



ASSEMBLÉE NATIONALE

16ème législature

Situation des utilisateurs face aux fournisseurs d'internet et de téléphonie

Question écrite n° 10553

Texte de la question

Mme Marietta Karamanli attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique sur la situation des utilisateurs face aux fournisseurs de services d'internet ou de téléphonie. D'une part, en cas de retard de paiement par les abonnés et consommateurs de leurs factures, les fournisseurs utilisent le même type de sanction, des frais en plus, en cas de retards de paiement. Des pénalités de plusieurs euros par jour peuvent être facturées, un chèque de caution de plusieurs centaines d'euros peut être exigé, le net peut être suspendu mais la facture pour le service gelé exigée. Ces sanctions sont prévues par les contrats souvent signés sans avoir été compris dans tous leurs développements par les abonnés. Leur importance est souvent disproportionnée, le contrat initial pouvant lui-même être de quelques euros (moins de 20 euros par exemple). D'autre part, les utilisateurs notamment des zones rurales rencontrent encore fréquemment des pannes d'accès dues à des travaux ou des difficultés de fonctionnement des réseaux ; en vertu des articles 1217 et 1231-1 du code civil, la responsabilité du fournisseur d'accès internet peut être engagée pour retard ou inexécution contractuelle, permettant au client abonné de demander la résolution du contrat, d'obtenir le remboursement des sommes versées ou de se faire indemniser en cas de préjudice. Ces solutions de droit commun paraissent en retrait des difficultés pouvant être rencontrées et de la complexité à engager une démarche de réclamation ou encore de médiation. En l'état, aucune pénalité financière n'est applicable aux fournisseurs qui tardent parfois à intervenir ou réparer. Mêmes modestes et au-delà d'un délai, plus dissuasives de telles pénalités auraient le mérite d'assurer l'équité des utilisateurs quel que soit leur lieu de résidence ou d'utilisation d'un service qui est à juste titre comme étant considéré comme devant être universel. Un rapport parlementaire, il y a un peu plus de deux ans, en avait la recommandation. D'une façon plus générale, la réglementation pourrait évoluer, à l'image de celle applicable dans certains pays, en faisant en sorte que les fournisseurs de services proposent des accords de niveau de service (SLA) qui garantissent certains niveaux de disponibilité du service et incluent une compensation monétaire pour les pannes débouchant sur des disponibilités de service inférieures à ces niveaux. Elle lui demande quelles sont les dernières expertises menées sur ces deux sujets par les pouvoirs publics et quelles mesures sont envisagées par le Gouvernement pour améliorer la qualité du service proposé, la protection des consommateurs et l'équité entre usagers et abonnés.

Texte de la réponse

Dans le cadre de la commercialisation des abonnements de services de communications électroniques, la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) est particulièrement attentive au contenu de l'information communiquée au consommateur, en s'assurant que les caractéristiques essentielles du contrat sont énoncées clairement, et ne sont pas de nature à l'induire en erreur. Des contrôles sont régulièrement menés par les enquêteurs de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes afin de veiller à ce que les informations précontractuelles, relatives notamment aux prix, soient communiquées de manière lisible et compréhensible. L'application de pénalités en cas de retard de paiement constitue une pratique fréquemment employée par les opérateurs de services de communications

électroniques, qui n'est pas interdite par les dispositions du code de la consommation. Néanmoins, dans l'hypothèse où certaines clauses des contrats proposés aux consommateurs se traduiraient par des pénalités manifestement disproportionnées au regard de la somme exigée sur la facture, elles pourraient être qualifiées de clauses abusives au sens du 3° de l'article R. 212-2 du code de la consommation (imposition au consommateur qui n'exécute pas ses obligations d'une indemnité d'un montant manifestement disproportionné) et être sanctionnées par le juge. En ce qui concerne la qualité de service, l'article 4 du règlement (UE) 2015/2120 du 25 novembre 2015, établissant des mesures relatives à l'accès à un internet ouvert, invite les États à améliorer et contrôler les qualités de service des différents fournisseurs. Cet article impose aux fournisseurs de services de communications électroniques d'indiquer non seulement les niveaux minimaux de qualité de service, mais également les indemnités et formules de remboursement éventuellement applicables, dans le cas où les niveaux de qualité de service prévus dans le contrat ne seraient pas atteints. Les dispositions de l'article L. 224-27-1 du code de la consommation, ainsi que celles de son décret d'application, codifiées à l'article D. 224-58 du même code, ont été prises en application de ce règlement. La directive (UE) 2018/1972 du 11 décembre 2019 établissant le code des communications électroniques européen (CCEE), transposée par l'ordonnance du 26 mai 2021, a également mis les questions de qualité de service au cœur de la réglementation protectrice des consommateurs dans ce secteur. Des dispositions nationales plus protectrices des consommateurs peuvent néanmoins être adoptées au niveau national. À cet effet, une proposition de loi visant à assurer la qualité et la pérennité des raccordements aux réseaux de communications électroniques à très haut débit en fibre optique a été déposée au Sénat le 19 juillet 2022. Lors de l'examen de ce texte en première lecture en séance au Sénat le 2 mai 2023, le ministre a soutenu l'article 5, qui vise à renforcer les droits des consommateurs confrontés à des problèmes de qualité de service. Il est ainsi proposé d'accorder aux consommateurs, victimes d'une interruption de service d'accès à internet supérieure à vingt jours consécutifs, le droit de résilier leur contrat sans aucun frais. En cas d'interruption du service internet de plus de dix jours consécutifs, le même projet prévoit une indemnisation journalière accordée aux consommateurs ne pouvant être inférieure au cinquième du montant mensuel toutes taxes comprises de son abonnement internet, ainsi que la suspension des paiements en cas d'interruption de service supérieure à cinq jours consécutifs. Après adoption au Sénat, ce texte a été déposé le 2 mai 2023 devant l'Assemblée nationale et renvoyé à la commission des affaires économiques. L'Arcep (Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse) participe quant à elle à la transparence sur la qualité des services de communications électroniques et la couverture des réseaux en mettant à disposition du grand public des outils de régulation par la donnée tels que « Mon réseau mobile » ou « Ma connexion internet » ainsi qu'en publiant un code de conduite de la qualité de service internet destiné aux acteurs de la mesure. <https://monreseau-mobile.arcep.fr/> <https://maconnexioninternet.arcep.fr/> https://www.arcep.fr/uploads/tx_gspublication/code-de-conduite-QoS-internet-2020_sept2020.pdf

Données clés

Auteur : [Mme Marietta Karamanli](#)

Circonscription : Sarthe (2^e circonscription) - Socialistes et apparentés (membre de l'intergroupe NUPES)

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 10553

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique

Ministère attributaire : [Économie, finances, souveraineté industrielle et numérique](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [1er août 2023](#), page 7138

Réponse publiée au JO le : [20 février 2024](#), page 1213