



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

téléphone

Question écrite n° 62830

Texte de la question

M. Kléber Mesquida souhaite attirer l'attention de M. le ministre délégué à l'industrie sur les montants des cautions demandées par les opérateurs de téléphonie aux plus démunis. Pour certains abonnements, les étudiants, les Rmistes, les chômeurs, etc., sont tributaires de cautions jusqu'à 150 euros afin d'obtenir des services supplémentaires à leur abonnement de téléphone portable. Or le téléphone portable est un outil incontournable pour les utilisateurs qui cherchent un emploi ou une formation par exemple. Aussi, il lui demande quelles mesures il compte prendre pour faciliter l'accès à ces services pour les personnes les plus défavorisées.

Texte de la réponse

La question des cautions exigées par les opérateurs de communications électroniques de certains de leurs clients à la souscription d'un abonnement de téléphonie a déjà fait l'objet d'un examen de la commission des clauses abusives et du juge judiciaire. Ils ont considéré que le fait de demander le versement de telles cautions était licite. En revanche, ils ont été amenés à considérer que les délais de restitution aux clients des cautions versées, s'ils étaient trop longs, pouvaient être abusifs. Ces cautions sont en général demandées par les opérateurs à des personnes qui n'ont pas été en mesure antérieurement de régler leurs factures de téléphonie. à cet égard, le ministre délégué à l'industrie vient de lancer une consultation publique portant sur les difficultés à changer d'opérateurs de communication électroniques. Dans le cadre cette consultation, la question du versement et de la restitution des cautions demandées par les opérateurs est soulevée. Lorsque les résultats de cette consultation seront connus, le ministre délégué à l'industrie envisage de faire, en concertation avec les opérateurs et les organisations de consommateurs, des propositions concrètes à ce sujet afin notamment de limiter les cas où ces cautions sont exigées et d'harmoniser et de réduire les délais de leur restitution à la clientèle. Par ailleurs, le service universel des communications électroniques comporte un volet social. Les personnes ayant droit à certains minima sociaux (revenu minimum d'insertion, allocation de solidarité spécifique et allocation d'adulte handicapé) peuvent bénéficier d'une réduction sur le tarif de l'abonnement au service téléphonique fixe. Actuellement, cette réduction représente une part non négligeable du tarif de l'abonnement, soit 54 %. Cet effort destiné aux personnes les plus démunies est financé, à hauteur d'environ 30 millions d'euros, par le fonds de service universel alimenté par les contributions des opérateurs de communications électroniques (téléphonie fixe ou mobile et Internet).

Données clés

Auteur : [M. Kléber Mesquida](#)

Circonscription : Hérault (5^e circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 62830

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 12 avril 2005, page 3640

Réponse publiée le : 17 mai 2005, page 5121