



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## Internet

Question écrite n° 77588

### Texte de la question

Mme Valérie Rosso-Debord alerte Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur le manque de transparence de certains opérateurs mobiles et de certains fournisseurs d'accès Internet. Beaucoup de clients se plaignent de recevoir des factures incompréhensibles, de liaisons Internet ralenties, de résiliation des contrats impossibles et de manque de clarté dans les prix. Les offres sont souvent trompeuses. Présentées comme illimitées aux clients, il y a néanmoins souvent des limites en termes de plages horaires, de nombre de numéros illimités en ce qui concerne les offres d'abonnement de forfait mobile ainsi que des limites en termes de mégaoctets téléchargés dans les forfaits Internet. Les usagers ne sont pas toujours informés de ces limites et reçoivent ainsi des factures extrêmement conséquentes. La situation se détériore d'année en année au vu de l'explosion du nombre de fournisseurs et d'opérateurs locaux et nationaux qui proposent des contrats peu lisibles et peu transparents. Aussi, elle lui demande de bien vouloir lui indiquer si des mesures sont envisagées pour protéger les consommateurs d'abus toujours plus nombreux alors que les nouvelles technologies se développent à très grande vitesse sur l'ensemble de notre territoire.

### Texte de la réponse

L'amélioration des relations entre les opérateurs de communications électroniques et les consommateurs est une priorité de l'action gouvernementale. La loi du 3 janvier 2008 qui a renforcé la protection économique des consommateurs dans ce secteur et les efforts accomplis par les opérateurs ont permis d'enregistrer des progrès, illustrés par la tendance à la baisse des plaintes enregistrées dans le cadre du baromètre des réclamations de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes. Le nombre de ces plaintes a en effet décliné de 36 % entre l'année 2008 et l'année 2009. Le décollage de l'Internet en mobilité, reposant sur des offres et forfaits techniquement complexes, est parfois source de plaintes de la part des consommateurs. Dans son rapport sur « Les évolutions tarifaires des prestations de SMS et de transmission de données sur les réseaux de téléphonie mobile français » de juillet 2008, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes diagnostiquait la mauvaise compréhension de la tarification des offres dites « illimitées » (qui n'implique pas une gratuité de tous les appels, en particulier pour les appels internationaux) comme une cause importante du défaut de maîtrise de la consommation de téléphonie mobile. Or, la lisibilité d'un contrat de téléphonie mobile ou de fourniture à l'accès à Internet est une exigence essentielle pour le consommateur. Des mesures d'urgence ont été prises : les dispositifs d'alerte et de blocage prévus par le droit européen pour les communications internationales au sein de l'Union européenne ont été également mis en place en 2009, sur une base volontaire, au plan national, par les opérateurs. Parallèlement, une concertation a été engagée dans le cadre du Conseil national de la consommation sur la lisibilité tarifaire des offres d'Internet mobile. Cette réflexion porte notamment sur la question des offres dites illimitées et leurs mentions rectificatives.

### Données clés

**Auteur :** [Mme Valérie Rosso-Debord](#)

**Circonscription :** Meurthe-et-Moselle (3<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 77588

**Rubrique :** Télécommunications

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

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

Date(s) clé(e)s

**Question publiée le :** 27 avril 2010, page 4617

**Réponse publiée le :** 13 juillet 2010, page 7879