

Changements de ligne non sollicités : les opérateurs s'engagent...

Dans le cadre des initiatives prises par le secrétaire d'Etat Luc Chatel pour améliorer la confiance des consommateurs, à la suite de la parution des résultats du baromètre des réclamations (voir Micro Hebdo n° 516), la Fédération française des télécoms a travaillé à la mise en place d'un nouveau dispositif dont l'objectif est de prendre en charge les consommateurs qui subissent les conséquences d'un changement de ligne non sollicité à la suite d'erreurs techniques de l'opérateur (« écrasement à tort »), du client

(erreur de saisie lors de sa souscription) ou encore de l'activation de commande sans l'accord du client (cas de vente forcée). En pareil cas, le rétablissement de la ligne est en général difficile, du fait de la diversité des situations, et aboutit à un contentieux. Les opérateurs télécoms ont donc pris quatre

*Chaque semaine
M^e Alain
Bensoussan,
avocat à la cour
d'appel de Paris
et spécialiste en droit
de l'informatique,
vous informe
de vos droits.*



MARC MARTIN

engagements qui seront mis en place d'ici le 1^{er} janvier 2009 : un interlocuteur unique, l'opérateur habituel du client pour rétablir sa ligne (mise en place de cellules dédiées chez tous les opérateurs assurant la coordination interopérateurs) ; le client retrouve sa connexion sous sept jours ouvrés maximum à partir du constat de la perte de ligne ; le rétablissement gratuit de l'accès (en cas de changement de ligne non sollicité) ; enfin, l'indemnisation du client ayant subi un changement de ligne non sollicité, versée par son opérateur. Des solutions propres à améliorer la confiance des consommateurs !