



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

réseaux câblés

Question écrite n° 8689

Texte de la question

M. André Wojciechowski attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'emploi sur le fait que France Télécom Câble, une filiale de France Télécom s'était clarifiée, en insistant sur la confiance et l'aménagement du territoire, dans de nombreuses communes comme Saint-Avold (Moselle). Or les réseaux ont été vendus en bloc à une société, en l'espèce Numéricable, laquelle assure un suivi exécutable et inadmissible du service des abonnés et qui génère un profond mécontentement parmi ceux-ci. Dans la mesure où les réseaux câblés bénéficient de prérogatives de droit public pour être installés sur les façades des immeubles privés et publics ainsi que sur le matériel urbain, il souhaiterait connaître les mesures administratives et judiciaires de rétention qui peuvent être mises en oeuvre à l'encontre de Numéricable qui ne respecte rien et abuse ainsi de la confiance des municipalités qui ne savent comment relayer le mécontentement de leurs administrés.

Texte de la réponse

Face à l'évolution du nombre de réclamations visant Numéricable en 2007, le Gouvernement a pris rapidement les mesures adéquates en vue de régulariser la situation de cet opérateur. Une « mise sous surveillance » spécifique a été mise en place par la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), qui a été levée pendant l'été 2007 compte tenu de l'amélioration de la situation de cet opérateur. Depuis lors, l'opérateur a développé les équipes chargées de traiter les réclamations des consommateurs (création d'une cellule dédiée aux réclamations les plus complexes) et a renforcé son contrôle interne s'agissant de la souscription initiale des contrats. Plus généralement, le secteur des communications électroniques fait l'objet d'un suivi attentif de la part de la DGCCRF, car il concentre encore un nombre significatif de réclamations selon le baromètre de cette direction (23,5 % des réclamations enregistrées au 2e semestre 2008). Des contacts réguliers avec les opérateurs sont organisés dans ce cadre. Une enquête a également été conduite en 2007 et 2008 en vue de s'assurer de la bonne application des dispositions de la loi du 3 janvier 2008, qui est venue renforcer significativement la protection du consommateur, et des engagements de la profession. Le nombre de réclamations a ainsi baissé au cours de l'année 2008. Les consommateurs qui rencontrent des difficultés disposent à la fois de voies de recours internes et externes. Ils peuvent contacter le service client puis, en l'absence de réponse ou en cas de réponse non satisfaisante, le service consommateur. Si le service consommateur ne répond pas ou n'apporte pas de réponse satisfaisante, ils peuvent contacter le médiateur des télécommunications. Enfin, si le litige est de nature contractuelle et que la société n'a pas répondu à ses attentes, le consommateur s'estimant victime d'un préjudice peut saisir la justice pour obtenir réparation. Les services de la DGCCRF sont également à la disposition des consommateurs désireux d'obtenir des renseignements relatifs au droit de la consommation et de signaler des difficultés particulières dont ils seraient victimes.

Données clés

Auteur : [M. André Wojciechowski](#)

Circonscription : Moselle (7^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 8689

Rubrique : Audiovisuel et communication

Ministère interrogé : Économie, finances et emploi

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 30 octobre 2007, page 6645

Réponse publiée le : 5 mai 2009, page 4267