



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone

Question écrite n° 55224

## Texte de la question

Mme Henriette Martinez attire l'attention de M. le ministre chargé de l'industrie sur le fonctionnement des téléphones mobiles. Certains utilisateurs rencontrent des difficultés dans la manipulation de leurs appareils et se retrouvent connectés à Internet sans l'avoir souhaité, occasionnant ainsi des frais parfois très élevés, ces communications leur étant souvent facturées hors forfait. Elle lui demande s'il est possible d'envisager de demander aux équipementiers de bien différencier la touche de « connexion à Internet » de la touche « appel » et aux opérateurs de téléphonie mobile de bloquer l'accès à Internet pour les abonnés qui en feraient la demande afin d'éviter toute erreur de manipulation pouvant parfois se révéler fort coûteuse.

## Texte de la réponse

Les pouvoirs publics, conscients des difficultés rencontrées par les consommateurs en matière d'utilisation des services multimédias (courriels, Internet, téléchargements ou vidéodiffusion) accessibles via leurs téléphones mobiles, ont pris d'ores et déjà des mesures afin d'y remédier. La prise de telles mesures se justifie par les résultats constatés par le baromètre des réclamations de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes. Si les réclamations relatives au secteur des communications électroniques ont globalement tendance à baisser (- 22 % entre les cinq premiers mois de 2008 et les sept mois suivants), le reflux est moindre dans la téléphonie mobile, essentiellement du fait d'une progression significative des réclamations relatives au montant des factures (+ 15 %). Ces réclamations liées à la facturation s'expliquent par les montants facturés, parfois très élevés, qui surprennent les abonnés et entraînent des contestations (phénomène des bill shocks). À ce stade, les deux principales sources de mauvais contrôle de leur consommation par les abonnés de la téléphonie mobile paraissent être l'échange et le téléchargement de données via Internet ainsi que les communications internationales. Concernant ce dernier point, le règlement 544/2009 sur l'itinérance sur les réseaux publics de téléphonie mobile à l'intérieur de la Communauté européenne, entré en vigueur le 1er juillet 2009, comporte des mesures visant à diminuer les sommes facturées aux consommateurs. Il prévoit notamment la réduction du prix facturé aux consommateurs par SMS envoyé depuis un autre pays de l'Union que le leur et le plafonnement du prix de gros de l'itinérance pour les données (navigation web, téléchargement de fichiers...). Certaines dispositions de ce règlement protègent aussi les consommateurs contre les mauvaises surprises à la réception de leur facture en les autorisant à opter pour un mécanisme de coupure du service dès que la facture atteint un certain montant ; les opérateurs auront jusqu'à mars 2010 pour s'y conformer. Des mesures portant plus spécifiquement sur les difficultés rencontrées par les consommateurs en matière de services multimédias accessibles depuis les téléphones mobiles ont été adoptées ou sont actuellement à l'étude au niveau national. Les pouvoirs publics ont demandé aux opérateurs de généraliser un dispositif d'alerte des abonnés sur les terminaux mobiles pour prévenir les dérives de consommation de services multimédias. Par ailleurs, des travaux sont actuellement menés au sein du Conseil national de la consommation par les organisations de consommateurs et les opérateurs sous l'égide des services du ministère de l'économie, de l'industrie et de l'emploi pour améliorer l'information préalable du consommateur sur la tarification de ces services.

## Données clés

**Auteur** : [Mme Henriette Martinez](#)

**Circonscription** : Hautes-Alpes (1<sup>re</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 55224

**Rubrique** : Télécommunications

**Ministère interrogé** : Industrie

**Ministère attributaire** : Industrie

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le** : 14 juillet 2009, page 6980

**Réponse publiée le** : 8 septembre 2009, page 8614