ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

téléphone

Question écrite n° 113884

Texte de la question

M. Julien Dray souhaite attirer l'attention de M. le ministre de la santé et des solidarités sur la question de la gratuité des appels téléphoniques en direction de Sida Info Service. La loi du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique prévoit, en son article 55, la possibilité de lister des services sociaux accessibles gratuitement depuis des téléphones fixes et mobiles. Aujourd'hui, 30 % des appels reçus par Sida Info Service sont émis depuis un téléphone portable. Il est donc de la plus haute importance de pouvoir faire bénéficier ces millions de citoyens de la gratuité de la communication. En conséquence, il lui demande quelles initiatives il entend prendre pour permettre à ces appels d'entrer dans le cadre du dispositif de gratuité mis en place par l'article 55 de la loi précitée. - Question transmise à M. le ministre délégué à l'industrie.

Texte de la réponse

La règle générale veut que le tarif facturé au consommateur comprenne un coût de communication, majoré éventuellement d'un coût rémunérant le fournisseur du service. S'agissant de l'accès téléphonique aux services publics, aucune tarification particulière n'est appliquée. Les communications avec les centres d'appel donnant accès aux services publics de renseignements administratifs de l'État sont facturées au tarif minimal de douze centimes d'euro la minute par les opérateurs privés. Les autres coûts de communication et la fourniture des informations recherchées sont assumés par la collectivité. Depuis le 19 décembre 2006, le service de renseignements administratifs « 3939 », en place depuis 2004 et accessible au prix de douze centimes d'euro la minute, peut répondre par SMS et courrier électronique. Dans le cadre du programme des audits de modernisation de l'État, engagé par le Gouvernement, une mission travaille sur l'accès téléphonique aux services publics. Elle rendra ses premières conclusions au cours du mois de février 2007. Pour les services sociaux, il convient de distinguer les services d'urgence - 15, 17, 18, 112, 115, 119 -, entièrement gratuits depuis tous les réseaux fixes et mobiles et non facturés par les opérateurs ; les numéros commençant par 080, pour lesquels la communication est gratuite depuis un téléphone fixe, comprise dans le forfait des mobiles, mais payante pour le destinataire ; les numéros commençant par 08088, gratuits pour les usagers depuis les réseaux fixes et mobiles, pour lesquels le service social doit rembourser aux opérateurs le coût de la communication. Hormis ces situations, la majorité des services sociaux susceptibles d'être appelés par les usagers relèvent de la compétence des collectivités locales (aide sociale à l'enfance des départements, centres communaux d'action sociale) ou sont gérés par des organismes paritaires (ASSEDIC, CAF), des établissements publics (ANPE, hôpitaux) ou des associations agréées. Ils disposent, pour la plupart, d'un numéro d'appel géographique classique, et les communications sont facturées aux usagers au coût d'un appel local. Parallèlement à l'audit sur l'accès aux services publics, une consultation publique conduite par l'autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) s'est achevée le 12 janvier 2007. À la lumière des résultats, le Gouvernement fera des propositions pour rendre la tarification plus lisible, pour améliorer la confiance des consommateurs, qui ne doivent pas se sentir floués, et pour harmoniser les pratiques.

Données clés

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/12/questions/QANR5L12QE113884

Auteur : M. Julien Dray
Circonscription : Essonne (10e circonscription) - Socialiste
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 113884
Rubrique : Télécommunications
Ministère interrogé : santé et solidarités
Ministère attributaire : industrie

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 19 décembre 2006, page 13179
Réponse publiée le : 6 mars 2007, page 2453