

communiqué de presse

CONSOMMATEURS

L'Autorité informe les consommateurs qu'en cas « d'écrasement à tort » de leurs services téléphonique et/ou Internet haut débit, leurs opérateurs sont tenus de rétablir ces services dans les meilleurs délais et à leurs frais

Paris, le 25 janvier 2007

L'Autorité a récemment constaté une augmentation du nombre de plaintes de consommateurs faisant état « d'écrasement à tort » de leurs services téléphonique et/ou Internet haut débit, entraînant *de facto* l'indisponibilité du téléphone ou de l'Internet.

Elle travaille actuellement avec l'opérateur historique et les opérateurs de dégroupage pour améliorer les processus opérationnels.

Mais l'Autorité rappelle d'ores et déjà aux opérateurs qu'en cas « d'écrasements à tort » des services d'un de leurs clients, ils doivent procéder gratuitement et dans les meilleurs délais au rétablissement de ces services.

L'Autorité a demandé à l'ensemble des opérateurs de mettre en œuvre ces principes pour minimiser les désagréments subis par le consommateur victime d'un « écrasement à tort ».

Pour informer au mieux les consommateurs sur la conduite à tenir en cas d'écrasement à tort, l'Autorité enrichit sa Foire Aux Questions d'une rubrique « Que faire en cas d'écrasement à tort ? ».

www.arcep.fr

<p>Contact presse : Jean-François Hernandez Tel : 01 40 47 70 33 – mél : hernandez@arcep.fr</p>
--

La FAQ remise à jour

Qu'est-ce qu'un « écrasement » ?

Quand un client, déjà abonné à un ou plusieurs services fixes (téléphone, accès DSL Internet, etc.), souscrit un abonnement auprès d'un autre opérateur, l'établissement de ce nouveau service peut éventuellement venir « écraser » un service précédent.

Par exemple, quand un client résidentiel s'abonne à une offre de dégroupage total, il mandate son nouvel opérateur pour commander la résiliation de tous les services fixes existants, en particulier son abonnement téléphonique et son accès haut débit : la mise en œuvre du dégroupage total de sa ligne vient le cas échéant « écraser » ces services.

Qu'est-ce qu'un « écrasement à tort » ?

On parle d'écrasement « à tort », lorsqu'un écrasement a lieu sans que le client ait souscrit un quelconque abonnement auprès d'un nouvel opérateur. Cette situation peut être particulièrement dommageable, notamment quand le client perd l'ensemble de ses services fixes.

Comment puis-je savoir que je suis victime d'un écrasement à tort ?

Un écrasement à tort peut entraîner la perte de l'un ou de la totalité de vos services fixes (téléphone, accès DSL Internet, etc.). En revanche, l'interruption d'un service n'implique pas nécessairement que vous avez été victime d'un écrasement à tort. Seul votre opérateur est en mesure de vous renseigner sur la cause de l'interruption d'un service.

Dès que vous constatez que l'un de vos services fixes ne fonctionne plus, adressez-vous directement à l'assistance technique de votre opérateur. S'il s'avère que la perte du service est due à un écrasement par un nouveau service, vous devez alors en être immédiatement informé.

Si effectivement vous n'avez pas souscrit d'abonnement à ce nouveau service, vous êtes victime d'un écrasement à tort.

Pourquoi puis-je être victime d'un écrasement à tort ?

Les causes d'écrasement à tort sont multiples. Elles peuvent s'expliquer tant pour des raisons commerciales qu'opérationnelles. Il convient par ailleurs de souligner que la responsabilité n'en incombe pas forcément à l'opérateur au profit de qui l'écrasement à tort a eu lieu.

Par exemple un client tiers peut se tromper dans la saisie de son numéro de téléphone au moment de la commande en ligne d'un nouveau service et renseigner par erreur votre numéro de téléphone. Si cette erreur n'est pas détectée, la commande est passée et automatiquement réalisée, ce qui entraîne l'écrasement à tort de vos services.

L'Autorité travaille activement avec l'ensemble des opérateurs pour améliorer les processus opérationnels de commande afin de limiter les cas d'écrasement à tort.

Que faire en cas d'écrasement à tort ?

L'Autorité a demandé à l'ensemble des opérateurs de mettre tout en œuvre pour minimiser les désagréments subis par le client victime d'un écrasement à tort. L'Autorité considère que les cas d'écrasement à tort doivent être réparés dans les meilleurs délais et sans frais pour les clients qui en sont victimes.

Si vous estimez que vous êtes victime d'un écrasement à tort, adressez-vous directement à l'assistance technique de votre opérateur afin de demander le rétablissement de votre service dans les meilleurs délais. **Le rétablissement de votre service doit dans ce cas être gratuit.**

En revanche, votre opérateur peut vous facturer les frais de rétablissement de votre service s'il est établi que l'écrasement provient d'un nouvel abonnement auquel vous avez effectivement souscrit.

Comment me retourner vers l'opérateur fautif, en cas de préjudice ?

Si vous estimez avoir subi un préjudice suite à un écrasement à tort, vous pouvez engager une action auprès de l'opérateur fautif ou du Médiateur de la téléphonie (<http://www.mediateur-telecom.fr/faq.html>)

Il vous faut dans ce cas faire une demande auprès de votre opérateur actuel pour connaître l'identité de l'opérateur fautif.