



N° 1593

# ASSEMBLÉE NATIONALE

CONSTITUTION DU 4 OCTOBRE 1958

SEIZIÈME LÉGISLATURE

---

Enregistré à la Présidence de l'Assemblée nationale le 20 juillet 2023.

## PROPOSITION DE LOI

*visant à suspendre l'obligation de paiement en cas d'interruption  
de fourniture de services de communications électroniques,*

(Renvoyée à la commission des affaires économiques, à défaut de constitution d'une commission spéciale dans les délais prévus par les articles 30 et 31 du Règlement.)

présentée par Mesdames et Messieurs

Thomas MÉNAGÉ, Philippe BALLARD, José BEURAIN, Bruno BILDE, Emmanuel BLAIRY, Sophie BLANC, Frédéric BOCCALETTI, Jérôme BUISSON, Frédéric CABROLIER, Victor CATTEAU, Sébastien CHENU, Caroline COLOMBIER, Annick COUSIN, Jocelyn DESSIGNY, Edwige DIAZ, Frédéric FALCON, Thierry FRAPPÉ, Stéphanie GALZY, José GONZALEZ, Florence GOULET, Géraldine GRANGIER, Daniel GRENON, Marine HAMELET, Timothée HOUSSIN, Hélène LAPORTE, Laure LAVALETTE, Julie LECHANTEUX, Gisèle LELOUIS, Katiana LEVAVASSEUR, Philippe LOTTIAUX, Matthieu MARCHIO, Michèle MARTINEZ, Alexandra MASSON, Bryan MASSON, Kévin MAUVIEUX, Caroline PARMENTIER, Kévin PFEFFER, Lisette POLLET, Stéphane RAMBAUD, Angélique RANC, Julien RANCOULE, Laurence ROBERT-DEHAULT, Alexandre SABATOU, Emmanuel TACHÉ de la PAGERIE, Jean-Philippe TANGUY, Antoine VILLEDIEU,

députés.

## EXPOSÉ DES MOTIFS

MESDAMES, MESSIEURS,

L'extension des réseaux de télécommunications sur une portion croissante du territoire français impose à l'ensemble des foyers de souscrire à des forfaits de services et de communications électroniques.

La dépendance croissante des foyers aux services de communications électroniques engendre inévitablement des problèmes et des incidents techniques occasionnant des altérations de service. Avec un nombre toujours croissant d'individus et de foyers utilisant des services tels que l'accès à Internet, la téléphonie mobile et les services de messagerie, la complexité des infrastructures et des systèmes nécessaires pour les fournir augmente également.

Par conséquent, il est pratiquement impossible d'éviter complètement les problèmes et les interruptions, entraînant inévitablement des aléas et des dysfonctionnements. Ces défaillances font peser sur les Français des frais et des coûts supplémentaires qui s'ajoutent à l'inflation et l'augmentation exponentielle des factures liées aux dépenses contraintes.

Malgré les efforts déployés par les opérateurs pour maintenir leurs réseaux en bon état de fonctionnement, il est manifestement impossible d'éviter complètement ces aléas et d'assurer une couverture intégrale sur l'ensemble du territoire. Les facteurs tels que la densité de la population, la distance entre les foyers et les infrastructures, les conditions météorologiques et d'autres variables encore peuvent contribuer à la production de dysfonctionnements plus ou moins réguliers et inégalement durables.

Les incidents qui touchent le réseau sont divers : ce sont des abonnés qui voient leur connexion s'interrompre du jour au lendemain, des points de mutualisation dégradés qui présentent des problèmes de performance ou encore des pannes qui s'éternisent.

Malgré les défaillances ou les interruptions de service auxquelles les abonnés peuvent être confrontés, il est généralement attendu qu'ils paient l'intégralité de leur facture sans recevoir de compensation financière en retour.

Le coût moyen mensuel d'un forfait de fourniture de services et de communications électroniques peut varier de 20 à 100 euros, ce qui représente un montant non-négligeable dans le contexte économique actuel. Dans son observatoire du marché des communications électroniques publié au quatrième trimestre 2021, l'ARCEP présente l'évolution des prix des factures de téléphones et d'Internet des Français entre 2015 et 2021. Elle relève qu'en moyenne le prix d'un abonnement internet mensuel s'élève à plus de 35,75 euros, celui d'un forfait téléphonique à 28,16 euros et enfin des frais télévisuels estimés à 11,08 euros. En moyenne, environ 429 euros annuels sont dépensés pour une offre internet, environ 338 euros pour le téléphone et 133 euros pour avoir accès à des chaînes de télévision payantes.

Lorsque des coupures de la connexion à Internet ou du réseau téléphonique adviennent, il n'est généralement pas procédé à une déduction automatique des factures. Cela signifie qu'il est obligatoire de s'acquitter du montant total de la facture, même en dépit d'une interruption ou d'une défaillance du service.

L'**article unique** de la présente proposition de loi vise donc à réduire le montant de la facture adressée au consommateur proportionnellement à la durée de l'interruption des services de communications électroniques lorsqu'elle excède quarante-huit heures.

PROPOSITION DE LOI

**Article unique**

- ① Après l'article L. 224-42-1 du code de la consommation, il est inséré un article L. 224-42-1-1 ainsi rédigé :
- ② « *Art. L. 224-42-1-1.* – En cas d'interruption du service de communications électroniques de plus de quarante-huit heures, la facturation au consommateur fait l'objet d'une réduction en fonction de la durée constatée de l'indisponibilité et dans des conditions fixées par décret.
- ③ « La durée constatée de l'indisponibilité mentionnée au premier alinéa s'entend du premier signalement de celle-ci par le consommateur au fournisseur au rétablissement effectif du service. »