



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone

Question écrite n° 90745

Texte de la question

M. Hervé Féron attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur l'utilisation des téléphones portables à l'étranger. Les facilités d'utilisation par les réseaux 3G de notre pays pour les appareils dits *smartphones* peuvent se révéler être de vrais pièges financiers pour les consommateurs lorsqu'ils sont à l'étranger et cela avec la complicité des opérateurs. En effet, les applications présentes sur ces téléphones effectuent des « *push* », c'est-à-dire des connections automatiques et récurrentes sur le réseau Internet. Au retour de vacances, de nombreux citoyens se retrouvent avec des factures astronomiques. Les opérateurs de téléphonie mobile, savent suffisamment communiquer par appels ou message en texte vis-à-vis de leurs clients, mais pas dans ce cas. C'est même avec très peu de scrupules qu'ils prélèvent d'importants montants sans autre réponse que le client doit prévenir son opérateur de ses déplacements à l'étranger. Telle est la réponse apportée par l'opérateur Bouygues télécom par exemple. Il lui demande de bien vouloir lui indiquer de quelles manières les consommateurs sont protégés dans de tels cas.

Texte de la réponse

Le principe d'itinérance internationale (roaming) en téléphonie mobile désigne la possibilité de se connecter à Internet à l'étranger avec son mobile. L'Union européenne a adopté le règlement 717/2007 en juin 2007 qui a imposé une baisse des tarifs des appels vocaux émis ou reçus depuis l'étranger. Le règlement 544/2009 adopté le 18 juin 2009 a étendu le champ d'application de cette législation européenne à la fourniture de services de SMS et d'échanges de données en itinérance. Il existe actuellement deux types de dispositifs d'alerte et de blocage de facturation pour les services de l'Internet mobile. Le premier, obligatoire, s'applique aux communications internationales au sein de l'Union européenne et résulte d'un règlement communautaire. Le second, mis en place sur une base volontaire, s'applique sur le territoire national. Le règlement communautaire n° 544-2009 précité a prévu, pour les seules communications en itinérance, qu'à partir du 1er mars 2010, l'opérateur devait offrir à ses abonnés la possibilité d'opter pour une fonction qui fournit des informations sur sa consommation en données, en volume ou en devise, et lui garantit que ses dépenses ne dépasseront pas un montant maximum. Ce montant a été fixé à 50 EUR hors taxes par mois. L'opérateur envoie un message sur le téléphone et l'ordinateur portable de l'abonné quand la consommation atteint 80 % du plafond convenu. Quand ce plafond est sur le point d'être dépassé, l'opérateur l'indique à son client et lui demande, en l'informant des tarifs qui lui seront appliqués, s'il souhaite continuer à bénéficier de ses services. En cas de silence de l'abonné, le service est interrompu. Depuis le 1er novembre 2010, la demande du consommateur pour bénéficier ou renoncer à cette fonction doit être satisfaite en un jour ouvrable. En dehors des pays de l'Union européenne, la mise en place de dispositifs d'alerte et de blocage relève de la seule initiative des opérateurs. Certains opérateurs appliquent le dispositif européen ou un dispositif similaire au reste du monde, d'autres prévoient la mise en place de telles mesures en 2011. Une réflexion est en cours pour définir les modalités d'une consolidation de ce dispositif afin de garantir aux consommateurs de services de communications électroniques en mobilité une protection efficace et les moyens adéquats pour maîtriser leur consommation.

Données clés

Auteur : [M. Hervé Féron](#)

Circonscription : Meurthe-et-Moselle (2^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 90745

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi

Ministère attributaire : Économie, finances et industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 12 octobre 2010, page 11073

Réponse publiée le : 29 mars 2011, page 3115