



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

téléphone

Question écrite n° 11200

Texte de la question

M. Philippe Cochet attire l'attention de Mme la ministre déléguée à l'industrie sur certaines lacunes en matière de protection des consommateurs existant sur le marché de la téléphonie mobile. D'une part, l'absence de définition commune de la tarification à la seconde par l'autorité de régulation des télécommunications dans ce domaine est un désavantage indéniable pour les consommateurs comme s'en inquiète, à juste titre, l'Union fédérale des consommateurs, UFC Que Choisir. En effet, les consommateurs qui achètent un quota de minutes sont floués par les diverses formules de calcul utilisées par les opérateurs, puisqu'il apparaît dans les faits que jamais ils ne consomment réellement les minutes facturées si on les ramène à l'unité primaire qu'est la seconde. D'autre part, les abonnés utilisant principalement leur téléphone portable pour leur activité professionnelle se trouvent dans une situation de dépendance vis-à-vis de leur opérateur téléphonique. S'ils changent d'opérateur, ils ne peuvent conserver leur numéro de téléphone, et risquent donc de perdre, pour ceux qui en ont une, une partie de leur clientèle. Il lui demande quelles mesures peuvent être envisagées.

Texte de la réponse

L'attention de Mme la ministre déléguée à l'industrie est appelée 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. Philippe Cochet](#)

Circonscription : Rhône (5^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 11200

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : industrie
Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 3 février 2003, page 665

Réponse publiée le : 30 juin 2003, page 5217