



14ème législature

Question N° : 22447	De M. Jean-Pierre Decool (Union pour un Mouvement Populaire - Nord)	Question écrite
Ministère interrogé > PME, innovation et économie numérique		Ministère attributaire > Économie, industrie et numérique
Rubrique > télécommunications	Tête d'analyse > téléphone	Analyse > opérateurs. pratiques abusives. lutte et prévention.
Question publiée au JO le : 26/03/2013 Réponse publiée au JO le : 14/04/2015 page : 2868 Date de changement d'attribution : 27/08/2014 Date de renouvellement : 02/07/2013 Date de renouvellement : 08/10/2013 Date de renouvellement : 14/01/2014 Date de renouvellement : 13/05/2014 Date de renouvellement : 23/09/2014 Date de renouvellement : 27/01/2015		

Texte de la question

M. Jean-Pierre Decool alerte Mme la ministre déléguée auprès du ministre du redressement productif, chargée des petites et moyennes entreprises, de l'innovation et de l'économie numérique, sur le non-respect des engagements contractuels des opérateurs de téléphonie. En effet, lors de l'achat par un consommateur d'une clé 3G et que celui-ci constate qu'il lui est malheureusement impossible d'avoir une connexion sauf s'il se déplace à l'extérieur de son domicile, le consommateur peut demander l'annulation de son achat. Or, dans ce cas, les opérateurs réclament des indemnités de résiliation pour pouvoir rompre l'abonnement, libérer et restituer la ligne au consommateur. Le contrat n'est pas rempli puisque la couverture 3G ne peut se faire dans certaines zones. Dans ce contexte, il souhaite connaître les intentions du Gouvernement sur la mise en place d'une astreinte journalière en cas de non-respect d'un contrat par un opérateur avec non-restitution de ligne.

Texte de la réponse

Les clés 3G permettent à un ordinateur d'accéder à l'internet via le réseau mobile d'un opérateur. Elles ne peuvent être utilisées que dans la zone de couverture du réseau 3G de l'opérateur, consultable sur le site internet ou en boutique. Les autorisations d'utilisation du spectre électromagnétique délivrées aux opérateurs par les pouvoirs publics prévoient des obligations de couverture du territoire national afin que la zone de couverture ne se limite pas aux seules zones les plus denses. S'agissant de l'internet en mobilité, si le consommateur souhaite utiliser le service à son domicile, il est souhaitable qu'il vérifie avant souscription que son domicile est bien situé dans une zone couverte. En cas de déménagement dans une zone non couverte, une résiliation sans pénalités pour motif légitime est par ailleurs toujours possible. Si le domicile du consommateur est effectivement dans une zone couverte par le réseau de l'opérateur, il arrive toutefois que le service ne fonctionne pas. Si l'indisponibilité du service résulte d'une défaillance technique de l'opérateur et que celui-ci ne remplit pas ses engagements de couverture, conformément à l'arrêté du 16 mars 2006 relatif aux contrats de communications électroniques, les conditions générales d'abonnement indiquent les indemnités que peut exiger le consommateur. Il arrive aussi que le service soit

indisponible depuis l'intérieur du domicile de l'abonné, même en zone couverte, et que cette indisponibilité ne soit pas directement imputable à l'opérateur - qui respecte ses obligations de couverture - mais qu'elle provienne par exemple d'éléments de l'habitation, comme certaines portes-fenêtres bloquant les signaux radioélectriques. Dans ce dernier cas, les contrats prévoient souvent une possibilité de résiliation sans frais si l'abonné informe son opérateur durant les premiers jours qui suivent l'activation du service (le délai est généralement d'une semaine). L'examen des conditions de résiliation dans cette hypothèse requiert une appréciation au cas par cas. Il va de soi que d'éventuelles pratiques abusives des opérateurs peuvent le cas échéant faire l'objet d'une action de mise en conformité aux règles en vigueur. Dans cette optique, les corps d'enquête de l'État restent vigilants quant aux comportements sur le marché, et la mise en place d'une mesure supplémentaire ne paraît pas nécessaire. Par ailleurs, les services compétents de l'État demeurent très attentifs aux conditions d'information des consommateurs sur les caractéristiques essentielles des offres d'internet mobile dans le contexte du développement de la 4G. Dans l'hypothèse où des difficultés seraient détectées, des mesures appropriées ne manqueraient pas d'être prises, en étroite concertation avec les opérateurs économiques et les associations de consommateurs.