



# ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

## téléphone

Question écrite n° 116195

### Texte de la question

M. Joël Giraud attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur le problème posé par la facturation de l'accès téléphonique à certains services publics. En effet, des citoyens l'ont alerté sur les dépenses occasionnées par l'accès par des numéros de standards automatiques transférés sur des opérateurs accessibles par le 08. C'est le cas notamment des ASSEDIC, des caisses d'allocation familiale, de centres hospitaliers. Les temps d'attente donnent le plus souvent lieu à un divertissement musical médiocre que le citoyen n'a pas demandé et qui lui est facturé très cher. Ces pratiques n'ont aucune légitimité et ne donnent lieu à aucun service rendu supplémentaire. Si le consommateur est libre de changer de fournisseur pour le cas des banques ou d'autres services, il n'a aucune autre solution pour le cas des services publics ou des administrations. Il le remercie de lui préciser quelles mesures il pense rapidement prendre pour mettre fin à ce type de pratique. - 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

**Auteur :** [M. Joël Giraud](#)

**Circonscription :** Hautes-Alpes (2<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 116195

**Rubrique :** Télécommunications

**Ministère interrogé :** économie

**Ministère attributaire :** industrie

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 16 janvier 2007, page 466

**Réponse publiée le :** 6 mars 2007, page 2453