



Paris le 2 février 2012

## COMMUNIQUÉ DE PRESSE

# Écrasement à tort : l'autorité de régulation et les opérateurs se renvoient la balle

Depuis ce début d'année, le bruit des débats et confrontations autour de l'arrivée du 4<sup>ème</sup> opérateur mobile a quelque peu couvert les autres problèmes et réalités des utilisateurs de télécommunications. Les problèmes ne manquent pourtant pas et **il nous paraît important d'insister ce jour sur une question grave et récurrente : les « écrasements à tort ».**

Cela concerne la téléphonie fixe et l'ADSL et peut conduire à des situations dramatiques. Pour les victimes, il y a coupure brutale, sans préavis, de l'accès au réseau.

### De quoi s'agit ?

A l'occasion de l'ouverture d'une nouvelle ligne, on affecte, par erreur, un numéro déjà existant. Résultat immédiat et sans explication : les deux lignes se retrouvent sans accès au réseau. D'où deux victimes, aucunement averties, qui doivent se lancer dans des procédures de récupération longues et complexes auprès des deux opérateurs.

### Cela peut engendrer des situations graves :

*« ... [L'opérateur] me dit qu'à nouveau tout est écrasé. Incroyable mais vrai ; histoire de fou que je vis très douloureusement car je suis injoignable, soucieuse de ne pouvoir avoir des nouvelles de ma maman âgée de 80 ans, sérieusement malade, isolée en campagne »*

*« ... Je reviens à l'agence de [mon opérateur], puisque je n'ai toujours pas de téléphone, et, surprise fort désagréable, j'apprends que je suis abonnée chez [un autre opérateur]. Nouveau ! »*

*« ... Il y a de quoi être furieux. Si moi je veux résilier mes abonnements je dois envoyer un courrier recommandé. [Mais] là, sans consultation ni confirmation de ma part, [les deux opérateurs] ont résilié mes abonnements... »*

### Deux causes possibles

L'erreur dans la saisie du numéro et l'erreur de câblage. L'absence de procédure de vérification du numéro affecté à la nouvelle ligne favorise la multiplication de ces erreurs.

Celles-ci sont nombreuses, entre 5 et 10 % de l'ensemble des plaintes reçues, provoquent des gênes lourdes et souvent longues pour les utilisateurs. Nonobstant les recommandations de la FFT (Fédération Française des Télécommunications), nous n'observons aucun progrès. Pas d'explication non plus à **l'absence de procédure de vérification** : régulièrement interrogés par l'AFUTT, l'autorité de régulation et les opérateurs se renvoient la balle.

Il est plus que temps que tous se mettent autour de la table pour consentir à porter remède à ce très irritant problème **en s'attaquant réellement à ses causes.**

Contact presse : Yanik Galland – yanik.galland@afutt.org - Tél. : 01 79 97 91 46

Adresse : 10 avenue Frémiet - 75016 Paris

[www.afutt.org](http://www.afutt.org)

### A propos de l'AFUTT

Depuis 42 ans, l'AFUTT, l'Association Française des Utilisateurs de Télécommunications, informe et défend les consommateurs afin qu'ils bénéficient d'un accès de qualité, au meilleur prix, à l'ensemble des technologies de l'information et de la communication.

### A propos de CRESTEL

Créé par l'AFUTT le Club de Réflexion et d'Étude sur les Télécommunications (CRESTEL), aussi appelé « Club des Décideurs TIC », réunit entreprises et collectivités, et leurs responsables, afin de leur permettre de partager utilement leurs expériences et préoccupations en matière de communications électroniques, et s'enrichir de ces échanges pour en tirer profit dans la conduite de leurs responsabilités professionnelles.