



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

téléphone

Question écrite n° 10424

Texte de la question

M. Jean-François Chossy attire l'attention de Mme la ministre déléguée à l'industrie sur l'absence de normalisation tarifaire du décompte du temps de communication par les opérateurs de téléphonie mobile. Aujourd'hui, 37 millions de Français sont équipés d'un téléphone portable. Quel que soit l'opérateur, la facturation appliquée en France obéit à la même règle : la première minute de communication est indivisible. Plusieurs jugements ont condamné les opérateurs de téléphonie mobile qui pratiquaient des paliers de facturation décomptés par tranches incompressibles, conduisant à facturer 25 % à 30 % d'un temps de communication en réalité jamais consommé par les utilisateurs. L'analyse des différentes offres reste complexe, peu transparente et les tarifs pratiqués difficilement comparables. Le consommateur doit payer plus cher pour un décompte du temps à la seconde, ou revenir à des paliers à l'impact aléatoire pour conserver le prix fixé au départ. Aussi, il lui demande de bien vouloir lui faire connaître son sentiment sur le rôle de régulation que doivent assumer les pouvoirs publics. La mise en place d'une norme impérative du décompte du temps à la seconde dans les communications téléphoniques conduirait à une clarification de l'ensemble des transactions et à une transparence tarifaire qui est aussi un impératif communautaire.

Texte de la réponse

L'honorable parlementaire attire l'attention de la ministre déléguée à l'industrie sur la complexité des modalités de facturation des communications téléphoniques passées à partir des terminaux mobiles, et notamment sur la difficulté pour le consommateur d'opérer une comparaison de prix entre les opérateurs. A compter du 1er septembre 2003, sur leurs factures, tous les opérateurs de téléphonie, qu'il s'agisse d'opérateurs de téléphonie fixe ou mobile, auront l'obligation d'indiquer le temps réellement consommé et le temps facturé s'il est différent, de manière à ce que leurs clients soient informés du coût réel de leurs communications. Il y a lieu de noter que les trois principaux opérateurs mobiles proposent d'ailleurs actuellement des forfaits décomptés à la seconde, dès la première seconde, moyennant un supplément de prix pour l'abonné. Cette amélioration de la transparence tarifaire constitue un très net progrès en faveur de l'information du consommateur et de la simplification des tarifs. Toute proposition consistant à imposer des obligations particulières aux opérateurs, au-delà des obligations de droit commun prévues par le code de la consommation, et en restriction du principe de liberté contractuelle, requiert au préalable une réflexion approfondie, pour appréhender sa faisabilité technique et son incidence sur les opérateurs et les consommateurs. C'est la raison pour laquelle les pouvoirs publics privilégient une démarche incitative auprès des opérateurs de télécommunications en encourageant leur dialogue avec les associations de consommateurs pour favoriser l'émergence d'offres commerciales qui répondent mieux aux attentes des consommateurs, notamment sous l'angle de la lisibilité tarifaire.

Données clés

Auteur : [M. Jean-François Chossy](#)

Circonscription : Loire (7^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 10424

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 20 janvier 2003, page 295

Réponse publiée le : 16 juin 2003, page 4800