



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

téléphone

Question écrite n° 10752

Texte de la question

M. Jean-Pierre Kucheida appelle l'attention de Mme la ministre déléguée à l'industrie sur l'absence de normalisation du décompte du temps de communication par les opérateurs de téléphonie mobile et, par conséquent, sur l'impossibilité qui est faite aux consommateurs d'effectuer une comparaison tarifaire. La téléphonie mobile est en effet un marché libre où trois opérateurs se partagent environ 37 millions de consommateurs. Dans ces conditions, il importe que des principes fondamentaux soient respectés, à commencer par une véritable concurrence et une transparence tarifaire indispensables à la loyauté des rapports avec les consommateurs. Or, les associations de consommateurs ont relevé que la durée promise des communications est fausse, ainsi que les prix, si on les ramène à l'unité de mesure qu'est la seconde, de même, le principe de la concurrence n'est pas respecté compte tenu de l'entente des opérateurs en l'occurrence. Il est donc nécessaire de prendre des mesures urgentes visant à imposer la vérité des prix afin que l'ensemble des transactions devienne sincères, la liberté des professionnels devant s'exercer sur d'autres plans : abonnements, forfaits prépayés, qualité des services... En conséquence, il lui demande de mettre en place par la loi la généralisation et la normalisation de la tarification à la seconde comme modalité unique de décompte du temps, bannissant toute forme d'extravagances qui viendrait pervertir l'impératif de transparence, comme le surcoût de la facturation à la seconde ou comme le décompte à la seconde après un pallier à l'impact aléatoire pour conserver le prix fixé au départ.

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. Jean-Pierre Kucheida](#)

Circonscription : Pas-de-Calais (12^e circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 10752

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

[Date\(s\) clé\(e\)s](#)

Date de signalement : Question signalée au Gouvernement le 21 avril 2003

Question publiée le : 27 janvier 2003, page 463

Réponse publiée le : 5 mai 2003, page 3517