

Fiche pratique **PREVENTEL**

Le fichier Préventel rassemble l'identité des clients qui ont des impayés de téléphonie mobile égaux ou supérieurs à 30€, ainsi que celle des personnes ayant souscrit un contrat de téléphonie mobile de manière irrégulière, en présentant des pièces justificatives (carte d'identité, documents bancaires...) falsifiées ou inexactes.

Le fichier Préventel est une base de données autorisée par la CNIL (délibération n° 04-072 du 21 septembre 2004).

Sa mise en œuvre est assurée par le Groupement d'Intérêt Economique Prévention Télécommunications (GIE Préventel-<https://www.preventel.fr>). Sont membres du GIE : les opérateurs Bouygues Telecom, BTBD (marques «Crédit Mutuel Mobile», «CIC Mobile», «NRJ Mobile», «Auchan Telecom», «Cdiscount Mobile»), Coriolis Telecom, La Poste Telecom, Orange, Orange Caraïbe et Prioxtel.

Cette base de données permet aux membres du GIE de vérifier si l'un de leurs abonnés ou de leur client potentiel est défaillant à l'égard d'autres opérateurs adhérents et de prendre des dispositions pour éviter un nouvel impayé. Les informations contenues dans cette base ne sont communiquées qu'aux membres du GIE, et non à la Banque de France, ni aux sociétés de crédit ou de recouvrement.

Quand apprend-on sa mention dans Préventel ?

On apprend sa mention dans Préventel lors de la souscription d'un abonnement, car le service d'ouverture de ligne de l'opérateur vérifie auprès de cette base de données l'identité de son client. Après interrogation de la base, si le client y figure, il notifie le refus de souscription du contrat à la personne qui souhaite souscrire un abonnement ou exige auprès de son client le versement d'un dépôt de garantie.

Quelle en est la durée ?

Trois ans pour un seul impayé.

Cinq ans en cas de récidive ou de multiples manquements (impayés et souscriptions irrégulières).

Comment ne plus figurer dans le fichier Préventel ?

La suppression de l'inscription dans le fichier n'intervient que lorsque la personne concernée a payé intégralement sa dette à l'opérateur. Seul l'opérateur qui a effectué l'inscription peut procéder à la suppression.

Dans tous les cas, les informations à l'origine de l'inscription sont effacées automatiquement à l'issue d'un délai de trois ans, ce délai étant porté à cinq ans lorsque la personne concernée fait l'objet d'au moins trois inscriptions simultanément.

Le fichage Préventel a vocation à subsister plusieurs années au-delà du délai de prescription d'un an prévu par l'article 34-2 du Code des Postes et Communications Electroniques relatif à la facturation.

La Médiatrice des Communications Electroniques a rappelé à plusieurs reprises dans ses propositions de solution, que la prescription de la créance et le fait que l'opérateur n'est plus en droit d'en réclamer le paiement, sont sans incidence sur le fichage Préventel. Il ne disparaît qu'après règlement complet de sa créance à l'opérateur.

Comment savoir si on figure dans ce fichier ?

En adressant une demande par courrier ou en remplissant un formulaire en ligne avec la copie d'une pièce d'identité à :

GIE PREVENTEL

Service des consultations

TSA 56934

95905 Cergy Pontoise Cedex 9