

LE DÉROULEMENT DE L'INSCRIPTION AU FICHER PRÉVENTEL

Category: [Le fichier préventel](#)

Tag: [Enquête](#)



QUI PEUT FICHER ?

Les membres du GIE Préventel procèdent à l'inscription des personnes, physiques ou morales, au fichier en transmettant les informations au GIE. Le texte du site Préventel indique que ce fichage s'opère « *sous leur seule responsabilité* », sous entendant ainsi celle des membres.

Il n'y a donc, a priori, aucune autorité de contrôle surveillant la légitimité du fichage d'un abonné par un membre.

Ce constat nous amène à observer un mélange entre objectivité (établissement des critères par les membres) et subjectivité (contrôle de la bonne application de ces critères).

POUR QUELLES RAISONS PEUT-ON ETRE FICHE ?

Ce fichier rassemble les identités pour les raisons suivantes :

- **L'ANOMALIE**

Il s'agit de personnes physiques ou morales qui ont présenté des renseignements inexacts ou des pièces justificatives falsifiées lors de la souscription de leurs contrats.

- **L'IMPAYÉ**

Il s'agit d'abonnés qui n'ont pas honoré leurs factures de télécommunication auprès d'un opérateur de téléphonie « *au terme du processus de recouvrement commercial* ».

Littéralement, « *au terme de* » signifie la fin d'une période ; « *recouvrement* » correspond à la perception de sommes dues ; « *commercial* » régit la relation contractuelle entre ces deux personnes.

Une phase de recouvrement commercial doit donc précéder toute mise en contentieux et tout

fichage.

Le consommateur doit connaître la situation de débiteur qu'il a envers son opérateur de téléphonie et être mis en mesure de la régulariser avant toute mise en contentieux. Ce n'est qu'en cas d'échec, que le fichage pourrait s'opérer, si toutefois toutes les conditions sont réunies pour sa validité.

Il est important de souligner que la dette (facture impayée) du consommateur envers l'opérateur de téléphonie doit être d'un minimum de 30€. Toute dette inférieure à ce montant ne peut donc pas faire l'objet d'un fichage de la part de l'opérateur de téléphonie.

En cas d'impayé ou d'anomalie, votre opérateur peut vous fiché. Mais pour cela il doit respecter une certaine procédure.

En effet, Il existe deux critères cumulatifs d'inscription au fichier.

Cela signifie qu'une fois ce formalisme respecté, vous pouvez être fiché. Ce fichage ainsi établi est tout à fait légal puisque réalisé dans les règles.

Ce formalisme se décompose donc en deux critères qui doivent tous deux être respectés.

- La dette doit être constatée par l'opérateur de téléphonie mobile,
- L'opérateur de téléphonie doit informer son client de la situation de débiteur qu'il a envers lui. Il s'agit de l'**avertissement préalable**.

L'avertissement préalable peut consister en :

- **Une mise en demeure de payer non suivie d'effet.**

L'abonné doit avoir été averti qu'il a un impayé chez l'opérateur et ne pas avoir honoré cet impayé suite à cet avertissement.

Le fichage vient comme sanction suite à l'absence de manifestation de l'abonné.

- **Un avis de résiliation du contrat faute de paiement.**

Le contrat de l'abonné est résilié pour défaut de paiement. Suite à cette résiliation, l'opérateur porte l'abonné sur la liste Préventel.

Le fichage, dans ce cas, peut se concevoir comme une peine supplémentaire qui vient s'ajouter à la résiliation du contrat de l'abonné.

LE FICHAGE EST-IL AUTOMATIQUE ?

Comme nous venons de le voir, le fichage vient comme une sanction suite à l'absence de manifestation de l'abonné. Vous avez été averti que vous aviez une dette envers votre opérateur mais vous n'avez pas réagi.

Dans l'hypothèse d'une dette contestée par un consommateur, la CNIL insiste sur son

incompétence à apprécier le bien fondé d'un tel litige.

Elle se refuse à intervenir et renvoie vers le GIE Préventel. Cependant, elle rappelle « *qu'en cas de contestations sérieuses des sommes dues, l'abonné ne doit pas être automatiquement inscrit dans le fichier* ».

Toute contestation devrait suspendre le processus d'inscription dans le fichier.

Elle a d'ailleurs demandé au GIE en 2009, qu'en cas de contestation par un client de la créance qui lui est réclamée, que le membre du GIE Préventel concerné établisse le bien fondé de sa demande de paiement à l'issue d'une instruction contradictoire.

Cette demande de la part de la CNIL revient à consentir le caractère automatique du fichage dans les autres cas (hors cas de contestation) et ne fait que conforter l'idée que tout fichage n'est pas légitime car automatisé.

En effet, **un oubli dans le paiement de sa facture, une difficulté temporaire quant à son paiement (rejet d'un chèque ou rejet d'un prélèvement automatique) ou une contestation de la dette ne doivent pas entraîner un fichage automatique !**

Outre cette demande de ne pas faire du fichage quelque chose d'automatique, la CNIL réclamait à ce que ce traitement se fasse dans un délai raisonnable. Cela ne fait que mettre au grand jour la manière de traitement des dossiers par le GIE Préventel aux yeux de la CNIL : automatisme, lenteur.

Qu'en est-il aujourd'hui de cette demande faite en 2009 ?

EST-ON INFORME QUE L'ON EST FICHE ?

La personne qui fait l'objet d'une inscription au fichier Préventel doit en être préalablement informée par un courrier de l'opérateur de téléphonie qui la fiche. C'est ce que préconise la CNIL qui affirme qu'« *aucune inscription ne peut être effectuée dans le fichier Préventel sans que les personnes en soient préalablement informées et mises en mesure de régulariser leur situation* ». Un engagement des opérateurs membres du GIE Préventel a d'ailleurs été pris sur ce point en 2009. Au-delà d'une information des personnes fichées, la CNIL demandait à ce que les personnes soient informées de l'existence et du fonctionnement du fichier Préventel par une clause portée sur les formulaires de prise d'abonnement, ainsi que sur le contrat.

Le consommateur doit donc être informé qu'il peut être fiché Préventel si les conditions sont réunies dès la signature de son contrat par l'apposition dans les Conditions Générales de Vente de cette possibilité.

Qu'en est-il si l'opérateur de téléphonie devient membre du GIE Préventel en cours de contrat d'un abonné ?

Il paraît hautement discutable de fiché un client si l'opérateur de téléphonie devient membre du GIE Préventel en cours de contrat d'un abonné. Les conditions générales du contrat ne peuvent

prévoir cette novation ...

A PARTIR DE QUAND PEUT-ON ETRE FICHE ?

Le GIE Préventel fixe ce point de départ au jour de l'échec de la procédure de recouvrement de l'opérateur de téléphonie alors que la CNIL lui donne sa prise d'effet au premier de jour de l'impayé c'est-à-dire dès la constatation de l'impayé (rejet d'un chèque, rejet d'un prélèvement, facture non payée 15 jours après la date d'exigibilité du paiement).

Reconnaître qu'un opérateur de téléphonie puisse fiché à partir du premier jour de l'impayé remet en cause l'idée même d'une phase de recouvrement propre à l'opérateur de téléphonie.

Il n'y aurait pas de possibilité pour le consommateur de régulariser sa situation avant toute menace d'être fiché.

Le point de départ du fichage reste donc flou ...

