



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

téléphone et Internet

Question écrite n° 118985

Texte de la question

M. François Lamy souhaite attirer l'attention de M. le ministre délégué à l'industrie sur les pratiques commerciales de certains opérateurs de téléphonie fixe et mobile. En effet, les conditions de résiliation d'abonnement téléphonique sont le plus souvent totalement abusives. De plus, elles ne tiennent pas compte d'un éventuel déménagement qui, s'il s'effectue dans une zone « blanche » pour l'opérateur, ne permet pas de résilier automatiquement, ou du moins facilement, le contrat d'abonnement. Aussi, il lui demande de bien vouloir lui préciser les mesures qu'il envisage de prendre afin de moraliser les activités commerciales des opérateurs de téléphonie fixe et mobile.

Texte de la réponse

Le ministre délégué à l'industrie est tout à fait conscient des difficultés rencontrées par les consommateurs dans le secteur des communications électroniques. Il a donc réuni, dans le cadre de deux tables rondes, les opérateurs et les organisations de consommateurs sur les questions de consommation liées aux services téléphoniques et à Internet. Lors de la première table ronde, qui s'est tenue le 27 septembre 2005, 21 engagements importants ont été pris par les participants. Ils visaient à : améliorer l'information commerciale pour permettre au consommateur un choix éclairé ; améliorer le rapport qualité-prix du service rendu au client et renforcer l'équilibre et la transparence des relations contractuelles ; accélérer et faciliter le règlement des litiges. Plusieurs engagements ont été pris et respectés assez rapidement par les opérateurs. Pour permettre aux consommateurs de résilier plus facilement leurs engagements, ils offrent maintenant le choix de souscrire des contrats avec une durée minimale d'engagement réduite (durée n'excédant pas douze mois). En outre, à compter du 21 mai 2007, les consommateurs pourront changer d'opérateur mobile tout en conservant leur numéro de téléphone, en moins de dix jours. Par ailleurs, des mesures législatives sont aussi envisagées pour faciliter ces résiliations. À cet égard, il est prévu : de fixer les délais de résiliation au plus tard à dix jours à compter de la date de réception de la demande formulée par le consommateur, d'encadrer la restitution, en cas de résiliation d'un contrat, des dépôts de garantie ou des avances sur consommation versées par le consommateur. Enfin, il est à noter que plusieurs opérateurs tiennent d'ores et déjà compte des problèmes liés au déménagement des consommateurs dans des zones dites blanches. En effet, les conditions générales de leurs contrats donnent la possibilité à leurs clients de résilier leurs engagements avant leur terme en cas de motifs légitimes. Ces motifs légitimes concernent des événements imprévisibles empêchant le consommateur de poursuivre l'exécution de son contrat, comme une situation de chômage ou de surendettement, une hospitalisation ou le déménagement dans une zone où le service est totalement inaccessible depuis le domicile de l'abonné.

Données clés

Auteur : [M. François Lamy](#)

Circonscription : Essonne (6^e circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 118985

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 20 février 2007, page 1705

Réponse publiée le : 8 mai 2007, page 4311