

Document  
mis en distribution  
le 22 novembre 2007



N° 316

# ASSEMBLÉE NATIONALE

CONSTITUTION DU 4 OCTOBRE 1958

TREIZIÈME LÉGISLATURE

---

Enregistré à la Présidence de l'Assemblée nationale le 24 octobre 2007.

## PROPOSITION DE LOI

*tendant à imposer la gratuité du temps d'attente  
pour les numéros de téléphone surtaxés en « 08 » ou assimilés,*

(Renvoyée à la commission des affaires économiques, de l'environnement et du territoire, à défaut de constitution d'une commission spéciale dans les délais prévus par les articles 30 et 31 du Règlement.)

### PRÉSENTÉE

PAR MME MARIE-JO ZIMMERMANN, MM. JEAN-PIERRE ABELIN, ÉLIE ABOUD, MANUEL AESCHLIMANN, YVES ALBARELLO, ABDOULATIFOU ALY, MME NICOLE AMELINE, M. JEAN AUCLAIR, MME MARTINE AURILLAC, M. PIERRE-CHRISTOPHE BAGUET, MME SYLVIA BASSOT, MM. PATRICK BEAUDOUIN, JEAN-CLAUDE BEAULIEU, JACQUES ALAIN BÉNISTI, THIERRY BENOIT, JEAN-LOUIS BERNARD, MARC BERNIER, MME VÉRONIQUE BESSE, MM. GABRIEL BIANCHERI, CLAUDE BIRRAUX, PHILIPPE BOËNNEC, JEAN-YVES BONY, JEAN-CLAUDE BOUCHET, MME CHANTAL BOURRAGUÉ, M. MICHEL BOUVARD, MMES VALÉRIE BOYER, FRANÇOISE BRANGET, MM. XAVIER BRETON, BERNARD BROCHAND, YVES BUR, PATRICE CALMÉJANE, FRANÇOIS CALVET, BERNARD CARAYON, PIERRE CARDO, JEAN-LOUIS CHRIST, DINO CINIERI, ÉRIC CIOTTI, PHILIPPE COCHET, GEORGES COLOMBIER, MME GENEVIÈVE COLOT, MM. LOUIS COSYNS, RENÉ COUANAU, JEAN-MICHEL COUVE, ALAIN COUSIN, JEAN-YVES COUSIN, MME MARIE-

CHRISTINE DALLOZ, MM. OLIVIER DASSAULT, MARC-PHILIPPE DAUBRESSE, JEAN-PIERRE DECOOL, LUCIEN DEGAUCHY, JEAN-MARIE DEMANGE, STÉPHANE DEMILLY, DOMINIQUE DORD, NICOLAS DUPONT-AIGNAN, MME MARIE-HÉLÈNE des ESGAULX, MM. DANIEL FASQUELLE, YANNICK FAVENNEC, GEORGES FENECH, ALAIN FERRY, DANIEL FIDELIN, ANDRÉ FLAJOLET, PHILIPPE FOLLIOT, MME MARIE-LOUISE FORT, MM. MARC FRANCINA, MMES ARLETTE FRANCO, CÉCILE GALLEZ, MM. JEAN-PAUL GARRAUD, CLAUDE GATIGNOL, GÉRARD GAUDRON, GUY GEOFFROY, ALAIN GEST, FRANCK GILARD, GEORGES GINESTA, PHILIPPE GOSSELIN, MICHEL GRALL, JEAN-PIERRE GRAND, MME CLAUDE GREFF, MM. JEAN GRENET, FRANÇOIS GROSDIDIER, MMES Arlette GROSSKOST, PASCALE GRUNY, M. LOUIS GUÉDON, MME FRANÇOISE GUÉGOT, MM. JEAN-CLAUDE GUIBAL, JEAN-JACQUES GUILLET, CHRISTOPHE GUILLOTEAU, GÉRARD HAMEL, LAURENT HÉNART, MICHEL HERBILLON, FRANCIS HILLMEYER, MME FRANÇOISE HOSTALIER, MM. GUÉNAËL HUET, SÉBASTIEN HUYGHE, MME JACQUELINE IRLES, MM. DENIS JACQUAT, OLIVIER JARDÉ, CHRISTIAN KERT, JACQUES KOSSOWSKI, PATRICK LABAUNE, JEAN-CHRISTOPHE LAGARDE, JACQUES LAMBLIN, PIERRE LASBORDES, JEAN LASSALLE, FRÉDÉRIC LEFEBVRE, JEAN-MARC LEFRANC, MARC LE FUR, MICHEL LEJEUNE, DOMINIQUE LE MÈNER, JACQUES LE NAY, MAURICE LEROY, CÉLESTE LETT, MME GENEVIÈVE LEVY, MM. MICHEL LEZEAU, GÉRARD LORGEUX, MME GABRIELLE LOUIS-CARABIN, MM. LIONNEL LUCA, ALAIN MARC, JEAN-PIERRE MARCON, THIERRY MARIANI, MME CHRISTINE MARIN, M. HERVÉ MARITON, MME MURIEL MARLAND-MILITELLO, MM. JEAN MARSAUDON, PHILIPPE ARMAND MARTIN, MME HENRIETTE MARTINEZ, MM. ALAIN MARTY, JACQUES MASDEU-ARUS, JEAN-CLAUDE MATHIS, JEAN-PHILIPPE MAURER, CHRISTIAN MÈNARD, DAMIEN MESLOT, PHILIPPE MEUNIER, JEAN-CLAUDE MIGNON, MME MARIE-ANNE MONTCHAMP, MM. PIERRE MOREL-A-L'HUISSIER, ÉTIENNE MOURRUT, ALAIN MOYNE-BRESSAND, JACQUES MYARD, JEAN-PIERRE NICOLAS, YVES NICOLIN, YANICK PATERNOTTE, BERNARD PERRUT, MICHEL PIRON, HENRI PLAGNOL, JEAN-FRÉDÉRIC POISSON, MME BÉRENGÈRE POLETTI, MM. AXEL PONIATOWSKI, DANIEL POULOU, JEAN PRORIOU, ÉRIC RAOULT, DIDIER QUENTIN, FRÉDÉRIC REISS, JEAN-LUC REITZER, JACQUES REMILLER, FRANCK REYNIER, FRANÇOIS ROCHEBLOINE, MMES VALÉRIE ROSSO-DEBORD, MARIE-JOSÉE ROIG, MM. JEAN-MARC ROUBAUD, MAX ROUSTAN, MARTIAL SADDIER, FRANCIS SAINT-LÉGER, RUDY SALLES, FRANÇOIS SCELLIER, ANDRÉ SCHNEIDER, JEAN-MARIE SERMIER, JEAN-PIERRE SOISSON, MICHEL SORDI, DANIEL SPAGNOU, ÉRIC STRAUMANN, ALAIN SUGUENOT, JEAN-CHARLES TAUGOURDEAU, MICHEL TERROT, GUY TEISSIER, GEORGES TRON, JEAN UEBERSCHLAG, YVES VANDEWALLE, CHRISTIAN

