



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

téléphone

Question écrite n° 27736

Texte de la question

M. Pierre Lang attire l'attention de M. le secrétaire d'État aux petites et moyennes entreprises, au commerce, à l'artisanat, aux professions libérales et à la consommation sur les tarifs abusifs facturés aux consommateurs par les opérateurs de télécommunications. Ainsi, les transferts d'appels de téléphones fixes à portables coûtent particulièrement cher. A chaque fois, les opérateurs de téléphonie mobile perçoivent des frais d'interconnexion bien supérieurs aux frais réels. Cette surfacturation des appels de fixes vers portables aurait rapporté 7 milliards d'euros entre 1998 et 2002 aux opérateurs français, en contradiction avec le droit européen qui impose pourtant que les frais de terminaison soient orientés vers les coûts réels. Certes, une baisse de 12 % de ces tarifs d'interconnexion doit intervenir à partir de janvier 2004. Mais cet effort reste très en deçà des 30 % de baisse souhaités par la Commission européenne dans l'intérêt des consommateurs. Le caractère excessif des tarifs vaut aussi pour les appels de portable à portable. Selon une récente étude de l'INSEE, le prix moyen de la communication serait trois fois plus élevé sur les mobiles que sur les fixes. S'agissant de la téléphonie fixe, le système de « crédit temps » est dénoncé par les associations de consommateurs. Cette période de temps initiale et indivisible est facturée un prix particulier, souvent différent du prix à la minute affiché. Non seulement le crédit temps nuit à la transparence des tarifs, mais il représente de la moitié à plus des trois quarts du coût facturé à l'utilisateur. Ce système opaque devrait être remplacé par une facturation à la seconde, dès la première seconde. De même, il n'est pas toujours aisé d'obtenir de son opérateur de téléphonie, fixe ou mobile, une facture détaillée. On peut également s'interroger sur la fiabilité de certaines facturations. Lorsque le consommateur retrouve sur sa facture des numéros qu'il n'a jamais appelés, à l'international par exemple, il lui est très difficile, sinon impossible, de rapporter la preuve d'une erreur ou d'un piratage. Or, ces litiges sont de plus en plus fréquents, ce qui témoigne d'un réel problème en la matière. Au total, la facturation des communications téléphoniques apparaît peu transparente, alourdie par des prélèvements que l'on peut qualifier d'abusifs (appels de fixes à portables, crédit temps), voire par des communications « fictives », dans certains cas. Il lui demande quelles mesures il entend prendre, afin de garantir les intérêts légitimes des consommateurs, face aux pratiques de tarification des opérateurs de télécommunications.

Texte de la réponse

Tout opérateur de téléphonie fixe facturant un appel vers le mobile d'un consommateur reverse à l'opérateur mobile une charge de terminaison d'appel sur le réseau mobile. Cette charge d'interconnexion vise à rémunérer la prestation d'acheminement final de l'appel sur le réseau mobile et représente une part élevée (approximativement 80 %) du coût de l'appel facturé au consommateur. L'autorité de régulation des télécommunications (ART) peut, en application du droit des télécommunications, imposer à Orange France et SFR, eu égard à leur puissance sur le marché, de limiter les prix de cette prestation facturée aux opérateurs fixes en fonction des coûts réels. Dans ce cadre, l'ART a décidé d'imposer une nouvelle baisse des tarifs de terminaison des appels sur les réseaux des deux opérateurs mobiles, à compter du 1er janvier 2004. S'agissant des méthodes de tarification des appels par les opérateurs fixes, notamment des mécanismes de « crédit-temps », de « charge au décroché » et de « facturation par palier », le principe retenu jusqu'à présent consiste à ne

pas porter atteinte à la liberté tarifaire des opérateurs. En revanche, les pouvoirs publics ont exigé des opérateurs qu'ils améliorent l'information du consommateur sur les modalités tarifaires appliquées en leur fixant par arrêté de nouvelles obligations. L'arrêté du 1er février 2002 relatif à la facturation des services téléphoniques définit précisément le contenu de la facture de téléphone et oblige les opérateurs à fournir gratuitement la facture détaillée sur simple demande du consommateur. En particulier, il oblige les opérateurs depuis le 1er septembre 2003 à porter sur la facture détaillée les durées réelles et les durées facturées de chaque communication. Ce texte s'applique à tous les opérateurs fixes et mobiles. Par ailleurs, la concertation menée à l'initiative du ministre chargé de la consommation dans le cadre du Conseil national de la consommation (CNC) a conduit cette instance à émettre plusieurs avis précisant le contenu de l'information qui doit être donnée aux consommateurs, notamment préalablement à la souscription d'un contrat de téléphonie, et a permis d'harmoniser la présentation des documents d'information contractuelle et tarifaire mis à la disposition des consommateurs dans les points de vente.

Données clés

Auteur : [M. Pierre Lang](#)

Circonscription : Moselle (6^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 27736

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : PME, commerce, artisanat, professions libérales et consommation

Ministère attributaire : PME, commerce, artisanat, professions libérales et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 3 novembre 2003, page 8374

Réponse publiée le : 29 décembre 2003, page 9998