



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone

Question écrite n° 66202

Texte de la question

M. André Schneider attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation sur les forfaits ajustables dans le secteur de la téléphonie mobile. En effet, cette dernière occupe une place de plus en plus importante dans le budget des familles françaises, et notamment les plus modestes. Toutefois, il peut être possible que, dans certaines situations, les forfaits des opérateurs ne soient plus adaptés. En effet, ceux-ci peuvent s'avérer être en deçà des besoins du client, ce qui donne lieu à des hors forfaits importants (pesant lourdement sur les budgets des familles). Ils peuvent également être supérieurs à la consommation du client. Par conséquent, il serait judicieux que le client, dans ces deux situations, soit averti et que l'opérateur propose une autre solution pour mieux répondre aux besoins de consommation du client. Il lui demande ce qu'il compte faire dans 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 post payées) 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 de grandes difficultés pratiques 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. André Schneider](#)

Circonscription : Bas-Rhin (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 66202

Rubrique : Télécommunications

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

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

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 8 décembre 2009, page 11591

Réponse publiée le : 9 février 2010, page 1358