



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

téléphone

Question écrite n° 21890

Texte de la question

M. Jacques Bascou appelle l'attention de Mme la ministre déléguée à l'industrie sur la transparence des offres commerciales des opérateurs de téléphonie mobile. Depuis le 1er juillet, les abonnés à la téléphonie mobile qui le souhaitent peuvent changer d'opérateur en gardant leur numéro. Cette facilité devrait favoriser pour le consommateur le choix entre opérateurs, mais la concurrence est faussée par l'hétérogénéité des bases de comparaisons. Une normalisation du décompte du temps par secondes est notamment nécessaire pour que les consommateurs accèdent facilement à une information simple. Il lui demande quelles sont les intentions du Gouvernement en la matière.

Texte de la réponse

L'attention de 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. Jacques Bascou](#)

Circonscription : Aude (2^e circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 21890

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 14 juillet 2003, page 5528

Réponse publiée le : 18 août 2003, page 6523