



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

téléphone

Question écrite n° 1898

Texte de la question

Mme Marie-Jo Zimmermann attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur le fait que les sociétés de téléphone mobile ont des systèmes tarifaires très compliqués et très différents les uns des autres. Dans ces conditions, les consommateurs sont pratiquement dans l'impossibilité de pouvoir effectuer réellement des comparaisons de prix. Elle souhaiterait donc qu'il lui indique s'il ne pense pas qu'il conviendrait d'exiger qu'au moins pour les services de base les opérateurs de téléphone mobile soient tenus d'avoir des systèmes tarifaires simples et comparables.

Texte de la réponse

Les modalités de facturation des communications téléphoniques passées à partir des terminaux mobiles ont connu des évolutions sensibles et très positives au cours de l'année 2002. A la suite des vives préoccupations exprimées par les associations de consommateurs dans le cadre des travaux du Conseil national de la consommation, une réglementation spécifique au secteur de la téléphonie a été mise en oeuvre par le ministre chargé de la consommation, via un arrêté en date du 1er février 2002. En application de cet arrêté, au cours de l'été 2002 les opérateurs de téléphonie mobile ont modifié leurs modalités de facturation de manière substantielle : ils ont notamment adopté une présentation harmonisée et ouvert aux abonnés la possibilité de bénéficier d'une facturation détaillée gratuite à leur demande. L'arrêté du secrétaire d'Etat chargé de la consommation, en date du 1er février 2002, prévoit également que les opérateurs de téléphonie doivent indiquer sur les factures 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. Les opérateurs devront se conformer à cette obligation au plus tard le 1er septembre 2003. Ce délai d'adaptation est apparu nécessaire pour leur permettre de mettre à niveau leurs logiciels de facturation. Par ailleurs, les trois opérateurs mobiles proposent des forfaits décomptés à la seconde, dès la première seconde, moyennant un supplément de prix pour l'abonné. En dehors de ces formules tarifaires spécifiques, Orange et SFR ont adopté une facturation de base à la seconde au-delà de la première minute indivisible. La seule application d'une facturation de base à la seconde au-delà du crédit temps s'est d'ailleurs traduite par une baisse très sensible du coût à la minute, compte tenu du temps de communication supplémentaire dont les abonnés concernés ont ainsi bénéficié. Ces évolutions de la structure de tarification des opérateurs mobiles constituent un très net progrès dans la transparence et la simplification des tarifs pour le consommateur. Le fait que les trois opérateurs mobiles soient parvenus à une situation bénéficiaire en 2002 n'est pas sans lien avec ces évolutions. En tout état de cause, les tarifs des opérateurs mobiles relèvent du régime de liberté commerciale. Toute proposition consistant à imposer des obligations particulières aux opérateurs, au delà des obligations de droit commun prévues par le code de la consommation, requiert au préalable une réflexion approfondie pour appréhender sa faisabilité technique et son incidence sur l'économie des opérateurs. C'est la raison pour laquelle les pouvoirs publics privilégient une démarche consensuelle 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. Le Conseil national de la

consommation a ainsi mis en place un groupe de travail sur la facturation des services téléphoniques. Ce groupe de travail poursuit actuellement ses travaux sur l'information pré-contractuelle que chaque opérateur doit s'engager à remettre aux consommateurs avant la souscription à l'une de ses offres. Au titre de cette information, il est prévu une fiche d'information tarifaire récapitulant les conditions générales de tarification et de facturation applicables à chacune des offres. Les opérateurs ont accepté une présentation harmonisée de cette fiche tarifaire afin d'en faciliter la comparaison.

Données clés

Auteur : [Mme Marie-Jo Zimmermann](#)

Circonscription : Moselle (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 1898

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 26 août 2002, page 2912

Réponse publiée le : 10 février 2003, page 1034