ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

téléphone

Question écrite n° 70451

Texte de la question

M. Christian Estrosi attire l'attention de M. le secrétaire d'Etat à l'industrie sur le rapport d'activité 2000 du Conseil national à la consommation. Selon ce rapport, il existe en matière de téléphonie mobile « un sentiment général de la nécessité de disposer, pour les usagers du téléphone, de factures qui soient facilement compréhensibles ». Ce constat se base notamment sur le recensement par les services de la DGCCRF des plaintes reçues dans ce secteur, qui représentent 35 % de l'ensemble des plaintes. Il lui demande de bien vouloir lui indiquer les mesures qu'il entend prendre pour pallier ces inconvénients.

Texte de la réponse

En octobre 1999, à l'initiative de la ministre chargée de la consommation, un groupe de travail du CNC sur la facture de téléphone fixe et mobile a été mis en place. Son objectif, fixé par le mandat ministériel, était d'améliorer la présentation de la facture de téléphone en tenant compte des obligations prévues par l'arrêté 83-50/A du 3 octobre 1983 afin de permettre au consommateur de reconstituer ses dépenses de téléphone et de maîtriser sa consommation. Après deux ans de travaux, un accord sur un projet d'avis commun n'ayant pu être réalisé, le ministre chargé de la consommation a décidé de réglementer cette question. Un projet d'arrêté sur la facture des services téléphoniques est donc actuellement soumis au Conseil national de la consommation pour avis. Il reprend l'ensemble des points qui ont déjà fait l'objet d'un accord des deux collèges durant les travaux du groupe de tracail : présentation harmonisée des factures globales et détaillées, liste des informations minimales à faire figurer dans les factures et en particulier mention systématique des prix TTC et présentation de l'utilisation des forfaits. Il pose également deux principes qui devraient contribuer à améliorer sensiblement l'information du consommateur dans ce secteur : la généralisation de la gratuité de la facture détaillée à la demande du consommateur pour une période minimale de 4 mois et l'obligation, à terme, pour les opérateurs de téléphonie de faire figurer la mention de la durée réelle et de la durée facturée sur la facture lorsque ces deux données sont différentes.

Données clés

Auteur : M. Christian Estrosi
Circonscription : Alpes-Maritimes (5e circonscription) - Rassemblement pour la République
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 70451
Rubrique : Télécommunications
Ministère interrogé : industrie
Ministère attributaire : industrie

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 17 décembre 2001, page 7204
Réponse publiée le : 28 janvier 2002, page 465