



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

téléphone

Question écrite n° 8223

Texte de la question

M. Frédéric Barbier attire l'attention de 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 difficultés rencontrées par les consommateurs à l'occasion de l'installation ou du raccordement d'une ligne téléphonique en vue d'avoir internet, quand ceux-ci font appel à un fournisseur concurrent de l'opérateur historique France Télécom Orange. Selon le Crédoc, le secteur des télécoms est celui qui focalise le plus grand nombre de plaintes des consommateurs, selon l'Afutt 38 % étaient liées à l'accès à internet en 2011. Chaque année, plusieurs milliers de consommateurs font la demande d'une construction de ligne chez l'opérateur historique, tout en faisant appel à un autre fournisseur pour leur accès à internet. Les problèmes rencontrés au moment de cette installation sont très fréquents et les services clients des deux opérateurs concurrents n'ont pas accès à un dossier partagé leur permettant d'analyser la source du dysfonctionnement, ce qui met le consommateur dans une situation aporétique où il doit faire appel, souvent à de multiples reprises, aux deux instances sans que celles-ci puissent communiquer entre elles. Cette absence de concertation entre les deux opérateurs rend le processus de résolution long et laborieux, période durant laquelle le consommateur n'a pas accès au service dont il a souvent besoin rapidement. Le recours au médiateur des communications électroniques n'est quant à lui pas approprié à ce type de situation, il nécessite des délais longs et la procédure ne prend en compte qu'un service clients. Il aimerait donc savoir dans quelle mesure il pourrait être envisagé que le fournisseur choisi par le consommateur traite directement avec l'opérateur historique en charge des constructions de ligne.

Données clés

Auteur : [M. Frédéric Barbier](#)

Circonscription : Doubs (4^e circonscription) - Socialiste, républicain et citoyen

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 8223

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : PME, innovation et économie numérique

Ministère attributaire : Économie, redressement productif et numérique

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [23 octobre 2012](#), page 5888

Question retirée le : 6 mai 2014 (Fin de mandat)