



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

téléphone

Question écrite n° 33550

Texte de la question

M. Vincent Rolland 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 L'amendement à l'article 37 bis relatif au décompte du temps des communications téléphoniques n'a pas pour objet de restreindre la liberté commerciale des opérateurs, et leur laissent la possibilité de fixer un coût de connexion indépendant du temps de communication. L'objectif est simplement d'imposer un décompte systématique du temps à la seconde, ce qui d'ailleurs est une grande avancée pour les consommateurs. Pourtant, il reste difficile de comparer les prix entre les différents opérateurs, le mode de commercialisation n'étant pas réglementé. Il souhaite savoir si le Gouvernement envisage des mesures qui permettraient une meilleure lisibilité des différentes offres du marché afin de proposer au consommateur des prix comparables.

Texte de la réponse

L'ouverture à la concurrence du secteur des télécommunications s'est accompagnée d'une multiplication des offres proposées par les opérateurs et d'une forte diversification de leur contenu. La complexité des offres proposées a conduit dès 1999 à la constitution d'un groupe de travail du Conseil national de la consommation, composé de représentants des opérateurs et de représentants des associations de consommateurs, chargé de réfléchir aux moyens d'améliorer l'information tarifaire et contractuelle des consommateurs dans ce domaine. Les travaux ont débouché sur une recommandation, adoptée par les deux collèges en juillet 2003, portant sur le contenu et la présentation de la facture relative aux services téléphoniques ainsi que sur l'information due aux consommateurs avant la souscription d'une offre. Ils incitent les opérateurs à harmoniser la présentation de leurs offres commerciales, ce qui devrait permettre au consommateur de comparer plus facilement les offres proposées. Un bilan de l'application des recommandations du Conseil national de la consommation sera établi par les services de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) au cours de l'année 2004. L'amendement adopté lors de la première lecture du projet de loi sur la confiance dans l'économie numérique supprimerait, s'il était confirmé au cours des lectures suivantes de ce projet de loi et de celui relatif aux communications électroniques et aux services de communications audiovisuelles, la facturation par paliers de durée ou sur la base d'un crédit temps qui sont des modes de facturation se prêtant le moins bien aux comparaisons des offres entre opérateurs.

Données clés

Auteur : [M. Vincent Rolland](#)

Circonscription : Savoie (2^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 33550

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 : 10 février 2004, page 973

Réponse publiée le : 30 mars 2004, page 2708