



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

téléphone

Question écrite n° 9420

Texte de la question

M. Jean-Claude Mathis souhaite attirer 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 voie de conséquence, sur l'impossibilité dans laquelle se trouvent les consommateurs de se livrer à une comparaison tarifaire. Il l'interroge sur la position du Gouvernement concernant la possibilité d'obliger les opérateurs à la transparence en ce qui concerne le décompte du temps de consommation à la seconde, tout en leur laissant la possibilité de proposer librement des formules tarifaires d'abonnements, des forfaits, des services complémentaires...

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-Claude Mathis](#)

Circonscription : Aube (2^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 9420

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 23 décembre 2002, page 5102

Réponse publiée le : 16 juin 2003, page 4799