



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Rachat de SFR : des garanties doivent être apportées aux clients

Question écrite n° 16793

Texte de la question

M. Alexandre Dufosset appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle, énergétique et numérique sur les conséquences du projet de vente de SFR à Orange, Bouygues Telecom et Free. Cette opération, évaluée à 20,35 milliards d'euros hors complément de prix, conduirait à une recomposition du marché des télécommunications, avec la disparition de l'un des quatre grands opérateurs. Cette évolution n'est pas neutre pour les consommateurs. Depuis plusieurs années, la présence de quatre grands opérateurs a contribué à maintenir une pression concurrentielle forte sur les prix et les offres. La disparition de SFR pourrait modifier cet équilibre. Dans un secteur aussi essentiel que celui des télécommunications, où l'accès à un forfait mobile ou à une connexion internet est devenu indispensable à la vie quotidienne, toute réduction de la concurrence peut avoir des effets directs sur le pouvoir d'achat des Français. La principale crainte concerne une hausse progressive des prix. Même si les opérateurs concernés affirment que cette opération ne reposerait pas sur des hypothèses d'augmentation tarifaire, ces déclarations doivent être vérifiées par les autorités compétentes. Les consommateurs ne peuvent pas se satisfaire de simples engagements de principe. Ils ont besoin de garanties. Les précédents observés dans plusieurs pays européens, notamment en Autriche, en Allemagne et au Royaume-Uni, montrent que la concentration du marché des télécommunications autour de trois opérateurs peut entraîner une hausse pour les consommateurs. La question est également celle du sort concret des clients de SFR. Plusieurs millions d'abonnés seraient amenés à être répartis entre Orange, Bouygues Telecom et Free, selon des modalités qui demeurent encore insuffisamment lisibles pour le grand public. Les clients concernés doivent être informés clairement, suffisamment en amont, et disposer de voies de recours effectives en cas de changement défavorable de leur contrat. Au-delà de la seule question tarifaire, cette opération soulève également des interrogations techniques et logistiques très concrètes. La répartition des anciens clients de SFR entre Free, Orange et Bouygues Telecom ne devra pas se traduire par une dégradation de la qualité du service, des interruptions de connexion, des pertes de débit, des difficultés de couverture mobile ou fixe, ni par une moindre efficacité des communications téléphoniques et numériques. Les abonnés concernés devront aussi pouvoir conserver, dans des conditions claires, leurs services, leurs options, leurs équipements, leurs adresses de contact et l'accès à leur espace client. De même, la migration des dossiers ne devra pas entraîner de dysfonctionnements administratifs : erreurs de facturation, doubles prélèvements, pertes d'historique contractuel, difficultés de suivi des réclamations, incertitudes sur les engagements en cours ou retards dans le traitement des demandes de résiliation, de dépannage ou de restitution du matériel. Dans ce contexte, l'intervention des autorités de contrôle est indispensable. Le protocole de vente de SFR doit encore recevoir l'aval des autorités de la concurrence, au terme d'une procédure qui pourrait durer de longs mois. Cet examen ne doit pas être purement formel. Il doit permettre d'apprécier les conséquences réelles de l'opération. L'Autorité de la concurrence et l'Autorité de régulation des communications électroniques, des postes et de la distribution de la presse (ARCEP) doivent pouvoir imposer des conditions strictes si elles estiment que l'opération risque de porter atteinte aux intérêts des consommateurs. Il serait incompréhensible que les nombreuses autorités et agences chargées de la régulation économique ne soient pas pleinement mobilisées sur une opération d'une telle ampleur. Alors que les Français sont régulièrement confrontés à une complexité administrative importante, ils sont en droit d'attendre que l'État et ses autorités remplissent pleinement leur rôle lorsqu'un accord entre grands groupes privés peut avoir des conséquences directes sur leurs factures mensuelles. La régulation doit ici servir concrètement à protéger les usagers, à empêcher les ententes de fait et à garantir que la recomposition du marché ne se fasse pas au détriment du

consommateur. Par conséquent, M. le député s'inquiète de cette situation. Il lui demande quelles garanties le Gouvernement entend exiger dans le cadre de l'examen du projet de vente de SFR afin d'éviter que le passage de quatre à trois grands opérateurs ne conduise à une hausse injustifiée des prix ou à une dégradation de la qualité du service rendu aux consommateurs, et s'il entend veiller à ce que l'Autorité de la concurrence et l'ARCEP disposent de tous les moyens nécessaires pour contrôler strictement les engagements pris par Orange, Bouygues Telecom et Free, notamment en matière de continuité des communications, de maintien de la qualité des connexions, de traitement des dossiers clients, de facturation et de gestion des litiges pouvant résulter de la répartition des anciens abonnés de SFR entre les trois opérateurs.

Données clés

Auteur : [M. Alexandre Dufosset](#)

Circonscription : Nord (18^e circonscription) - Rassemblement National

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 16793

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : [Économie, finances, souveraineté industrielle, énergétique et numérique](#)

Ministère attributaire : [Intelligence artificielle et numérique](#)

Date(s) clé(e)s

Question publiée au JO le : [7 juillet 2026](#), page 6163