

ASSEMBLÉE NATIONALE

11 janvier 2018

ETAT SERVICE SOCIÉTÉ DE CONFIANCE - (N° 424)

Retiré

AMENDEMENT

N° 539

présenté par

Mme Motin, Mme Beaudouin-Hubiere, M. Le Bohec et Mme Mörch

ARTICLE ADDITIONNEL**AVANT L'ARTICLE 15, insérer l'article suivant:**

I. - Le numéro de téléphone destiné à recueillir l'appel d'un usager d'un service public en vue d'obtenir l'exécution d'actions ou le traitement d'une réclamation liés à ce service public ne peut pas être surtaxé. Ce numéro est indiqué dans la correspondance.

II. - La perte de recettes pour les organismes publics est compensée à due concurrence par la majoration des dotations et, corrélativement pour l'État, par la création d'une taxe additionnelle aux droits mentionnés aux articles 575 et 575 A du code général des impôts.

EXPOSÉ SOMMAIRE

Aujourd'hui de nombreux organismes publics ont recours aux numéros surtaxés. Ces numéros posent un problème d'accessibilité aux services publics en subordonnant l'accession aux services publics au paiement d'une surtaxe. Cette surtaxe touche d'abord les personnes aux faibles revenus, qui sont pourtant celles qui ont le plus besoin de contacter les organismes publics notamment pour bénéficier d'aides et sont souvent appelés à effectuer des appels répétés à différents organismes.

En supprimant les numéros surtaxés, l'équité de traitement des usagers est accrue et une barrière à l'accès aux services publics est levée. Cette suppression s'inscrit dans la lignée des grandes valeurs propres aux services publics. Elle constitue aussi un alignement sur la loi applicable au secteur privé. En effet, selon l'article 121-16 du code de la consommation : « Le numéro de téléphone destiné à recueillir l'appel d'un consommateur en vue d'obtenir la bonne exécution d'un contrat conclu avec un professionnel ou le traitement d'une réclamation ne peut pas être surtaxé. » Il est illogique que l'accès aux services publics ne soit pas protégé de manière équivalente.