VANNESTE, FRANÇOIS VANNON, MMES ISABELLE VASSEUR,  
CATHERINE VAUTRIN, MM. PATRICE VERCHÈRE, JEAN-  
SÉBASTIEN VIALATTE, RENÉ-PAUL VICTORIA, PHILIPPE VIGIER,  
FRANÇOIS-XAVIER VILLAIN, GÉRARD VOISIN, MICHEL VOISIN,  
ANDRÉ WOJCIECHOWSKI ET MICHEL ZUMKELLER,

députés.



## EXPOSÉ DES MOTIFS

MESDAMES, MESSIEURS,

Depuis plusieurs années, la multiplication des numéros de téléphone surtaxés commençant par « 08 » est à l'origine de contraintes financières très coûteuses au détriment de nos concitoyens. Cela se traduit par de nombreux abus de la part d'entreprises privées ou publiques et même de la part de certaines administrations.

Ainsi, il est regrettable que des administrations ayant en charge des personnes modestes ou démunies (CROUS pour des étudiants boursiers, caisses d'allocations familiales pour des Rmistes...) instaurent des lignes surtaxées, avec des temps d'attente payants et parfois très longs. En général, la finalité des organismes administratifs n'est cependant que de dégager des gains de productivité en améliorant ou en rationalisant l'organisation du service.

Par contre, beaucoup d'entreprises privées conçoivent les numéros surtaxés comme source de profit et en font un véritable commerce. L'opérateur Numéricable a par exemple repris les réseaux de télédistribution par câble appartenant auparavant à France-Télécom et a racheté la quasi-totalité des câblo-opérateurs privés qui pouvaient exister localement. Abusant de sa situation de quasi-monopole dans toute la France, il a ensuite réduit de moitié son service maintenance, tout en doublant le tarif des abonnements.

Ses abonnés ont de la sorte payé plus cher pour un service complètement dégradé. Pire, lorsqu'ils téléphonaient, les délais d'attente souvent supérieurs à quinze minutes étaient malgré tout surtaxés. Cela permettait à Numéricable d'encaisser un profit supplémentaire d'autant plus injustifié qu'il était lui-même à l'origine de la maintenance défectueuse.

Cet exemple réel mais caricatural a au moins le mérite de mettre en évidence les dérives scandaleuses auxquelles le recours abusif aux numéros surtaxés peut conduire. Les numéros de téléphone surtaxés ne sont en aucun cas une nécessité car dans un passé récent, ils n'existaient pas et malgré cela, les entreprises et les administrations fonctionnaient correctement. On pourrait de ce fait envisager de les interdire. Cependant, dans ce domaine comme dans bien d'autres, l'Union européenne ne manquerait pas de s'y opposer au prétexte qu'il ne faut pas porter atteinte à la libre concurrence.

Toutefois, on ne peut accepter qu'après une attente très longue, aucune personne physique ne réponde et que la communication soit purement et simplement coupée au motif qu'il faut rappeler ultérieurement. Surtaxer dans ces conditions le temps d'attente ou celui d'écoute des automates est presque de l'escroquerie.

Une réflexion est en cours pour assurer la gratuité des temps d'attente sur les lignes d'assistance des fournisseurs d'accès internet. Cependant, ces derniers ne sont pas les seuls concernés, loin s'en faut, par les pratiques abusives de facturation. La présente proposition de loi a donc un champ beaucoup plus vaste et impose la gratuité des temps d'attente et des temps de réponse par des automates pour toutes les communications téléphoniques surtaxées.

## PROPOSITION DE LOI

### **Article unique**

- ① Le chapitre III du titre I<sup>er</sup> du livre I<sup>er</sup> du code de la consommation est complété par un article L. 113-5 ainsi rédigé :
- ② « *Art. L. 113-5.* – Le tarif d’appel des services téléphoniques surtaxés est gratuit pour l’appelant tant qu’il n’a pas été mis en relation avec un interlocuteur, personne physique assurant le traitement effectif de sa demande. Le temps d’attente ou de réponse par des automates ne peut être intégré sous aucun prétexte à l’assiette de la surtaxation. »