



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone

Question écrite n° 28196

Texte de la question

M. Michel Liebgott attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur les conclusions de l'étude réalisée par UFC-Que choisir s'agissant des dépenses des consommateurs en matière de téléphonie mobile. Les études se suivent et confirment que le marché de la téléphonie mobile souffre d'une absence flagrante de concurrence, et ce au détriment des consommateurs. Depuis le développement de cette technologie, c'est-à-dire depuis près de 10 ans, seuls trois opérateurs se partagent un marché que l'on peut aisément qualifier d'oligopolistique. Orange et SFR disposent ainsi, à eux deux, de près de 80 % des parts de marché en France. Cette situation leur permet de piloter le marché et d'imposer leurs conditions aux clients. À ses multiples interpellations des pouvoirs publics, l'UFC-Que choisir s'est vue régulièrement opposer par le Gouvernement que les prix avaient baissé. Or l'étude qu'elle vient de mener, sur la base d'une analyse par profils de consommateurs, semble montrer que, dans la majorité des cas, la facture des consommateurs a augmenté ou au mieux stagné. Selon l'UFC-Que choisir, il n'y a pas eu une vraie baisse généralisée des prix entre 2003 et 2007, alors que les réseaux de téléphonie mobile sont désormais amortis. Cette étude met par ailleurs en évidence que la structure de l'offre (les types de forfaits) est toujours plus complexe. En conséquence de quoi, ajouté à la rigidité de l'offre (volume des forfaits défini de manière très restrictive, durées d'engagement élevées...), les consommateurs peuvent difficilement optimiser leur consommation. Il lui demande donc quelles mesures le Gouvernement compte prendre afin d'encadrer beaucoup plus rigoureusement les pratiques commerciales des opérateurs de téléphonie mobile, tout particulièrement en ce qui concerne les durées d'engagement. Il souhaite par ailleurs connaître les intentions précises du Gouvernement s'agissant du développement des opérateurs mobiles virtuels (MVNO).

Texte de la réponse

Le marché français de la téléphonie mobile ne compte que trois opérateurs de réseaux et l'impact des MVNO est mitigé : ils représentent environ 5 % de part de marché en nombre de clients (5,2 % fin décembre 2008) et moins de 3 % en chiffre d'affaires. Le Gouvernement partage l'avis du Conseil de la concurrence selon lequel la concurrence du marché de détail porte actuellement essentiellement sur les quantités et non sur les prix : le prix à la minute baisse, mais surtout en raison de hausses de consommations induites par les offres illimitées. Ce constat rejoint celui de l'étude de l'UFC Que choisir de février 2008 qui constatait une alternance d'augmentations et de diminutions des prix, entrecoupées de périodes de stabilité, en raison de l'augmentation des prix des forfaits à mesure de l'ajout de nouveaux services. Afin de développer la concurrence sur le marché de la téléphonie mobile, le Gouvernement cherche en premier lieu à fluidifier le marché : il a ainsi fait adopter, dans le cadre de la loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, un plafonnement à 24 mois des durées d'engagement, l'obligation de proposer un engagement d'une durée n'excédant pas 12 mois et la création d'une possibilité pour les consommateurs de résilier par anticipation le contrat à compter de la fin du douzième mois moyennant le paiement d'au plus le quart du montant restant dû. Par ailleurs, le nouveau système de conservation des numéros mobiles est effectif depuis le 21 mai 2007 en métropole. Il permet aux abonnés qui le demandent de changer d'opérateur tout en conservant

