



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

appels d'urgence

Question écrite n° 30720

Texte de la question

Mme Marie-Françoise Pérol-Dumont attire l'attention de M. le secrétaire d'Etat à l'industrie sur un problème de facturation rencontré par les abonnés à la téléphonie mobile. En effet, ces derniers, qui sont parfois amenés à utiliser leur portable pour réduire les délais d'intervention des services de secours (le 15, le 17 ou le 18), voient leurs appels facturés par les opérateurs publics alors qu'ils sont gratuits à partir d'un téléphone câblé ou d'une cabine publique. En contrepartie et sans frais, il leur est proposé de composer le 112, un numéro d'urgence européen, dont l'accès est souvent difficile du fait d'une couverture partielle du territoire et qui redirige l'appelant sur un service plus adapté, ce qui entraîne une perte de temps particulièrement préjudiciable pour de tels appels. Aussi, elle lui demande s'il envisage d'adopter des mesures tendant à rétablir une certaine équité en instaurant la gratuité de ces appels quel que soit le type d'appareils téléphoniques utilisés.

Texte de la réponse

L'article L. 35.2-II du code des postes et télécommunications fixe l'obligation, pour tout fournisseur de service téléphonique au public, d'acheminer gratuitement les appels d'urgence. Le cadre de cette obligation est précisé par le chapitre VI des cahiers des charges relatifs à l'établissement et à l'exploitation des réseaux et à la fourniture par les opérateurs du service téléphonique au public. C'est ainsi que l'opérateur prend les mesures nécessaires pour acheminer gratuitement les appels d'urgence à partir des points d'accès publics, des points d'abonnement et des points d'interconnexion, et à destination des services publics chargés de la sauvegarde des vies humaines, des interventions de police, de la lutte contre l'incendie, de l'urgence sociale, vers le centre compétent correspondant à la localisation de l'appelant, en fonction des informations et listes transmises par les représentants de l'Etat dans les départements. Il ne reçoit pas de compensation financière de la part de l'Etat à ce titre. L'opérateur s'abstient de faire figurer sur les factures les numéros appelés à ce titre. Cette obligation s'applique à tous les opérateurs, y compris aux opérateurs mobiles. Les services du secrétariat d'Etat à l'industrie n'ont été saisis d'aucune réclamation à ce sujet.

Données clés

Auteur : [Mme Marie-Françoise Pérol-Dumont](#)

Circonscription : Haute-Vienne (3^e circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 30720

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 31 mai 1999, page 3239

Réponse publiée le : 19 juillet 1999, page 4433