GIE PREVENTEL : LES RAISONS DE NOTRE ACTION

Category: Le fichier préventel
Tag: Scandale

L'ADC Lorraine gère un site Internet ADC Lorraine - L'action PREVENTEL permettant de connaitre les règles de fichage par le GIE PREVENTEL des clients ayant eu des impayés auprès de certains opérateurs de téléphonie mobile.

Fort de notre expérience dans le domaine de la consommation, et notamment dans le secteur de la téléphonie, nous poursuivons chaque jour notre combat pour lutter contre les abus des opérateurs de téléphonie. D'une première approche en 2009, nous avions mis au grand jour l'émergence de litiges liés au fichage illégal réalisé par le Groupement d'Intérêt Économique Prévention Télécommunications, plus communément appelé GIE Préventel.

Le GIE Préventel regroupe un certains nombre d'opérateurs de téléphonie auxquels la CNIL reconnait le droit de ficher un consommateur.
Il détient une base de données unique qui recense les impayés supérieurs à 30€ et les souscriptions irrégulières d'un contrat d'abonnement dans le domaine de la téléphonie : la base de prévention des impayés, appelé le fichier Préventel.

En cas de fichage, ce fichier conserve les informations des abonnés pour une durée de 3 ans en cas de premier impayé ou de 5 ans en cas de récidive. Bien qu'autorisé et soumis au contrôle de la Commission Nationale de l'Informatique et des Libertés (CNIL) depuis 1997, les dérives persistent pourtant encore aujourd'hui. En effet, cette durée de fichage va au-delà de la durée de prescription imposée par l'article L34-2 du code des postes et des télécommunications. Cette disposition d'ordre public, auquel nul ne peut déroger, établit une prescription d'un an en matière de téléphonie. Sont donc concernés par notre action, les consommateurs fichés pour une durée supérieure à un an !

L'objectif de notre action : vous aider à obtenir votre dé-fichage par la mise en conformité des textes régissant la matière !

C'est dans ce contexte que l'ADC Lorraine a décidé d'intervenir à vos côtés. Cependant, même si le fichage, pendant la durée d'un an, reste légal et autorisé par la CNIL, nous pouvons vous aider à intervenir auprès de votre opérateur de téléphonie, en dehors de toute action Préventel. Notre site internet dédié à cette action ! Vous êtes sur notre site dédié à l'action Préventel : www.ufcnancytel.fr.

Notre site comprend deux parties :

LA PARTIE PUBLIQUE

Cette partie contient les textes importants qui régissent le secteur d'activité de la téléphonie, des informations générales et des explications pratiques vous permettant de savoir comment gérer la situation en cas d'incident.

Vous trouverez donc en libre accès :

- un onglet "L'UFC QUE CHOISIR" qui présente l'association, l'action Préventel et l'adhésion à l'association,
- un onglet "LE GIE PREVENTEL" qui définit ce qu'est un GIE Préventel, ainsi que ses membres,
- un onglet "LE FICHIER PREVENTEL" qui vous apporte les explications à connaitre à propos du fichier (définition, contenu, inscription, utilisation, conservation, droits annexes)
- un onglet "LA CNIL" qui définit ce qu'est le CNIL et sa relation avec le GIE Préventel,
- un onglet "INFORMATIONS JURIDIQUES" qui regroupe les textes juridiques importants en la matière,
- un onglet "DERNIERS BILLETS" qui vous informe sur les actualités ,
- un onglet "SONDAGE" qui vous permet d'accèder et de répondre à nos sondages.

LA PARTIE PRIVEE

Pour accéder à cette partie, il vous sera demander d'adhérer à notre association dans les conditions indiquées dans l'onglet "adhésion"(en haut, à droite). Pour permettre une navigation aisée, la partie privée du site a été regroupée dans un seul onglet du site : un onglet "ACCES PRIVE". Pour accéder à cette partie vous devez, outre être adhérent, remplir l'accès adhérent via l'onglet "ACCES ADHERENT".

La partie privée comprend :

- des lettres types qui faciliteront la rédaction de vos courriers au GIE Préventel et à l'opérateur de téléphonie à l'origine du fichage,
- une bibliothèque jurisprudentielle contenant les décisions de justice rendues en la matière,
- une base juridique contenant les textes de loi régissant la matière,
- une fiche pratique "La Procédure devant le juge de proximité" en cas de besoin

La procédure à suivre, c'est ici !

