



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## téléphone

Question écrite n° 58628

### Texte de la question

M. Alfred Trassy-Paillogues alerte M. le ministre chargé de l'industrie sur la charge importante que représente la téléphonie mobile dans les dépenses courantes d'un foyer. Cela est d'autant plus néfaste pour les familles modestes que la facturation peut s'avérer pénalisante lorsque le forfait n'est pas ou plus adapté. En effet, soit il est trop important et l'on fait payer des services qui ne sont pas rendus, soit il est trop faible et le "sur-forfait" coûte très cher. Or les opérateurs n'ont pas tous des forfaits ajustables. Aussi serait-il souhaitable de leur donner l'obligation, si le différentiel entre dans le forfait souscrit et le coût du service réel est important et récurrent (en d'autres termes si le forfait n'est pas adapté à l'utilisation du consommateur), d'en avertir le client et de lui proposer une solution optimale par rapport à sa consommation habituelle réelle. Aussi, il lui demande de bien vouloir lui préciser ses intentions en ce domaine.

### Texte de la réponse

La téléphonie mobile représente aujourd'hui une charge importante dans les dépenses courantes d'un foyer. Toutefois il semble difficile d'obliger les opérateurs de téléphonie mobile à avertir leurs clients si le différentiel entre leur forfait et le coût du service réel est important et récurrent et à leur proposer une solution optimale. En effet, la totalité des tarifs de détail des services de communications mobiles sont fixés librement par les opérateurs de téléphonie mobile. Le consommateur dispose d'un choix important dans les solutions offertes par les opérateurs : grande variété des forfaits (offres postpayées) mais également des comptes bloqués ou des offres prépayées qui, en fixant un prix à la minute, permettent de limiter les dépenses. Enfin, la solution proposée poserait des difficultés pratiques importantes de mise en oeuvre en faisant notamment porter des contraintes importantes sur les systèmes d'information des opérateurs de communications électroniques.

### Données clés

**Auteur :** [M. Alfred Trassy-Paillogues](#)

**Circonscription :** Seine-Maritime (10<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 58628

**Rubrique :** Télécommunications

**Ministère interrogé :** Industrie

**Ministère attributaire :** Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

### Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 15 septembre 2009, page 8699

**Réponse publiée le :** 17 novembre 2009, page 10866