



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone

Question écrite n° 112837

## Texte de la question

Mme Annick Le Loch 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 durée d'engagement pour les souscripteurs d'un abonnement de téléphonie mobile. Le dernier observatoire trimestriel de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) a mis en lumière la percée des opérateurs mobiles sans réseau propre sur le marché. Après avoir longtemps stagné, la part de marché de ces nouveaux opérateurs, dont l'offre s'est significativement améliorée, vient d'atteindre 9,87 % des particuliers, grâce à une forte progression fin 2010 et début 2011. Cette hausse s'explique largement par l'opportunité qu'ont saisie certains consommateurs, de résilier leur abonnement sans frais, suite à la hausse de la TVA décidée par le Gouvernement sur les services groupés de téléphonie, internet et télévision. Ce phénomène démontre que la fidélité des abonnés est en réalité contrainte par la souscription des contrats d'engagement passés avec les opérateurs. Dès 2006, l'ARCEP a recommandé de réduire la durée maximale d'engagement à douze mois au lieu de 24. Cette mesure, offrant une nouvelle liberté aux consommateurs, dynamiserait la concurrence et favoriserait l'arrivée prochaine sur le marché d'un quatrième opérateur. Au regard de ces nouveaux éléments, elle souhaite connaître les mesures qu'entend prendre le Gouvernement sur la durée d'engagement des souscripteurs d'abonnement de téléphonie mobile.

## 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 : [Mme Annick Le Loch](#)

**Circonscription** : Finistère (7<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 112837

**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** : 28 juin 2011, page 6739

**Réponse publiée le** : 30 août 2011, page 9370