



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone

Question écrite n° 78607

Texte de la question

M. Bernard Carayon 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 l'entrée en vigueur en 2010 du règlement communautaire concernant l'itinérance sur les réseaux publics de téléphonie mobile. Le règlement prévoit l'instauration d'un plafond dans les télécommunications de ces réseaux publics, ce qui aurait pour conséquence de bloquer leur service si ce seuil était dépassé. Cependant, les offres actuelles d'Internet 3G ne permettent pas, par la lenteur du débit ou les difficultés de connexion, d'optimiser le temps réellement passé sur le réseau par rapport au temps facturé. En conséquence, il lui demande de bien vouloir lui préciser les mesures qu'entend prendre le Gouvernement pour modifier ce règlement dans l'optique de garantir aux consommateurs une utilisation optimale des services pour lesquels ils sont facturés.

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. Bernard Carayon](#)

Circonscription : Tarn (4^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 78607

Rubrique : Télécommunications

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

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 11 mai 2010, page 5154

Réponse publiée le : 21 septembre 2010, page 10328