



# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

Internet

Question écrite n° 101025

## Texte de la question

M. Jean-Pierre Dufau attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur les difficultés que rencontrent les citoyens français lorsque, pour un emménagement ou un déménagement, ils veulent ouvrir une ligne téléphonique et bénéficier ainsi d'une connexion internet et des services qui vont avec. Les offres sont multiples chez les différents opérateurs mais tous dépendent de l'opérateur historique pour la mise à disposition de la ligne. Le consommateur, une fois son offre choisie, se heurte bien souvent à des situations kafkaïennes. L'installation se passe mal, l'attente se prolonge. Il doit souvent faire le lien entre le FAI et l'opérateur historique, de surcroît par le biais de numéros surtaxés. Par exemple, le prestataire choisi lui demande généralement de retrouver les coordonnées de l'ancien locataire/propriétaire, pour savoir si la ligne a bien été suspendue. Par exemple, le prestataire choisi lui demande contacter directement l'opérateur historique et de s'assurer de la disponibilité de la ligne, etc. Bien souvent, un technicien finit par se déplacer pour constater que la communication n'est pas passée entre l'opérateur souscrit et l'opérateur historique. Autant de situations anormales contre lesquelles le consommateur est trop souvent seul. Dans les faits, ne serait-ce pas plutôt au prestataire choisi de faire toutes les démarches et de veiller à ce que le service qu'il propose et pour lequel il est rémunéré devienne effectif ? Aussi il lui demande ce que son ministère compte faire pour que le quotidien des consommateurs soit simplifié dans ce domaine.

## Données clés

**Auteur :** [M. Jean-Pierre Dufau](#)

**Circonscription :** Landes (2<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 101025

**Rubrique :** Télécommunications

**Ministère interrogé :** Économie et finances

**Ministère attributaire :** Numérique

## Date(s) clé(s)

**Question publiée au JO le :** [29 novembre 2016](#), page 9724

**Question retirée le :** 20 juin 2017 (Fin de mandat)