# ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

## Internet

Question écrite n° 8792

### Texte de la question

Mme Isabelle Attard interroge M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie et des finances, chargé de l'économie sociale et solidaire et de la consommation, sur l'utilisation abusive, voire frauduleuse, du terme "internet" dans un certain nombre d'offres commerciales de fournisseurs d'accès à des réseaux de communications électroniques. "Internet" désigne, selon la dénomination officielle (JO du 16 mars 1999 p. 3907), un "réseau mondial associant des ressources de télécommunication et des ordinateurs serveurs et clients, destiné à l'échange de messages électroniques, d'informations multimédias et de fichiers". Internet permet l'usage d'un certain nombre d'applications. Les plus connues sont, entre autres, le World Wide Web, les mails, FTP, la voix sur IP et les échanges Peer-to-Peer. Les plus importants des opérateurs français commercialisent pourtant des offres dites "internet", ou "internet illimité", qui comportent des clauses proscrivant l'usage d'une ou plusieurs de ces applications. Exemple : "Caractéristiques de l'internet mobile : Les usages de type voix sur IP, Peer-to-Peer et Newsgroup sont interdits". Il n'est pas acceptable que des entreprises privées puissent commercialiser des offres auprès du grand public en employant un terme précis de manière aussi abusive. Il lui demande ce qu'il compte faire pour remédier à cette situation.

### Texte de la réponse

Le conseil national de la consommation (CNC) a formulé des recommandations afin d'encadrer l'utilisation du terme « internet illimité » pour les services de téléphonie mobile. Ces règles, applicables à partir du 30 mai 2012, sont issues de son avis du 30 novembre 2011 portant sur les conditions d'utilisation des expressions « illimité » et « 24H/24 » pour qualifier les offres de services mobiles. Elles ont été négociées par les associations et les opérateurs et ont été votées à l'unanimité par leurs représentants. Le CNC précise que l'expression « internet illimité » ne peut être utilisée pour qualifier un service d'accès à l'internet mobile si certains usages comme la « VoIP » ou les « newsgroups » sont interdits ou facturés à part. Cette expression ne peut pas non plus être utilisée en cas de mise en place d'un seuil de « fair use », au-delà duquel l'accès à l'internet est coupé ou le débit réduit. Au contraire, ce seuil doit être mis en valeur dans la présentation des offres au même titre que le nombre d'heures ou de SMS inclus dans le forfait. Les opérateurs ont mis en oeuvre ces préconisations et le terme « internet illimité » n'apparaît plus dans les offres où des restrictions d'usages ou des seuils de données sont mis en place. En outre, quand l'accès à l'internet n'est pas qualifié d'« illimité », les opérateurs se sont engagés à ce que les restrictions d'usage des offres soient indiquées « dans des caractères suffisamment importants et s'inscrivent dans les publicités, documents commerciaux ou contractuels de façon distinctive des autres mentions rectificatives légales et soient clairement identifiées comme venant rectifier la mention principale ». Un bilan récent de la mise en oeuvre de cet engagement par la direction générale de la concurrence, de la consommation et la répression des fraudes atteste d'une amélioration sensible de la lisibilité de ces mentions. Ces dernières ne figurent plus en note de bas de page dans les catalogues commerciaux des opérateurs mais ont été remontées près de la description de l'offre.

### Données clés

**Auteur :** Mme Isabelle Attard

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/14/questions/QANR5L14QE8792

**Circonscription :** Calvados (5e circonscription) - Écologiste
**Type de question :** Question écrite
**Numéro de la question :** 8792
**Rubrique :** Télécommunications
**Ministère interrogé :** Économie sociale et solidaire et consommation
**Ministère attributaire :** Économie sociale et solidaire et consommation

## Date(s) clée(s)

**Question publiée au JO le :** 30 octobre 2012, page 6050
**Réponse publiée au JO le :** 5 février 2013, page 1336