



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone

Question écrite n° 9978

Texte de la question

M. Frédéric Cuvillier attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'emploi sur les conclusions du rapport d'analyse de l'UFC-Que Choisir relatif au marché français de la téléphonie mobile. Alors que ce rapport souligne notamment la trop forte concentration du marché national, il précise également que les opérateurs virtuels, dit MVNO, ont un poids négligeable dans le marché français de la téléphonie mobile et n'ont aucun pouvoir de négociation vis-à-vis des principaux opérateurs à qui ils achètent des minutes en gros. Ainsi, ils peuvent difficilement offrir des prix avantageux aux consommateurs, premières victimes de la concentration du marché. C'est pourquoi, il souhaiterait connaître les mesures qu'elle entend mettre en oeuvre pour améliorer cette situation et pour notamment soutenir les opérateurs virtuels afin qu'ils puissent négocier de meilleures conditions d'accès leur garantissant un positionnement tarifaire compétitif.

Texte de la réponse

Le prix des services de communications mobiles découle de la structure de l'offre sur le marché français, actuellement concentrée entre trois opérateurs mobiles dits « de réseau ». Le Conseil de la concurrence a sanctionné ces trois opérateurs par une amende de 534 millions d'euros pour avoir mis en oeuvre des pratiques ; anticoncurrentielles, notamment des échanges d'informations, durant la période 2000/2002. Cette décision a été confirmée par la Cour d'appel de Paris le 12 décembre 2006 et validée pour l'essentiel par un arrêt de la Cour de Cassation du 29 juin 2007. Il faut en attendre pour l'avenir une concurrence renforcée entre les opérateurs qui ne peut qu'être favorable aux consommateurs. De même, le Gouvernement est favorable à un accroissement de la concurrence par les services, avec le développement des opérateurs mobiles virtuels, et par les infrastructures avec l'arrivée d'un quatrième opérateur mobile titulaire de fréquences de troisième génération de type UMTS. Ainsi, l'arrivée récente sur le marché de la téléphonie mobile de plusieurs opérateurs mobiles virtuels (Mobile Virtual Network Operators, ou MVNO) est de nature à renforcer cette concurrence. Les MVNO, dont la part de marché cumulée représente 4 %, connaissent globalement une progression significative du nombre de leurs abonnés. Les pouvoirs publics ont pris plusieurs dispositions pour favoriser la fluidité du marché et permettre au consommateur de changer aisément d'opérateur. La portabilité du numéro a ainsi été facilitée. Depuis le 21 mai 2007, elle s'effectue en 10 jours maximum. L'autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) note ainsi au 2e trimestre 2007 une augmentation de 55 % du nombre d'abonnés ayant changé d'opérateurs et gardé leur numéro. Le Gouvernement a par ailleurs lancé le 8 mars 2007 un appel à candidatures pour l'attribution d'une autorisation en France métropolitaine pour un système mobile de troisième génération, afin de permettre à un nouvel entrant sur le marché de proposer de nouvelles offres aux consommateurs et de meilleures conditions de gros aux opérateurs virtuels. Le Parlement a récemment intégré, sur la proposition du Gouvernement, dans la loi relative au développement de la concurrence au service des consommateurs, une mesure qui renvoie à un dispositif réglementaire, la fixation des modalités de détermination et de perception des redevances applicables, ce qui devrait favoriser l'entrée d'un nouvel opérateur sur ce marché. En outre, depuis deux ans, une concertation a été engagée entre les opérateurs et les associations de consommateurs sous l'égide des pouvoirs publics, qui a permis l'adoption

d'engagements, dans le cadre de deux tables rondes organisées en septembre 2005 et mars 2006, et d'avis résultant des travaux réalisés par le Conseil national de la consommation en 2006 et début 2007. Les engagements pris sont de nature à améliorer l'information du consommateur et à renforcer les conditions d'exécution des contrats. Une nouvelle rencontre avec les opérateurs et les consommateurs de services téléphoniques et internet s'est déroulée le 25 septembre dernier et a permis de préparer les mesures relatives au secteur des communications électroniques qui ont été adoptées par le Parlement le 20 décembre 2007 avec l'ensemble des autres dispositions figurant dans la loi pour le développement de la concurrence au service des consommateurs. Ce texte comporte des dispositions qui doivent permettre au consommateur de mettre fin plus aisément à son contrat de services de communications électroniques : il ramène à dix jours le délai de restitution des dépôts de garantie et autres sommes versées d'avance ainsi que la durée du préavis de résiliation des contrats et permet au consommateur qui a conclu un contrat avec une durée d'engagement de plus de 12 mois de le résilier par anticipation à partir du 13^e mois sans avoir à supporter de pénalités excessives. Par ailleurs, il intègre des dispositions visant à réduire le coût des appels vers les services d'assistance technique et les services après-vente des opérateurs : il prévoit notamment la gratuité du temps d'attente pour les appels passés à partir du réseau de l'opérateur et pose le principe de la non-surtaxation de ces appels.

Données clés

Auteur : [M. Frédéric Cuvillier](#)

Circonscription : Pas-de-Calais (5^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 9978

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Économie, finances et emploi

Ministère attributaire : Économie, finances et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 13 novembre 2007, page 6955

Réponse publiée le : 25 mars 2008, page 2614