CNIL : LE GUIDE DE LA TÉLÉPHONIE

Category: Téléphonie mobile
Tag: Scandale

Nous sommes régulièrement confrontés à des litiges nés de contrats de téléphonie mobile.

La 3G n'est pas étrangère à cette situation. La CNIL a édité un dossier complet sur le sujet que nous vous restituons ci-dessous :

CNIL : Le guide de la téléphonie

Parmi les avatars de ces contentieux figure l'inscription au GIE preventel comme mauvais payeur pour 3 ans ou 5 ans en cas d'impayés pour plusieurs sociétés.

Page 23 de ce guide, la CNIL a formulé une recommandation qui nous semble quelque peu perdue de vue au regard de nos dossiers ! Nous la reproduisons ci-dessous

Recommandations de la CNIL :

- Les personnes doivent être informées de l'existence et du fonctionnement du fichier Préventel par une mention portée sur les formulaires de prise d'abonnement, ainsi que sur le contrat qu'elles souscrivent.
- Aucune inscription ne peut être effectuée sans que les personnes concernées aient été préalablement informées et mises en mesure de régulariser leur situation.
- En cas de contestation par leurs clients des créances réclamées, les membres du GIE Préventel doivent établir le bien fondé de leur demande de paiement, par une instruction contradictoire de la contestation, conduite dans un délai raisonnable, de façon non automatisée, assortie de la suspension du processus d'inscription dans le fichier

Aussi, vous pouvez utiliser cet argument dans le traitement du litige avec l'opérateur.