ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

téléphone

Question écrite n° 10412

Texte de la question

M. Claude Birraux attire l'attention de Mme la ministre déléguée à l'industrie sur les préoccupations de l'Union fédérale des consommateurs Que Choisir concernant l'absence de normalisation du décompte du temps de communication. En effet, d'après l'analyse des offres des opérateurs, le consommateur a comme alternative soit de payer plus cher pour un décompte à la seconde, soit revenir à des paliers à l'impact aléatoire pour conserver le prix fixé au départ. L'UFC-Que Choisir souligne que la voie à une tarification à la seconde n'a de sens que si le mode de décompte du temps devient normalisé, seul moyen de rendre toutes les offres lisibles et comparables. C'est pourquoi, l'UFC-Que Choisir demande que soit érigé en norme impérative le principe du décompte du temps à la seconde dans les communications téléphoniques. Il lui demande de bien vouloir lui indiquer ses intentions à ce sujet.

Texte de la réponse

L'honorable parlementaire attire l'attention de la ministre déléguée à l'industrie sur la complexité des modalités de facturation des communications téléphoniques passées à partir des terminaux mobiles, et notamment sur la difficulté pour le consommateur d'opérer une comparaison de prix entre les opérateurs. A compter du 1er septembre 2003, sur leurs factures, tous les opérateurs de téléphonie, qu'il s'agisse d'opérateurs de téléphonie fixe ou mobile, auront l'obligation d'indiquer le temps réellement consommé et le temps facturé s'il est différent, de manière à ce que leurs clients soient informés du coût réel de leurs communications. Il y a lieu de noter que les trois principaux opérateurs mobiles proposent d'ailleurs actuellement des forfaits décomptés à la seconde, dès la première seconde, moyennant un supplément de prix pour l'abonné. Cette amélioration de la transparence tarifaire constitue un très net progrès en faveur de l'information du consommateur et de la simplification des tarifs. Toute proposition consistant à imposer des obligations particulières aux opérateurs, au-delà des obligations de droit commun prévues par le code de la consommation, et en restriction du principe de liberté contractuelle, requiert au préalable une réflexion approfondie, pour appréhender sa faisabilité technique et son incidence sur les opérateurs et les consommateurs. C'est la raison pour laquelle les pouvoirs publics privilégient une démarche incitative auprès des opérateurs de télécommunications en encourageant leur dialogue avec les associations de consommateurs pour favoriser l'émergence d'offres commerciales qui répondent mieux aux attentes des consommateurs, notamment sous l'angle de la lisibilité tarifaire.

Données clés

Auteur : M. Claude Birraux
Circonscription : Haute-Savoie (4e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 10412
Rubrique : Télécommunications
Ministère interrogé : industrie
Ministère attributaire : industrie

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/12/questions/QANR5L12QE10412

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 20 janvier 2003, page 295
Réponse publiée le : 16 juin 2003, page 4799