



MINISTRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE

DIRECTION GENERALE DE LA CONCURRENCE, DE LA CONSOMMATION ET DE LA REPRESSION DES FRAUDES

Communiqué de presse

Communiqué de presse

<http://www.dgccrf.minefi.gouv.fr>

Paris, le 9 février 2007

Plaintes dans le secteur des communications électroniques : la DGCCRF reçoit les opérateurs concernés

La DGCCRF a entamé, le 1^{er} février 2007, une série de rencontres bilatérales avec les principaux opérateurs de communications électroniques (fournisseurs d'accès à Internet, téléphonie mobile, téléphonie fixe), dans le but de faire le point sur les actions engagées par ces entreprises pour améliorer les relations entretenues avec leurs clients, notamment du point de vue de la qualité du service fourni et de la disponibilité des services d'assistance à distance.

Il est rappelé que ce secteur a généré, en 2005, plus de 31 000 plaintes de consommateurs auprès des services de la DGCCRF. Environ 30 % de ces plaintes concernaient des problèmes techniques et 25 % des difficultés à résilier le contrat. Au premier semestre 2006, la DGCCRF a encore enregistré dans ce secteur près de 14 500 plaintes.

Le premier opérateur reçu par la DGCCRF le 1^{er} février 2007 a été Télécom Italia (Alice). Ces rencontres se poursuivront tout au long du premier trimestre avec les principaux opérateurs concernés par ces plaintes.

Outre cette série de rencontres bilatérales, l'action de veille, de contrôle et de répression de la DGCCRF se poursuit :

- dans le courant du premier semestre 2007, le bilan annuel des plaintes reçues en 2006 fera l'objet d'une restitution individuelle à chacun des opérateurs en indiquant par motif le nombre de réclamations reçu par les services de la DGCCRF ;
- des actions de contrôle sont d'ores et déjà programmées pour le premier trimestre 2007 et visent à vérifier la bonne application des avis adoptés par le Conseil national de la Consommation et des engagements pris par la profession au cours de l'année 2006 ;
- grâce à ses services déconcentrés, la DGCCRF continue d'exercer une vigilance accrue sur ce secteur et n'hésitera pas à s'engager dans une voie répressive à l'encontre des acteurs à l'origine de pratiques commerciales agressives ou déloyales.

Contact presse DGCCRF : Gérard Péruilhé au 01 44 97 23 91