



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone

Question écrite n° 111223

Texte de la question

M. Jean-Pierre Abelin 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 la question de la durée d'engagement pour les personnes souscrivant à un abonnement de téléphonie mobile. En effet, 75 % des abonnés souscrivent un engagement de deux ans, ce qui freine significativement leur mobilité et donc la concurrence dans le secteur de la téléphonie mobile. L'autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP), dans son dernier observatoire trimestriel, a souligné la percée des MVNO, opérateurs de réseau mobile virtuel ne possédant pas de concession de spectre de fréquence, ni d'infrastructure de réseau propres sur le marché de la téléphonie mobile mais qui contractent des accords avec les opérateurs mobile en disposant en vue de leur acheter un forfait d'utilisation et le revendre sous leur propre marque. Après avoir longtemps stagné, la part de marché de ces nouveaux opérateurs vient d'atteindre près de 10 % des particuliers, grâce à une forte progression fin 2010 et début 2011. Si l'offre des MVNO s'est significativement améliorée, cette hausse s'explique aussi par l'opportunité, pour certains consommateurs, de résilier leur abonnement suite à la hausse de la TVA. Ainsi, les MVNO ont enregistré 570 000 abonnés supplémentaires entre décembre 2010 et mars 2011, contre une perte de 524 000 pour les trois opérateurs de réseau. L'occasion de résilier sans frais a en effet été saisie par nombre de consommateurs. La rapide progression des MVNO à cette occasion montre donc que la fidélité des abonnés est contrainte. Les associations de consommateurs et les utilisateurs témoignent de leur attachement à voir la durée maximale d'engagement ramenée à 12 mois contre 24 aujourd'hui. Cette demande est d'ailleurs conforme aux recommandations que l'ARCEP a faites dans ce sens dès 2006. Il lui demande donc quelles sont ses intentions à l'égard de cette mesure qui semble dynamiser le jeu de la concurrence, notamment dans le cadre du projet de loi visant à renforcer les droits et la protection des consommateurs présenté le 1er juin dernier en conseil des ministres.

Texte de la réponse

L'encadrement à douze mois des durées minimales d'engagement des contrats de services de communications électroniques pourrait aller à l'encontre des intérêts des consommateurs. Plus précisément, cet encadrement pourrait conduire à une augmentation des prix, en particulier dans l'hypothèse où les consommateurs se verraient proposer une moindre subvention des terminaux. En effet, les durées d'engagement contribuent pour certains opérateurs à l'amortissement du coût d'acquisition des clients. En outre, la question de la réduction des durées minimales d'engagement a déjà été traitée dans le cadre de la loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs. Cette loi encadre doublement les durées minimales d'engagement. Tout d'abord, elle interdit les durées d'engagement excédant vingt-quatre mois. Elle oblige ensuite les opérateurs à proposer aux consommateurs, pour toute offre assortie d'une durée d'engagement excédant douze mois, la même offre comportant des durées d'engagement n'excédant pas douze mois, tout en reconnaissant que ces dernières pourront être plus chères. À ce titre, des offres comportant des durées d'engagement de douze mois sont donc déjà systématiquement commercialisées. Enfin, un projet de loi

renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs a été déposé au Parlement. Il accentue encore les mesures prévues par la loi du 3 janvier 2008 en prévoyant qu'une offre sans engagement sera disponible chez chaque opérateur pour chaque catégorie de services de communications électroniques.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Pierre Abelin](#)

Circonscription : Vienne (4^e circonscription) - Nouveau Centre

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 111223

Rubrique : Télécommunications

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

Ministère attributaire : Commerce, artisanat et consommation

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 14 juin 2011, page 6183

Réponse publiée le : 30 août 2011, page 9370