ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone

Question écrite n° 111786

Texte de la question

M. Patrick Lemasle appelle 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 souscripteurs d'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. À ce titre, le dernier observatoire trimestriel de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes est pour le moins instructif. Il montre la percée des MVNO sur le marché. Après avoir longtemps stagné, la part de marché de ces nouveaux opérateurs vient d'atteindre 9,87 % 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. C'est pourquoi il importe de réduire la durée maximale d'engagement à 12 mois au lieu de 24 (mesure que l'ARCEP a recommandée dès 2006), ce qui dynamiserait la concurrence et favoriserait l'arrivée prochaine sur le marché d'un quatrième opérateur. La discussion prochaine d'un projet de loi visant à renforcer les droits et la protection des consommateurs fournit un véhicule législatif adapté à cette question. Il lui demande donc quelles sont les intentions du Gouvernement à ce sujet.

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.

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/13/questions/QANR5L13QE111786

Données clés

Auteur : M. Patrick Lemasle
Circonscription : Haute-Garonne (7e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 111786
Rubrique : Télécommunications
Ministère interrogé : Commerce, artisanat, PME, tourisme, services et consommation
Ministère attributaire : Commerce, artisanat et consommation

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 21 juin 2011, page 6427
Réponse publiée le : 30 août 2011, page 9370