



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone

Question écrite n° 76569

Texte de la question

M. Jean-Philippe Maurer attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation sur les campagnes publicitaires des opérateurs de téléphonie mobile. Les offres commerciales décrivent des abonnements Internet pour téléphone portable comme "illimités". Or, ils ne le sont que pour la durée de connexion. La quantité de données échangées, elle, est strictement limitée et tout dépassement se répercute sur la facture. Le système d'alerte, censé prévenir les utilisateurs en cas de fort dépassement, ne fonctionne pas. Cette présentation induit le consommateur dans l'erreur. Il aimerait donc connaître les mesures qu'il compte prendre pour éviter les litiges qui ne manqueront pas d'augmenter dans les prochaines semaines.

Texte de la réponse

Les services d'Internet mobile connaissent une forte croissance. Le seuil des 2 millions d'utilisateurs de clés 3G a été dépassé en 2009. Les nouvelles générations de systèmes mobiles enrichissent l'offre de services de mobilité grâce à l'introduction de nouvelles capacités, telles que la transmission de données à haut débit. Les connexions Internet en mobilité depuis l'étranger donnant lieu à des tarifs beaucoup plus élevés qu'au plan national, le règlement communautaire n° 544-2009 du 18 juin 2009 a prévu des dispositifs spécifiques d'alerte et de blocage de facturation afin de prévenir le risque de « chocs de facturation ». Outre les communications internationales, les chocs de facturation peuvent également résulter du téléchargement d'un volume très élevé de données dans le cadre d'une consommation hors forfait. C'est pourquoi, en avril 2009, le secrétaire d'État en charge de la consommation a demandé aux opérateurs de téléphonie mobile français de mettre en place au niveau national des dispositifs visant à prévenir de telles dérives. À la suite de cette démarche, les systèmes d'alerte ont été généralisés. En outre, en fonction des caractéristiques de leurs offres et de leur infrastructure technico-commerciale, des opérateurs ont instauré des plafonnements automatiques de consommation en deçà d'un seuil de dépense. Depuis lors, il n'a pas été constaté de chocs de facturation sur le marché national. Toutefois les services de l'État restent vigilants sur ce point. Se pose, en outre, la question de la lisibilité tarifaire des offres d'Internet mobile. Celle-ci fait l'objet d'une réflexion approfondie et d'un dialogue constructif entre associations de consommateurs et opérateurs au sein d'un groupe de travail du Conseil national de la consommation (CNC). Les différents types d'offres d'Internet mobile soulèvent des questions de nature différente. Ainsi, les offres dites illimitées comprennent des mentions rectificatives (réduction du débit au-delà d'un seuil de téléchargement) dont la clarté de présentation a pu être jugée perfectible. Quant aux offres non illimitées (offres « à la session »), la structure tarifaire de certaines d'entre elles est apparue assez complexe et susceptible de poser des problèmes de compréhension. L'étroite concertation menée dans le cadre du CNC a déjà permis d'engranger des premiers résultats positifs, dans le sens d'une simplification et d'une clarification des offres. Ces travaux se poursuivront au second semestre 2010 en vue de définir un ensemble de bonnes pratiques ainsi qu'un support pédagogique à l'attention des consommateurs. Les services de l'État et les opérateurs économiques sont donc mobilisés pour créer, en liaison avec les associations de consommateurs, un climat de confiance propice au développement de ces nouveaux services.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Philippe Maurer](#)

Circonscription : Bas-Rhin (2^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 76569

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 13 avril 2010, page 4137

Réponse publiée le : 14 septembre 2010, page 9975