ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

téléphone

Question écrite n° 61583

Texte de la question

Devant les importantes difficultés que rencontrent les consommateurs pour changer d'opérateur de téléphonie mobile, M. Dino Cinieri demande à M. le ministre délégué à l'industrie s'il entend favoriser la mise en oeuvre de mesures de simplification des procédures afin que soient données aux clients de ces opérateurs une plus grande liberté de choix et de plus grandes facilités de résiliation de leur contrat.

Texte de la réponse

Plusieurs mesures ont été prises ces dernières années afin de permettre aux consommateurs de changer plus facilement d'opérateur de communications électroniques, notamment de téléphonie mobile. Ainsi, la loi n° 2005-882 du 2 août 2005 en faveur des petites et moyennes entreprises a établi un nouveau dispositif pour la portabilité des numéros de téléphone qui se traduit par une réduction des délais à 10 jours maximum, ce délai incluant la réalisation du contrat en cours, et par une simplification des procédures pour les clients grâce à la mise en oeuvre d'un guichet unique. Ce dispositif, qui a été précisé par un décret du 27 janvier 2006, entre en application, s'agissant des numéros utilisés par la téléphonie mobile en métropole, au printemps 2007, à l'issue de tests intensifs permettant de garantir sa fiabilité. Par ailleurs, les tables rondes réunissant opérateurs et associations de consommateurs présidées par le ministre délégué à l'industrie, les 27 septembre 2005 et 20 mars 2006, ont permis d'arrêter plusieurs mesures en vue d'améliorer les relations entre les opérateurs et les consommateurs, de rééquilibrer les contrats et de réduire le nombre de litiges. Certaines de ces mesures facilitent le changement d'opérateurs, en particulier l'offre, pour toutes les prestations, de contrats d'une durée n'excédant pas douze mois et la réduction à dix jours maximum des préavis de résiliation. Sur ce dernier point, une mesure législative est en préparation.

Données clés

Auteur : M. Dino Cinieri
Circonscription : Loire (4e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 61583
Rubrique : Télécommunications
Ministère interrogé : industrie
Ministère attributaire : industrie

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 29 mars 2005, page 3150
Réponse publiée le : 27 février 2007, page 2193