



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

Internet et téléphone

Question écrite n° 27849

Texte de la question

M. André Chassaigne interroge Mme la ministre déléguée auprès du ministre du redressement productif, chargée des petites et moyennes entreprises, de l'innovation et de l'économie numérique, sur les conditions de dépannage des lignes téléphoniques. Les clients des différents opérateurs téléphoniques sont confrontés, de plus en plus, à des délais de réparation « hallucinants ». Ils n'ont, dans la majorité des cas, comme seul interlocuteur que des téléconseillers, travaillant dans des plateformes téléphoniques décentralisées. Ces agents, au demeurant très respectueux de leur interlocuteur, ont des consignes très strictes et sont dans l'incapacité d'affronter les problèmes réels des usagers téléphoniques, n'étant capables que de réciter leurs leçons, très bien apprises par ailleurs. Nombre de clients s'en plaignent. Les seuls dépanneurs, étant en capacité d'intervenir sur le réseau, sont les agents de France télécom, ou à défaut des agents mandatés par ce même groupe. Un exemple parmi tant d'autre : un restaurateur a été privé de l'usage de sa ligne téléphonique pendant 13 jours, en période propice à son établissement, annihilant totalement son activité, faute de réservation par téléphone. Les téléconseillers ne pouvaient que lui dire : « S'il vous plait, Monsieur, il faut attendre, merci ». Cette situation pourrait prêter à sourire si elle était anecdotique, mais malheureusement, elle est symptomatique du mauvais encadrement des différents opérateurs téléphoniques et de leurs relations avec France télécom. Il lui demande quels moyens seront mis en œuvre, afin que ces situations, trop souvent rencontrées, ne se reproduisent plus.

Données clés

Auteur : [M. André Chassaigne](#)

Circonscription : Puy-de-Dôme (5^e circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 27849

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : PME, innovation et économie numérique

Ministère attributaire : Économie

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [28 mai 2013](#), page 5456

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