



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone

Question écrite n° 116277

Texte de la question

M. Dominique Baert 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 que posent les durées d'engagement pour les souscripteurs d'un abonnement de téléphonie mobile. Les études soulignent que 75 % des abonnés souscrivent un engagement de deux ans, ce qui constitue, d'un côté, une certaine stabilité pour l'opérateur concerné, mais à l'inverse, freine d'autant la mobilité du consommateur, et donc sa capacité à tirer partie de la concurrence en vigueur sur ce marché. Ainsi, dans son dernier observatoire, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP), souligne la percée des opérateurs de réseaux mobiles virtuels (MVNO), en forte progression depuis la fin 2010, atteignant près de 10 % du marché des particuliers. Il est symptomatique que cette évolution, forte et soudaine, ait été rendue possible par l'opportunité juridique, pour certains consommateurs, de résilier leur abonnement suite à la hausse de la TVA. Ce sont ainsi, en un seul trimestre, près de 524 000 abonnés qu'ont perdu les trois opérateurs traditionnels. Cela pose question. Car si, d'évidence, le consommateur doit pouvoir constamment bénéficier du meilleur prix (raison d'être de la concurrence dans ce secteur), encore faut-il qu'une volatilité exagérée n'ouvre pas la voie à un véritable « zapping » des stratégies d'abonnement, et ne contribue pas à déstabiliser des opérateurs qui ont besoin d'une durée suffisante pour leur projet économique, et notamment assurer le juste retour sur des investissements initiaux de réseaux qui ont souvent été d'autant plus coûteux qu'ils furent précurseurs. Voilà pourquoi, il demande au Gouvernement, au vu des études dont il dispose, quelle est son appréciation sur cette durée maximale d'engagement de 24 mois. Faut-il la réduire à 18, voire à 12 mois, pour continuer de favoriser la concurrence sur le marché, au profit des consommateurs (et de nouveaux intervenants !), et envisage-t-il de le faire ? Et dès lors, quelles garanties le Gouvernement compte-t-il donner aux opérateurs actuels, et notamment à l'opérateur historique, pour éviter que ces entreprises, qui comportent de nombreux salariés, ne soit déstabilisées sous couvert d'une prétendue redynamisation concurrentielle ?

Texte de la réponse

L'encadrement à douze mois des durées minimales d'engagement des contrats de services de communications électroniques pourrait aller à l'encontre des intérêts des consommateurs. Plus précisément, cet encadrement pourrait conduire à une augmentation des prix, en particulier dans l'hypothèse où les consommateurs se verraient proposer une moindre subvention des terminaux. En effet, les durées d'engagement contribuent pour certains opérateurs à l'amortissement du coût d'acquisition des clients. En outre, la question de la réduction des durées minimales d'engagement a déjà été traitée dans le cadre de la loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs. Cette loi encadre doublement les durées minimales d'engagement. Tout d'abord, elle interdit les durées d'engagement excédant vingt-quatre mois. Elle oblige ensuite les opérateurs à proposer aux consommateurs, pour toute offre assortie d'une durée d'engagement excédant douze mois, la même offre comportant des durées d'engagement n'excédant pas douze mois, tout en reconnaissant que ces dernières pourront être plus chères. À ce titre, des offres comportant des

durées d'engagement de douze mois sont donc déjà systématiquement commercialisées. Enfin, un projet de loi renforçant les droits, la protection et l'information des consommateurs a été déposé au Parlement. Il accentue encore les mesures prévues par la loi du 3 janvier 2008 en prévoyant qu'une offre sans engagement sera disponible chez chaque opérateur pour chaque catégorie de services de communications électroniques.

Données clés

Auteur : [M. Dominique Baert](#)

Circonscription : Nord (8^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 116277

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Commerce, artisanat et consommation

Ministère attributaire : Commerce, artisanat et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 2 août 2011, page 8276

Réponse publiée le : 13 septembre 2011, page 9790