



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

téléphone

Question écrite n° 14424

Texte de la question

M. Thierry Mariani appelle l'attention de Mme la ministre déléguée à l'industrie sur le manque de transparence tarifaire dans les modalités de décompte du temps d'appel pratiquées par les opérateurs de téléphonie mobile. En effet, depuis la mise en place de la tarification à la seconde, l'absence de clarté et l'impossibilité d'effectuer des comparaisons entre les offres des différents opérateurs empêchent la bonne information et la liberté de choix des consommateurs. Les atteintes à la protection du consommateur liées au marché de la téléphonie sont d'une importance telle qu'il serait souhaitable que l'Etat joue un rôle de régulation, d'autant que la transparence tarifaire constitue désormais un impératif communautaire. Il la prie donc de bien vouloir lui indiquer les mesures qu'elle entend prendre en faveur de l'harmonisation des modes de décompte du temps des communications téléphoniques.

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 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. Thierry Mariani](#)

Circonscription : Vaucluse (4^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 14424

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 17 mars 2003, page 1955

Réponse publiée le : 30 juin 2003, page 5218