



ASSEMBLÉE NATIONALE

17ème législature

Obligation de résultats pour les opérateurs de téléphonie mobile par la loi

Question écrite n° 9316

Texte de la question

Mme Alexandra Masson alerte Mme la ministre déléguée auprès du ministre de l'économie, des finances et de la souveraineté industrielle et numérique, chargée de l'intelligence artificielle et du numérique, sur l'absence pour les opérateurs de téléphonie mobile d'une obligation légale de résultat concernant la fourniture du service à un abonné. Par décision de la deuxième chambre du tribunal des activités économiques d'Avignon en date du 25 avril 2025, la société FREE a été condamnée à restaurer la connexion internet haut débit et les services de téléphonie suite à une rupture de câbles ADSL causée par la réalisation de travaux privés entrepris par un tiers le 25 janvier 2023, pour un abonné résidant dans la circonscription de Mme la députée à Contes, dans le département des Alpes-Maritimes. Après l'incident, l'abonné avait dû payer ses factures de téléphonie mobile à la société FREE tout en étant privé de tout accès internet et téléphonique. Malgré les conditions générales du contrat établies entre l'abonné et la société FREE, cette dernière avait toujours refusé d'intervenir pour rétablir la ligne. Si la cour d'appel de Paris a confirmé dans un arrêt du 11 juin 2010 que les fournisseurs d'accès internet sont tenus à une obligation de résultat même lorsque les problèmes techniques sont imputables à un tiers, et que la cour d'appel de Rennes en date du 6 décembre 2022 a rappelé que la survenance de travaux entrepris sur une propriété voisine qui ont donné lieu à une coupure de câbles n'est pas un cas d'exonération de responsabilité, aucune disposition législative actuelle ne contraint les fournisseurs d'accès internet à une obligation de résultat. En conséquence, elle lui demande si elle compte remédier à ce vide législatif.

Données clés

Auteur : [Mme Alexandra Masson](#)

Circonscription : Alpes-Maritimes (4^e circonscription) - Rassemblement National

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 9316

Rubrique : Télécommunications

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

Ministère attributaire : [Industrie et énergie](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [5 août 2025](#), page 6954