



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone

Question écrite n° 26702

## Texte de la question

M. Jean-Louis Gagnaire interroge M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur les prix et sur les pratiques commerciales des opérateurs de téléphonie mobile. Ce secteur s'est développé à une vitesse considérable et dans un environnement juridique trop faible pour contenir les excès inhérents à un marché extrêmement lucratif. Les conflits entre clients et opérateurs se sont donc naturellement multipliés. Ainsi, les conflits entre les clients et leurs opérateurs de téléphonie mobile ou leurs fournisseurs d'accès à internet représentent aujourd'hui plus de 28 % des plaintes déposées à la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes. La loi Chatel, entrée en vigueur le 1er juin 2008, marque un début d'avancée vers un encadrement plus strict des pratiques commerciales, notamment avec l'exigence de l'accord du client pour les options payantes. Mais certaines mesures restent illusoire, comme la possibilité pour les détenteurs de contrats de 24 mois de se désengager dès le 13ème mois en payant un quart des sommes restant dues. Il est parfaitement évident que les consommateurs, même en cas de désaccord avec leur opérateur, ne renonceront pas à une telle somme sur un marché où les offres proposées par les concurrents sont à ce point semblables. D'autres pratiques commerciales ne sont toujours pas encadrées. On peut par exemple penser à l'obligation d'achat d'un nouveau temps de conversation que les opérateurs imposent aux utilisateurs de téléphones portables sans abonnement sous peine de perdre le bénéfice d'un crédit de temps dûment payé et non consommé. Ce système s'apparente à de la vente forcée et cette obligation pourrait être considérée comme une clause abusive. Il n'est par ailleurs pas possible d'ignorer la nature clairement oligopolistique de ce marché, avec seulement trois opérateurs et une demande très large. La nécessité sociale de plus en plus fermement établie de recourir à la téléphonie mobile dessine en outre les contours d'une clientèle captive. L'absence de concurrence a conduit à une uniformisation des prix et des prestations et à la tentation de l'entente commerciale illégale. Un récent rapport de la Commission européenne sur la concurrence dans les télécommunications a d'ailleurs révélé que les prix français s'élèvent au double de la médiane européenne. Le poste de téléphonie mobile représente ainsi une dépense moyenne de 35 euros par personne. Afin de relancer la concurrence sur un marché oligopolistique, le Gouvernement n'a d'autre choix que de favoriser l'entrée de nouveaux opérateurs. L'attribution d'une quatrième licence est nécessaire. Le Gouvernement doit donc renoncer à un ticket d'entrée prohibitif ne correspondant pas du tout à la réalité actuelle de ce marché. Il lui demande donc quelles mesures le Gouvernement compte prendre afin d'encadrer beaucoup plus rigoureusement les pratiques commerciales des opérateurs de téléphonie mobile, tout particulièrement en ce qui concerne l'obligation d'achat imposée aux utilisateurs de téléphonie sans abonnement.

## Texte de la réponse

Les lois n° 2004-669 du 9 juillet 2004 relative aux communications électroniques et aux services de communications électroniques et n° 2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs ont mis en place un socle de règles précises protégeant les consommateurs dans le domaine des communications électroniques, notamment pour la téléphonie mobile. Ce cadre juridique et les contrôles réalisés ont permis d'enregistrer une baisse des réclamations. Il convient que les règles applicables

garantissent une relation de confiance entre les consommateurs et leurs opérateurs. Dans cette perspective, le Gouvernement demeure attentif aux évolutions du marché. En ce qui concerne les cartes prépayées, tout comme les petits forfaits sans engagement, les offres prépayées de téléphonie mobile répondent à la demande de consommateurs ne souhaitant pas souscrire des abonnements impliquant une période d'engagement. Ces offres prépayées représentent environ un tiers du marché national de la téléphonie mobile. Leurs recharges ont une durée de validité limitée, qui croît en fonction de leur montant. Cette durée peut aller d'une semaine pour les plus petits montants de recharge, jusqu'à plusieurs mois pour les montants plus élevés. Le caractère limité de la durée de validité des recharges des offres prépayées n'est pas critiquable en soi. En effet, le titulaire d'une offre prépayée a l'avantage, par rapport au titulaire d'un forfait, de ne payer aucun abonnement. Or, l'abonnement doit être payé par l'abonné même s'il ne passe aucun appel ou n'épuise pas le forfait. La gestion de l'immobilisation des numéros dans le réseau des opérateurs entraîne des coûts fixes pour les opérateurs. Il est légitime que ces derniers fassent en sorte que ces numéros restent actifs, ou à tout le moins n'entraînent pas de pertes. La durée de validité limitée des recharges est ainsi un choix commercial permettant d'équilibrer le modèle économique des offres prépayées, pour lesquelles les opérateurs ne perçoivent pas d'abonnements. Par ailleurs, conformément à la stratégie d'ensemble en matière d'allocation de fréquences pour les réseaux mobiles qui avait été annoncée par le Premier ministre le 12 janvier 2009 et afin de renforcer la concurrence sur le marché français de la téléphonie mobile, une 4e licence de téléphonie mobile de troisième génération a été attribuée. En effet, suite au dépôt à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) des dossiers de candidature à la 4e licence de téléphonie mobile intervenu fin octobre 2009, la candidature de la société Free Mobile, filiale du groupe Iliad, a été retenue par décision n° 2009-1067 du 17 décembre 2009 de l'Autorité. Ce nouvel acteur de la téléphonie mobile, auquel l'ARCEP a délivré une autorisation d'utilisation de fréquences par décision n° 2010-0043 du 12 janvier 2010, s'est engagé à la fourniture d'un réseau deux ans, au plus tard, après la délivrance de cette autorisation, ainsi qu'à la couverture, d'ici huit ans, de 90 % de la population. L'arrivée de ce quatrième opérateur constitue un signe positif à la fois en termes de dynamisme concurrentiel et également une avancée en matière de diversité des services offerts aux consommateurs à des tarifs compétitifs.

## Données clés

**Auteur :** [M. Jean-Louis Gagnaire](#)

**Circonscription :** Loire (2<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 26702

**Rubrique :** Télécommunications

**Ministère interrogé :** Industrie et consommation

**Ministère attributaire :** Économie, industrie et emploi

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 1er juillet 2008, page 5567

**Réponse publiée le :** 9 mars 2010, page 2686