



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

téléphone

Question écrite n° 9421

Texte de la question

M. André Chassaigne attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur les conditions d'exploitation du marché de la téléphonie mobile par les trois opérateurs qui se partagent le marché, et sur les conditions qui doivent être réunies pour une véritable concurrence et une transparence tarifaire indispensables à la loyauté des rapports avec les consommateurs. Aujourd'hui, plus de 37 millions de Français sont équipés d'un téléphone portable. Quel que soit l'opérateur, la facturation appliquée en France obéit à la même règle : la première minute de communication est indivisible. Par trois jugements distincts en date du 22 mai 2002, le tribunal de grande instance de Nanterre a condamné les opérateurs de téléphonie mobile, à la demande de l'UFC-Que choisir, association qui dénonçait l'existence de paliers de facturation décomptés par tranches incompressibles, conduisant à facturer 25 % à 30 % d'un temps de communication en réalité jamais consommé par les utilisateurs. Le tribunal a interdit à la société SFR d'appliquer un décompte par palier au-delà de la première minute, et condamné Orange et Bouygues Télécom pour publicités trompeuses. Le tribunal a reconnu que les publicités de ces sociétés induisaient en erreur le consommateur sur le temps de communication réellement mis à disposition. A l'initiative de la même association, il y a eu également deux saisines du conseil de la concurrence, et la filiale de téléphonie mobile de France Télécom a préféré modifier son offre plutôt que de se voir condamnée. Aujourd'hui, l'analyse des offres est complexe : le consommateur doit payer plus cher pour un décompte du temps à la seconde, ou revenir à des paliers à l'impact aléatoire pour conserver le prix fixé au départ. Il l'interpelle sur le rôle de régulation que doivent assumer les pouvoirs publics. La mise en place d'une norme impérative du décompte du temps à la seconde dans les communications téléphoniques conduirait à une clarification de l'ensemble des transactions et à une transparence tarifaire, qui est aussi un impératif communautaire.

Texte de la réponse

L'attention du ministre de l'économie, des finances et de l'industrie est appelée 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. André Chassaigne](#)

Circonscription : Puy-de-Dôme (5^e circonscription) - Député-e-s Communistes et Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 9421

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 23 décembre 2002, page 5083

Réponse publiée le : 23 juin 2003, page 4994