



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 12ème législature

### téléphone

Question écrite n° 9816

#### Texte de la question

Mme Chantal Robin-Rodrigo appelle l'attention de M. le Premier ministre sur l'opacité de la facturation du décompte du temps de communication pratiqué par les opérateurs de téléphonie mobile. Il aura fallu que les opérateurs passent les bornes pour qu'une évidence saute enfin aux yeux : le marché de la téléphonie est un monde de fiction : - partout la durée des communications est fausse, alors que cette durée est dans la substance même du service de communication vocale, - partout les prix sont faux, si on les ramène à l'unité de mesure qu'est la seconde, - partout la concurrence est fautive : le consommateur est privé de sa fonction régulatrice fondamentale qui est le choix puisque les opérateurs se sont alignés. Des principes fondamentaux doivent être respectés, à commencer par une véritable concurrence et une transparence tarifaire indispensables à la loyauté des rapports avec les consommateurs. En effet, une véritable débauche d'offres tarifaires assaille le consommateur placé dans l'impossibilité de faire un choix rationnel : offres à la seconde après une minute indivisible, offres à la seconde avec une pénalité pour les appels vers les opérateurs concurrents, augmentation du pris du forfait pour les décomptes à la seconde, maintien de tous les paliers ou paiement d'un droit d'accès pour un décompte à la seconde... de quoi s'y perdre. Aujourd'hui les opérateurs forcent les consommateurs à augmenter leur temps de communication s'ils veulent être tarifés à la seconde. S'il ne rentre pas dans le jeu, il retombe dans les arcanes des tarifications avec paliers et du temps de consommation lui est volé. Le décompte à la seconde est simple, honnête, sans surprise et économiquement possible. Les pouvoirs publics doivent assumer un rôle de régulation qui n'a pas encore été joué. Rappelons que la transparence tarifaire est aussi un impératif communautaire. La loi peut mettre fin à cette situation. Elle lui demande donc s'il est dans les intentions de son gouvernement de proposer aux parlementaires une loi pour qu'enfin cessent les abus pratiqués par les opérateurs de téléphonie mobile au détriment des 37 millions de consommateurs prisonniers. - Question transmise à Mme la ministre déléguée à l'industrie.

#### Texte de la réponse

L'honorable parlementaire attire l'attention de la ministre déléguée à l'industrie 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 à ce 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 :** [Mme Chantal Robin-Rodrigo](#)

**Circonscription :** Hautes-Pyrénées (2<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 9816

**Rubrique :** Télécommunications

**Ministère interrogé :** Premier ministre

**Ministère attributaire :** industrie

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 30 décembre 2002, page 5205

**Réponse publiée le :** 16 juin 2003, page 4799