



14ème législature

Question N° : 63187	De M. André Chassaigne (Gauche démocrate et républicaine - Puy-de-Dôme)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie, redressement productif et numérique		Ministère attributaire > Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire
Rubrique > consommation	Tête d'analyse > protection des consommateurs	Analyse > téléphonie. conflits avec les opérateurs. impayés. base de données.
Question publiée au JO le : 26/08/2014 Réponse publiée au JO le : 21/07/2015 page : 5590 Date de changement d'attribution : 18/06/2015 Date de signalement : 16/06/2015		

Texte de la question

M. André Chassaigne interroge M. le ministre de l'économie, du redressement productif et du numérique sur la qualité des prestations de téléphonie. Les opérateurs de téléphonie ont mis en place un groupement d'intérêt économique nommé Preventel. Cette base « prévention des impayés » rassemble les identités des abonnés qui, au terme d'un processus de recouvrement, n'ont pas honoré leur dette envers un opérateur de téléphonie membre du GIE. Deux motifs existent : « impayé » et « anomalie ». Les inscriptions sont enregistrées par les sociétés membres du GIE, sans autre contrôle. Cependant, force est de constater, au regard de la masse de clients très mécontents de leur opérateur, que les motifs d'impayés peuvent être multiples. Le consommateur n'a parfois d'autre choix que de suspendre le paiement pour défaut de téléphone ou de réseau. Cette action ultime fait souvent suite à de nombreuses réclamations restées vaines, trop souvent sur des plateformes décentralisées à l'étranger n'ayant ni compétence technique pour résoudre le problème du client, ni responsabilité afin de trouver une solution commerciale censée satisfaire ce dernier. Ces difficultés sont aussi dues à la multitude de sociétés vendant de la téléphonie et les graves manquements de qualité de certains de leur service. Aussi, serait-il judicieux de porter à la connaissance du consommateur l'efficacité de telle ou telle société. Les consommateurs ne pouvant pas créer un GIE à l'instar des opérateurs, le recensement des dysfonctionnements et tromperies de ces sociétés doit être effectué par un service indépendant des grands groupes de téléphonie, qui eux aussi ne sont pas exempts de mauvaise qualité de service. Il lui demande d'instaurer une base de données permettant aux clients de connaître la qualité de tel ou tel opérateur de téléphonie et de soumettre la base Preventel à une autorité indépendante de contrôle.

Texte de la réponse

Les opérateurs de communications électroniques et leurs clients ont chacun des obligations dans le cadre des contrats qui les lient, lesquels doivent être conformes aux dispositions du code de la consommation. L'opérateur s'engage à fournir un service que le consommateur s'engage à payer. Preventel (base de prévention des impayés) mise en place par les opérateurs, est encadrée par deux autorisations de la commission nationale de l'informatique et des libertés (CNIL) de 2004 et 2009. Les opérateurs doivent informer les clients avant toute inscription dans le fichier. Un délai est donné pour régulariser la situation avant inscription et offrir la possibilité de contester auprès de l'opérateur les sommes qui sont réclamées. Cette éventuelle contestation doit être traitée par l'opérateur avant inscription dans le fichier Preventel. L'opérateur doit démontrer le bien-fondé de sa créance. En cas d'inscription



sur le fichier, les consommateurs pourront opter pour des solutions prépayées (notamment par cartes prépayées). Dès lors que le règlement des communications est effectué à l'avance, les opérateurs ne pourront pas opposer l'inscription au fichier Préventel, la question de la solvabilité du contractant ne se posant pas. L'opérateur est tenu à une obligation de résultat quant aux services offerts à l'égard du consommateur, et ne peut s'exonérer qu'en cas de force majeure. En cas de différend, une procédure de règlement amiable existe : l'abonné peut saisir le service client de l'opérateur puis, en l'absence de réponse ou si la réponse ne le satisfait pas, le service consommateur (délai de réponse d'un mois dans chaque cas) et en dernier recours un médiateur, en application de l'article L. 121-84-9 du code de la consommation. Pour la plupart des opérateurs de communications électroniques, c'est le médiateur des communications électroniques qui permet de répondre à l'obligation posée par cet article. Par ailleurs, une action est également menée par l'autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) en matière d'indicateurs de qualité du service. Depuis le 30 juin 2010, les opérateurs ayant plus de 100 000 abonnés au service fixe ont l'obligation de mettre à disposition du public, chaque trimestre, les résultats des mesures des indicateurs de qualité de l'accès aux services fixes (téléphone, internet, télévision) sur leur site internet. Ces publications trimestrielles permettent aux consommateurs de disposer d'informations pertinentes afin de suivre l'évolution dans le temps des indicateurs de qualité de service d'un opérateur donné. L'ARCEP mène également régulièrement des enquêtes pour apprécier, sur une base comparative, la qualité des services mobiles offerts aux utilisateurs par les opérateurs de réseaux mobiles. Les résultats sont publiés dans l'observatoire sur la couverture et la qualité des services mobiles. Il existe donc un dispositif permettant aux consommateurs d'être informés sur la qualité de service offert par les opérateurs. Il va de soi que les services compétents de l'Etat veillent à ce que ce dispositif soit mis en oeuvre efficacement, et que tout manquement détecté aux règles de protection des consommateurs donne lieu à des mesures correctrices appropriées.