

ASSEMBLÉE NATIONALE

23 septembre 2011

PROTECTION DES CONSOMMATEURS - (n° 3632)

Commission	
Gouvernement	

AMENDEMENT

N° 106

présenté par
Mme de La Raudière

ARTICLE 3

Compléter l'alinéa 34 par les mots :

« , en prenant en compte les contraintes des fournisseurs de services. »

EXPOSÉ SOMMAIRE

Le présent amendement propose d'assurer la prise en compte des contraintes auxquelles sont soumis les opérateurs de communications électroniques dans la mise en place du dispositif d'alerte envisagé par le projet de loi.

En effet, s'il existe déjà un dispositif facultatif de blocage à 60€ au niveau européen pour les services mobiles de données, et si certains opérateurs ont mis en place des dispositifs gratuits permettant aux consommateurs en voyage à l'étranger de recevoir des alertes à différents paliers de consommation de données, ces dispositifs s'appuient sur des composants déployés sur les réseaux uniquement pour le transport de données, et pas pour la voix.

Pour cette dernière, afin de connaître la consommation d'un consommateur à l'étranger, les opérateurs français dépendent exclusivement des informations de consommation qui leur sont transmises par les opérateurs locaux. La norme internationale prévoyant les délais de transmission de ces informations précise un délai normal de 36 heures et un délai exceptionnel de 30 jours. Dès lors que ces informations sont transmises avec un délai « normal » de 36 heures, il est impossible pour un opérateur français d'alerter (et a fortiori de bloquer) un consommateur sur sa consommation voix à l'étranger.

Ainsi, un opérateur français pourrait découvrir, avec plusieurs jours de retard, qu'un consommateur à l'étranger a largement dépassé le niveau auquel il aurait dû être bloqué, et pourrait voir sa responsabilité engagée sur les sommes facturées au-delà du plafond.

Il est donc indispensable que l'arrêté devant préciser le fonctionnement du dispositif d'alerte et de blocage prévoit également les contraintes auxquelles sont confrontés les opérateurs de communications électroniques.