



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone et Internet

Question écrite n° 49126

Texte de la question

M. Guillaume Garot attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur le coût important qu'entraîne une panne d'accès Internet pour le consommateur. Depuis le 1er juin 2008, les fournisseurs d'accès à Internet ont l'obligation légale de rendre gratuit le temps d'attente lorsqu'un client les contacte via leur hotline d'assistance. Celle-ci correspond à un numéro d'appel en général surtaxé qui permet de solliciter une assistance lors d'un dysfonctionnement. Une fois le temps d'attente terminé, plusieurs minutes de recherche et d'explications souvent très techniques pouvant être nécessaires, l'assistance téléphonique reste aujourd'hui un service coûteux. Le problème s'aggrave encore davantage dans le cadre des offres groupées (Internet + téléphone) dans la mesure où lorsqu'un dysfonctionnement apparaît pour la connexion internet, le consommateur se trouve également privé de téléphone fixe. Il doit alors utiliser un téléphone portable pour contacter le service assistance de son fournisseur. Or, l'attente terminée, la facturation de la communication peut augmenter sensiblement lorsque l'appel s'effectue à partir d'un téléphone portable plutôt que d'un poste fixe. Certains voient ainsi leur forfait de téléphone portable entièrement consommé ou dépassé, en raison des communications adressées à leur service assistance. Pour le consommateur, la facture n'en est que plus lourde : un comble quand il s'agit de signaler une panne dont il n'est en rien responsable ! En cas de panne prolongée liée à un dysfonctionnement technique, les clients doivent en outre honorer des factures correspondant à une prestation de fait inexistante. Rares sont les fournisseurs d'accès proposant systématiquement à leurs clients des « gestes commerciaux » à la hauteur du préjudice subi. Le plus souvent, ceux-ci restent soumis à une démarche supplémentaire de réclamation de la part du client envers son fournisseur. En conséquence, il lui demande quelles mesures il compte prendre pour permettre aux consommateurs victimes de pannes dont ils ne sont pas responsables, de pouvoir bénéficier d'une assistance gratuite, notamment au travers de la mise en place de « numéros verts » obligatoires.

Texte de la réponse

À l'initiative du Gouvernement, l'article 16 de la loi du 3 janvier 2008, codifié à l'article L. 121-84-5 du code de la consommation, pose le principe, pour les hotlines d'assistance, de traitement des litiges et de service après vente de la gratuité du temps d'attente pour les appels en provenance du réseau de l'opérateur et leur accessibilité « à un numéro d'appel non géographique, fixe et non surtaxé ». Le principe de la non-surtaxation de ces services est donc acquis et l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) a défini les numéros que peuvent utiliser les fournisseurs d'accès Internet ainsi que les conditions tarifaires permettant de déterminer le caractère surtaxé d'un numéro de téléphone. Ce principe a même été étendu par la loi de modernisation de l'économie aux hotlines de l'ensemble des professionnels permettant la bonne exécution du contrat et le traitement des réclamations. Au-delà du cas des hotlines, le Gouvernement est attaché à ce que l'accès des consommateurs aux numéros spéciaux soit amélioré sur le plan tarifaire. Ainsi, le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique et le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation ont-ils demandé aux opérateurs de s'engager vers l'intégration de ces numéros dans les forfaits, conformément aux préconisations du conseil général de l'industrie, de l'énergie et des technologies. Il

est en effet souhaitable de lancer rapidement un tel processus, qui sera perçu comme un gage de bonne volonté en faveur des consommateurs. Enfin, s'agissant des services accessibles à un numéro surtaxé, un arrêté prévoyant l'annonce du coût de la communication et du service en début d'appel est actuellement à l'étude. Les dispositions du code de la consommation encadrant la facturation des appels téléphoniques font l'objet d'une vigilance particulière des pouvoirs publics, qui maintiennent un dialogue constant avec les opérateurs et les associations de consommateurs pour optimiser le dispositif de tarification des numéros des services à valeur ajoutée.

Données clés

Auteur : [M. Guillaume Garot](#)

Circonscription : Mayenne (1^{re} circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 49126

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Industrie et consommation

Ministère attributaire : Industrie et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 12 mai 2009, page 4474

Réponse publiée le : 16 juin 2009, page 5903