Deux situations sont à différencier :

- Si vous êtes fiché depuis moins d'un an :

L'action Préventel ne vous concerne pas. Cependant, cela ne signifie pas qu'il n'y a rien à faire ! Nous vous conseillons d'envoyer un pli recommandé avec accusé de réception à l'opérateur de téléphonie qui vous a fiché. Cela consiste à plier votre lettre une fois rédigée et à coller directement votre accusé de réception dessus !

Vous devez y mentionner un historique complet de la situation, votre point de vue sur les faits ainsi énoncés et une demande d'explication à l'opérateur de téléphonie à l'origine de votre fichage.

Attention, un envoi en lettre recommandée avec accusé de réception est risqué, l'opérateur pourrait invoquer qu'il a reçu une enveloppe vide ! Il est impératif de faire une photocopie du courrier que vous allez envoyer et de garder précieusement l'accusé de réception qui vous est retourné. Cette photocopie est indispensable car elle vous sert de preuve ! Une simple sauvegarde informatique ne suffit pas, votre ordinateur pouvant avoir une panne à tout moment.

En cas de refus total ou partiel OU d'absence de réponse de l'opérateur de téléphonie dans un délai d'un mois, nous vous invitons à nous contacter.

Si votre dossier le permet nous pourrons intervenir dans la continuité de votre démarche personnelle en envoyant un courrier à l'opérateur de téléphonie pour soutenir votre demande.

- Si vous êtes fiché depuis plus d'an :

Vous êtes concerné par l'action Préventel ! Pour que nous puissions vous aider, vous devez commencer par envoyer DEUX COURRIERS :

- un pli recommandé avec accusé de réception au GIE Préventel

Cela consiste à plier votre lettre et à coller directement votre accusé de réception dessus !

Attention, un envoi en lettre recommandée avec accusé de réception est risqué, l'opérateur pourrait invoquer qu'il a reçu une enveloppe vide !

- un courrier adressé en lettre simple à l'opérateur de téléphonie qui vous a fiché. Nous vous conseillons de faire simple. Faites une copie du courrier que vous avez envoyé au GIE Préventel et ajoutez-y un courrier d'accompagnement reprenant rapidement votre demande. Pour vous aider, vous trouverez dans la partie privée des lettres types qu'il vous suffit d'adapter à votre situation. Il est impératif de faire une photocopie des courriers que vous allez envoyer et de garder précieusement l'accusé de réception de la LR AR qui vous est retourné. Ces photocopies sont indispensables car elles vous servent de preuve ! Une simple sauvegarde informatique ne suffit pas, votre ordinateur pouvant avoir une panne à tout

moment.

En cas de refus total ou partiel OU d'absence de réponse de l'opérateur de téléphonie dans un délai d'un mois, nous vous invitons à nous contacter.

Si votre dossier le permet nous pourrons intervenir dans la continuité de votre démarche personnelle en envoyant un courrier au GIE Préventel pour soutenir votre demande.

L**A GESTION DE VOTRE LITIGE :**

Nous pouvons ouvrir un dossier soit par courrier, soit lors de nos permanences. Nous vous conseillons vivement de vous référer aux jours et heures d'ouverture de l'ensemble des lieux d'accueil de l'association (voir l'onglet Qui sommes-nous?).

Cela concerne donc tant nos antennes que Nancy.

Pour Nancy, tout dossier devra être :

déposé directement à l'association aux heures d'ouverture :

- Le lundi de 18H00 à 20H00,
- Le mardi de 10H00 à 12H00,
- Le mercredi de 18H00 à 20H00,

OU

envoyé par courrier à :

UFC QUE CHOISIR de Nancy
- Action Préventel
76 Rue de la Hache
54000 NANCY

Votre dossier devra contenir une copie de tous les documents relatifs à votre litige (aucun original ne sera accepté), ainsi que l'adhésion à l'association le cas échéant.

Pour des questions pratiques, aucun dossier ne sera réceptionné par mail. Retrouvez toutes les informations sur www.ufcnancy.biz