

Par une question écrite, Jean-Pierre Sueur a appelé l'attention d'Hervé Novelli, secrétaire d'Etat chargé du Commerce, de l'Artisanat, des Petites et Moyennes Entreprises, du Tourisme, des Services et de la Consommation sur les pratiques de certains fournisseurs d'accès à internet. Avec l'ouverture à la concurrence des services de télécommunication et notamment d'accès à internet, les opérateurs privés ouvrent désormais aux particuliers la possibilité de passer au « dégroupage total ». Cette démarche évite un passage « obligé » par l'opérateur historique France Télécom dans la mesure où l'opérateur privé se charge de la ligne téléphonique, de l'accès à internet et des multiples autres services. Le « dégroupage total » affranchit donc le consommateur de tout lien avec France Télécom. Ce procédé semble favoriser la concurrence. Toutefois, les plaintes de consommateurs concernant les procédés commerciaux de certains fournisseurs d'accès à internet se multiplient. Il apparaît en effet que des consommateurs qui souscrivent à une offre d'accès à internet auprès d'un opérateur privé tout en manifestant leur volonté de conserver leur abonnement téléphonique France Télécom se voient imposer, en dépit de leur demande, un dégroupage total. Et alors que ceux-ci ont bien spécifié lors de leur souscription à des services internet auprès d'un autre opérateur qu'ils n'entendaient pas faire « basculer » leur service de téléphonie fixe vers cet opérateur, ils voient leur ligne France Télécom coupée abusivement. Il faut noter en outre que les démarches de résiliation et de réouverture de ligne sont souvent assez longues et relativement onéreuses. Il lui demande en conséquence quelles dispositions il compte prendre afin de mettre un terme à ces pratiques commerciales qui sont contraires à la volonté des consommateurs et leur sont préjudiciables..