

# LA RELATION CNIL - PRÉVENTEL

Category: [La CNIL](#)

Tag: [Enquête](#)



## Le rôle de la CNIL vis-à-vis de Préventel

**En cas de contestation de son inscription dans le fichier Préventel**, toute personne peut adresser une plainte à la CNIL qui interviendra auprès de l'opérateur concerné.

Il est possible de lui adresser une plainte :

- Soit par le biais d'internet à [www.cnil.fr](http://www.cnil.fr)
- Soit par voie postale à :

**CNIL – Service des plaintes  
8 Rue de Vivienne – CS 30223  
75083 PARIS Cedex 02**

Dans les deux cas, il est impératif de joindre à sa plainte :

- **Ses coordonnées complètes,**
- **Les coordonnées de l'opérateur mis en cause,**
- **Ses références clients,**
- **Ses références de contrat,**
- **Les courriers adressés à l'opérateur en question et les réponses éventuelles reçues.**

La CNIL se déclare incompétente dans certains cas, notamment concernant les problèmes relatifs à la facturation, pour lesquels elle renvoie vers d'autres services.

---

**Pour tout litige commercial avec son opérateur** (contestation de factures par exemple...), elle renvoie vers le service clients ou le service consommateurs de l'opérateur.

A défaut de réponse satisfaisante, et dans le cas où l'opérateur est membre de l'association de

Médiation des Communications Électroniques, elle redirige vers Le Médiateur des Communications Électroniques.

Il faut lui adresser une réclamation :

- Soit par le biais d'internet à [www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr)

Soit par voie postale à :

**Le Médiateur des Communications Electroniques**  
**BP 999**  
**75829 PARIS Cedex 17**

Il est assez curieux de noter que la CNIL a demandé et obtenu du GIE PREVENTEL des engagements qui semblent difficiles à tenir au vu de nos dossiers ...

Nous citons au mot près le texte :

*"La CNIL a obtenu du GIE Préventel et de ses membres :*

- *L'information des abonnés sur l'existence et le fonctionnement du fichier par une clause dans les formulaires d'abonnement et dans le contrat des opérateurs de téléphonie mobile.*
- *L'information préalable de son client par l'opérateur avant toute inscription dans le fichier avec un temps donné pour régulariser sa situation avant inscription.*
- *La possibilité pour l'abonné de contester auprès de son opérateur les sommes qui lui sont réclamées. Cette contestation doit être traitée par l'opérateur avant inscription dans le fichier Préventel. L'opérateur doit démontrer le bien-fondé de sa créance ".*

Il semble évident que le non respect de ces obligations doit suffire pour faire supprimer le fichage.

