



# ASSEMBLÉE NATIONALE

## 12ème législature

### réglementation

Question écrite n° 105498

#### Texte de la question

M. Jean-Marc Roubaud appelle l'attention de Mme la ministre déléguée aux affaires européennes sur le fait que les prestataires de services français ont tendance à remplacer leur numéro de téléphone de contact avec la clientèle par un numéro 800, qui ne peut être obtenu en dehors de France, ce qui pose des problèmes par rapport au principe de libre circulation en Europe, créant de nouvelles frontières dans les services. En conséquence, il lui demande de bien vouloir lui faire connaître si cette pratique est bien conforme aux directives et aux règlements communautaires.

#### Texte de la réponse

Les numéros de la forme 0 800 sont des numéros dits « non géographiques non mobiles » qui permettent d'accéder au marché des services dits « spéciaux » tels que les numéros « libre appel » gratuits pour l'appelant ou les numéros à taux majorés. Ces numéros sont soumis aux dispositions de la directive 2002/22/CE du Parlement et du Conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques (directive « service universel »). Cette directive établit notamment les droits des utilisateurs finaux et les obligations correspondantes des entreprises fournissant des réseaux et des services de communications électroniques accessibles au public. L'article 28 de cette directive dispose que « les États membres veillent à ce que les utilisateurs finaux des autres États membres soient en mesure d'accéder aux numéros non géographiques sur leur territoire, lorsque cela est techniquement et économiquement réalisable, sauf lorsqu'un abonné appelé a choisi, pour des raisons commerciales, de limiter l'accès par des appelants situés dans certaines zones géographiques ». La directive ne contraint donc pas les prestataires de services ayant recours à ce type de numéros à être joignables en dehors du territoire national.

#### Données clés

**Auteur :** [M. Jean-Marc Roubaud](#)

**Circonscription :** Gard (3<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 105498

**Rubrique :** Services

**Ministère interrogé :** affaires européennes

**Ministère attributaire :** affaires européennes

#### Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 3 octobre 2006, page 10199

**Réponse publiée le :** 14 novembre 2006, page 11805