



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone

Question écrite n° 76571

Texte de la question

M. Jean-Claude Flory appelle l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur l'entrée en vigueur, à compter de mars 2010, du règlement européen n°544/2009 du 18 juin 2009 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de téléphonie mobile. Grâce à ce règlement, les consommateurs pourront opter pour un mécanisme de coupure de service dès que leur facture atteindra un seuil de 50 euros, ou un seuil plus élevé s'ils le demandent. En effet, les nouveaux services proposés par les opérateurs de téléphonie mobile pour accéder à Internet au moyen de la technologie 3G, qui permet de se connecter à Internet de manière nomade, sont chèrement facturés aux clients au prorata du temps passé sur le réseau, sans toutefois garantir un débit minimal de réception et d'émission des informations échangées. C'est pourquoi, il la prie de bien vouloir lui indiquer comment le Gouvernement entend mettre en oeuvre ce règlement européen pour permettre une meilleure protection des consommateurs face à ces difficultés.

Texte de la réponse

Le règlement n° 544/2009 du 18 juin 2009 relatif à l'itinérance sur les réseaux publics de téléphonie mobile à l'intérieur de la Communauté est entré en vigueur le 1er juillet 2009. Il est applicable directement dans les États membres sans qu'il soit nécessaire d'adopter de mesure de transposition et il introduit un certain nombre de dispositions protectrices à l'égard du consommateur, notamment grâce à l'introduction de plafonds tarifaires, dont le respect doit être garanti. Le texte prévoit, en effet, qu'à partir du 1er mars 2010, chaque opérateur doit fournir gratuitement à ses abonnés itinérants la possibilité d'être informés sur leur consommation en services de données en itinérance et garantir que, sans le consentement explicite de l'abonné, les dépenses cumulées n'excèdent pas un plafond financier déterminé. Le plafond par défaut est de 50 EUR par mois de facturation. Chaque opérateur doit également veiller à ce qu'une notification soit envoyée sur l'appareil de l'abonné en itinérance pour l'informer lorsque sa consommation atteint 80 % du plafond convenu. Ces dispositions ont pour objet de protéger l'abonné en situation d'itinérance d'une facturation excessive en l'informant gratuitement et simplement sur sa consommation. Le règlement relatif à l'itinérance, résultat de discussions entre les institutions européennes, est donc une avancée pour les utilisateurs en situation d'itinérance. Il ne porte pas sur les offres Internet classiques proposées par les opérateurs à leurs clients, c'est-à-dire en dehors du cas de l'itinérance. Pour ces offres, il appartient à l'opérateur de déterminer le service qu'il propose et facture à ses clients. Afin, néanmoins, d'assurer la qualité du service offert, la directive « service universel », révisée en novembre 2009, donne aux autorités réglementaires nationales la compétence pour fixer des exigences minimales en matière de qualité de service. Cette disposition est en cours de transposition et garantira aux utilisateurs une meilleure utilisation des services qu'ils souscrivent. Enfin, il convient de noter que les offres d'accès à Internet, y compris en situation d'itinérance, ne sont pas, en général, facturées à la durée de connexion mais au volume de données transmises.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Claude Flory](#)

Circonscription : Ardèche (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 76571

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

[Date\(s\) clé\(e\)s](#)

Question publiée le : 13 avril 2010, page 4153

Réponse publiée le : 21 septembre 2010, page 10328