leur numéro dans un délai maximum de dix jours, ce délai incluant la résiliation du contrat en cours. Le dispositif commence à porter ses fruits, avec une croissance du nombre de numéros portés de 98 % sur un an à fin décembre 2008 (plus de 3,2 millions de numéros portés à cette date, dont plus de 450 000 au quatrième trimestre 2008). Le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation a également écrit mi 2008 aux opérateurs pour les sensibiliser aux difficultés des consommateurs à petit budget et les inviter à engager un plan de réduction des prix des SMS unitaires, qui ont peu évolué ces dernières années. Afin de permettre aux consommateurs de mieux maîtriser leurs dépenses sur l'accès à Internet mobile, il a par ailleurs demandé aux opérateurs et aux associations de consommateurs de travailler sous l'égide du Conseil national de la consommation à l'élaboration d'un guide de bonnes pratiques dans ce domaine. Le Gouvernement a par ailleurs demandé à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) d'effectuer une consultation publique sur les modalités d'attribution des fréquences de la quatrième licence de téléphonie mobile. Cette consultation a été lancée le 13 juin 2008 pour permettre d'apprécier les avantages respectifs de deux schémas d'attribution : une attribution de l'ensemble des fréquences à un nouvel entrant ; une attribution en plusieurs lots, dont tous ou certains seraient ouverts à l'ensemble des opérateurs. L'ARCEP, qui a publié le 22 septembre 2008 les résultats de cette consultation, a constaté un grand intérêt pour les fréquences disponibles. Elle souligne la nécessité de stimuler la concurrence au bénéfice des consommateurs dans ce secteur. Cette analyse s'ajoute à l'avis du Conseil de la concurrence publié le 30 juillet 2008 sur la situation des opérateurs mobiles virtuels. Suite à ces analyses, le Gouvernement a demandé à l'ARCEP de lancer au premier trimestre 2009 un appel à candidatures pour l'attribution des fréquences disponibles. Cet appel à candidatures reposera sur une division en trois lots, l'un des lots étant réservé à un nouvel entrant, afin de stimuler la concurrence. Conformément à la loi, la procédure d'attribution des fréquences disponibles a fait l'objet d'un débat parlementaire, les 5 et 11 février 2009. Au cours de ce débat, le Gouvernement a pu présenter sa stratégie d'ensemble : une attribution dans un premier temps du seul lot réservé sur la base d'un appel à candidatures proche de ceux qui ont permis aux opérateurs existants d'obtenir leur licence. Parmi les critères qui devraient être proposés par l'ARCEP, on peut citer l'ampleur et la rapidité des déploiements, la cohérence et la crédibilité du projet, les relations avec les fournisseurs de service (MVNO) ; une attribution dans un second temps des lots encore disponibles. Un critère de prix devrait être pris en compte, éventuellement dans le cadre d'une procédure d'enchères. L'objectif d'amélioration des conditions d'accueil des MVNO, souligné comme essentiel par de nombreux parlementaires, sera également au cour de la réflexion sur cette seconde phase dont les modalités restent encore à préciser. Le ministre chargé des communications électroniques fixera prochainement, sur proposition de l'ARCEP, les conditions d'attribution de ces fréquences. Comme l'a indiqué le Conseil de la concurrence dans son avis du 30 juillet 2008 sur les freins au développement des MVNO, l'attribution d'une quatrième licence de téléphonie mobile peut créer une dynamique positive en vue de l'amélioration des conditions d'accueil des MVNO. Cette dynamique viendrait s'ajouter aux autres évolutions du marché, notamment le changement de stratégie de Bouygues Telecom envers les MVNO. Dans le cas où le marché échouerait à créer de façon pérenne les incitations recherchées d'autres initiatives pourraient être prises par le régulateur ou à défaut le législateur. Le Conseil de la concurrence recommande notamment un allègement significatif de la durée des contrats et des clauses d'exclusivité des MVNO et un encadrement voire une suppression des clauses de préemption et de préférence portant sur la cession des actifs des MVNO. Le Gouvernement a invité l'ARCEP à prendre les mesures nécessaires sur ce sujet, notamment dans le cadre de l'attribution prochaine des fréquences 3G disponibles.

Données clés

Auteur : [M. Michel Liebgott](#)

Circonscription : Moselle (10^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 28196

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Industrie et consommation

Ministère attributaire : Industrie et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 22 juillet 2008, page 6301

Réponse publiée le : 21 avril 2009, page 3847