



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone et Internet

Question écrite n° 58143

## Texte de la question

M. Jean-Louis Bianco attire l'attention de Mme la secrétaire d'État chargée de la prospective et du développement de l'économie numérique sur l'opacité concernant l'accès aux fiches d'informations standardisées (FIS) qui doivent normalement être fournies aux consommateurs par les opérateurs mobiles et fournisseurs d'accès à Internet. Les FIS doivent fournir, de manière claire, des informations sur la description de l'offre, la durée de l'engagement, les montants de frais de mise en service, les conditions de résiliation, les contacts du service client, les caractéristiques techniques ainsi que d'autres informations particulièrement utiles et nécessaires. La pratique courante dans ces secteurs là, soulignée par de nombreuses associations de défense de consommateurs, est de ne pas distribuer ces précieuses informations, du moins pas en totalité. Beaucoup d'opérateurs ignorent les dispositifs, les vendeurs ne sont même pas informés et, bien souvent, les FIS ne sont pas fournies aux consommateurs. Ainsi, dans les faits, les consommateurs ne sont pas en mesure de comparer efficacement des offres de plus en plus complexes. Dans ces conditions, les consommateurs sont encore les parents pauvres de la téléphonie mobile et d'Internet. Il lui demande donc quelles sont les mesures qu'elle compte mettre en place à cet effet, pour permettre plus de lisibilité aux consommateurs et empêcher toute pratique abusive des opérateurs.

## Texte de la réponse

Les fiches d'information standardisées (FIS) ont été mises en place à la suite d'une préconisation d'un avis du Conseil national de la consommation (CNC) du 15 juin 2006. Ces documents d'information tarifaire ont pour objet de garantir une bonne lisibilité des offres des opérateurs de communications électroniques, ce qui permet de mieux les comparer et de faire jouer la concurrence. Un premier bilan effectué en septembre 2007 par la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) a montré que la présentation des fiches sur la plupart des sites Internet des opérateurs était satisfaisante, mais que leur disponibilité au niveau des points de vente restait limitée. Ceci a été porté à l'attention des opérateurs. Une seconde enquête réalisée au troisième trimestre 2008 a permis de constater que l'accessibilité des FIS en boutique est désormais plus satisfaisante. En outre, sur un plan général, la qualité de la documentation commerciale s'est améliorée en ce qui concerne l'information relative aux conditions contractuelles. Cette évolution participe d'une action plus globale qui est engagée pour rétablir une relation de confiance entre les opérateurs de communications électroniques et les consommateurs, et qui a commencé à porter ses fruits. Ainsi les derniers résultats du baromètre des réclamations de la DGCCRF ont-ils mis en évidence un net recul des réclamations dans le secteur des communications électroniques entre 2008 et 2009 (- 35,6 %), dans le prolongement d'un mouvement de baisse amorcé en 2008. Il va de soi que les services de l'État, soucieux que cette tendance se confirme et que les consommateurs continuent à bénéficier d'un haut niveau de protection dans ce secteur, ne manquent pas de rester attentifs aux évolutions du marché et de réaliser régulièrement des enquêtes. Une réflexion est en cours pour améliorer plus généralement l'accessibilité des informations relatives aux offres de communications électroniques, dans une optique de transparence et de meilleure maîtrise de la consommation de ces services.

## Données clés

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

**Circonscription** : Alpes-de-Haute-Provence (1<sup>re</sup> circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 58143

**Rubrique** : Télécommunications

**Ministère interrogé** : Prospective et économie numérique

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

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le** : 8 septembre 2009, page 8451

**Réponse publiée le** : 29 mars 2011, page 3100