



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone et Internet

Question écrite n° 88596

## Texte de la question

M. Renaud Muselier attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation sur les pratiques commerciales abusives de certains opérateurs téléphoniques qui pratiquent l'écrasement de ligne. Cette pratique, qui a pourtant fait l'objet de sanctions, est extrêmement pénalisante pour les usagers, en particulier ceux qui ont souscrit une formule "*triple play*" qui se retrouvent privés de tout moyen de communication sans préavis et sans leur accord. Malgré la signature d'une convention entre France Télécom et les fournisseurs d'accès, prévoyant l'application d'amendes à l'opérateur responsable, le "*slamming*" reste une pratique inadmissible obligeant les consommateurs à se débattre avec plusieurs services d'assistances techniques et subissant un long délai d'interruption de leurs lignes. Par conséquent, il lui demande quelles mesures le Gouvernement entend prendre afin de mettre un terme à ces pratiques commerciales.

## Texte de la réponse

Les changements de lignes non sollicités, parfois désignés par les termes « d'écrasements à tort » ou « slamming », sont des incidents pouvant résulter soit d'erreurs techniques soit de pratiques commerciales abusives, en l'occurrence de ventes forcées. Conscients de la nécessité de lutter contre ce phénomène, les pouvoirs publics ont pris plusieurs initiatives dans ce domaine. S'agissant de la première source de ces incidents, les erreurs techniques, des travaux ont été menés sous l'égide de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) pour améliorer les processus d'abonnement. En ce qui concerne les ventes forcées, les contrôles des corps d'enquête et le suivi individualisé des entreprises dans le cadre du baromètre des réclamations de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) ont permis d'enregistrer un net recul des plaintes visant cette pratique abusive (ainsi que plus généralement une baisse de l'ensemble des plaintes relatives aux services de communications électroniques). En outre, quatre engagements clés, pris par la Fédération française des télécoms (FFT) pour traiter ces incidents, ont été mis en oeuvre : la mise en place d'un interlocuteur unique, qui est l'opérateur habituel du client, afin de rétablir la situation (ceci s'est traduit par la création de cellules dédiées chez tous les opérateurs assurant la coordination interopérateurs) ; la garantie que le client retrouvera sa connexion sous 7 jours ouvrés au maximum à partir du constat de la perte de ligne ; la gratuité du rétablissement de l'accès lorsque l'écrasement à tort est avéré ; l'indemnisation du client par son opérateur, le niveau minimal d'indemnisation forfaitaire ayant été fixé à 30 EUR. Au-delà de ces mesures, les services de l'État maintiennent leur vigilance et réalisent régulièrement des contrôles pour lutter contre les comportements illicites à l'origine de ces incidents.

## Données clés

**Auteur :** [M. Renaud Muselier](#)

**Circonscription :** Bouches-du-Rhône (5<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question** : 88596

**Rubrique** : Télécommunications

**Ministère interrogé** : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

**Ministère attributaire** : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

Date(s) clé(e)s

**Question publiée le** : 14 septembre 2010, page 9843

**Réponse publiée le** : 23 novembre 2010, page 12720