



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone

Question écrite n° 105290

## Texte de la question

M. Jacques Valax attire l'attention de M. le secrétaire d'État auprès de la ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation, sur le tarif social mobile. Six mois après l'avoir promis, l'État avec plusieurs opérateurs vient de signer une convention destinée à instaurer un tarif social de téléphonie mobile à l'image de ce qui se fait sur le téléphone fixe. Les professionnels destinataires ont jusqu'en septembre pour ajouter à leur catalogue des offres accessibles aux bénéficiaires des minima sociaux incluant au moins 40 min d'appels et 40 SMS pour 10 euros par mois maximum. Censées permettre aux plus démunis à avoir accès à ce moyen de communication essentiel, les études de ces offres démontrent qu'elles sont pourtant loin d'être révolutionnaires. Orange et SFR proposent déjà des formules de ce genre et d'autres opérateurs permettent à tous (bénéficiaires du RSA ou non) de téléphoner 30 min pour moins de 5 euros par mois. De son côté, Virgin mobile a d'ores et déjà annoncé le lancement en juin prochain d'un forfait de 45 min +50 SMS pour 9,90 euros par mois accessibles à tous. Il n'est donc pas sûr que les plus démunis aient intérêt à opter pour les offres estampillées « tarif social mobile » et ce d'autant plus que ces offres sans engagement sont également « sans téléphone » à charge pour les titulaires de s'en procurer un. La formule du forfait qui semble prévaloir n'apparaît pas comme la formule la plus adaptée aux personnes démunies qui devront payer chaque mois le prix de leur abonnement même si elles n'utilisent pas leur crédit. L'idée de cartes prépayées avec un tarif bas à la minute et des délais de validité raisonnables entre deux et trois mois semblent plus adaptées aux besoins des personnes à très faible revenu. Il souhaiterait donc savoir si le Gouvernement ne s'est pas engagé dans une politique de communication sur ce thème plutôt que de s'intéresser aux réelles difficultés des personnes les plus démunies.

## Texte de la réponse

Le 7 mars 2011, les ministres en charge des communications électroniques et de la consommation ont signé des conventions avec neuf opérateurs de téléphonie mobile. Ces conventions, prévues par l'article 111 de la loi n° 2008-776 du 4 août 2008, stipulent que les opérateurs en cause proposeront dans les six mois à leur clientèle au moins une offre qui bénéficiera du label « Tarif social mobile » à la condition de respecter les termes du cahier des charges afférent à ce label. Dans ce cahier des charges, il est prévu que l'offre « Tarif social mobile » doit être au minimum accessible aux allocataires du revenu de solidarité active dit socle. Si un opérateur le souhaite, il peut aussi proposer cette offre aux bénéficiaires d'autres minima sociaux voire à l'ensemble des utilisateurs. L'offre « Tarif social mobile » présente une avancée par rapport aux offres existantes dans la mesure où plusieurs mesures de protection du consommateur sont prévues. Tout d'abord, l'opérateur ne peut prélever aucun frais au titre de l'activation de l'ouverture du service ou du traitement du dossier de demande. Ainsi les offres labellisées « Tarif social mobile » ne devraient pas prévoir de dépôt de garantie versé par le consommateur lors de la souscription du contrat ou en cours de contrat. Par ailleurs, dans le cas où l'offre ne consiste pas en un forfait bloqué ou une offre prépayée : l'opérateur avertit le consommateur dès que l'émission d'un appel ou l'envoi d'un SMS supplémentaire conduit à une facturation supérieure à 10 euros pour le mois.

concerné ; l'accès aux services est bloqué dès que la facturation atteint un montant de 15 euros TTC hors options. Toutefois, les services en émission peuvent être débloqués à la demande expresse du consommateur. Enfin, le consommateur peut résilier à tout moment son contrat, celui-ci n'étant assorti d'aucune durée minimale d'engagement. Aucune pénalité, ni aucun frais autres que ceux correspondant au montant du forfait restant dû pour le mois en cours et éventuellement de sa consommation en services hors forfait, ne peuvent être facturés au consommateur à l'occasion de la résiliation. Quand le bénéficiaire cesse d'être éligible à l'offre « Tarif social mobile » ou que l'offre prend fin, l'opérateur informe l'utilisateur des offres disponibles les plus adaptées. La migration vers une autre offre que l'offre sociale est subordonnée au recueil du consentement du consommateur par écrit ou par le biais de tout support durable.

## Données clés

**Auteur :** [M. Jacques Valax](#)

**Circonscription :** Tarn (1<sup>re</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 105290

**Rubrique :** Télécommunications

**Ministère interrogé :** Commerce, artisanat, PME, tourisme, services et consommation

**Ministère attributaire :** Industrie, énergie et économie numérique

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 12 avril 2011, page 3511

**Réponse publiée le :** 7 juin 2011, page 6076