



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 13ème législature

téléphone

Question écrite n° 114319

### Texte de la question

M. Jean-Marie Rolland attire l'attention de M. le secrétaire d'État auprès du ministre de l'économie, des finances et de l'industrie, chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services, des professions libérales et de la consommation, sur les difficultés rencontrées par certains consommateurs au travers du non respect de la concurrence entre opérateurs de téléphonie mobile. En effet, il apparaît que disposant de box ADSL, certains opérateurs proposent à leurs clients des offres de téléphonie mobile avantageuses. Les opérateurs concernés doivent normalement se charger de réaliser les différentes démarches, y compris de résiliation de l'ancien abonnement auprès de l'opérateur concerné. Or malgré la confirmation de l'activation de la ligne le consommateur ne peut utiliser ce service. Il se trouve que l'opérateur n'indique pas systématiquement à ce dernier la nécessité qu'il obtienne lui même le code de déblocage du téléphone dont il a fait l'acquisition chez son ancien opérateur. Après de nombreuses démarches sans succès auprès de cet opérateur pour obtenir ce code, le consommateur se retrouve dans l'impasse sans pouvoir utiliser un service pour lequel il paye un abonnement. Il apparaît que la position de l'opérateur historique semble abusive au regard de la réglementation et méprisante vis-à-vis du consommateur. Ainsi, il lui demande de bien vouloir lui indiquer quelles sont les dispositions en la matière qui pourraient être prises afin de permettre d'éviter ce type de situation difficile à vivre et extrêmement contraignante pour les consommateurs.

### Données clés

**Auteur :** [M. Jean-Marie Rolland](#)

**Circonscription :** Yonne (2<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 114319

**Rubrique :** Télécommunications

**Ministère interrogé :** Commerce, artisanat et consommation

**Ministère attributaire :** Redressement productif

### Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 12 juillet 2011, page 7499

**Question retirée le :** 19 juin 2012 (Fin de mandat)