ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

téléphone

Question écrite n° 116538

Texte de la question

M. Christian Ménard attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur la pratique des numéros de téléphone « surtaxés » en France. Cette pratique, tout d'abord réservée aux sociétés privées s'est peu à peu généralisée aux services publics et sociaux (ANPE, CAF, ASSEDIC, sécurité sociale, hôpitaux...). Cette pratique, qui n'apporte le plus souvent aucun service rendu supplémentaire, est d'autant plus condamnable qu'elle ne peut plus être évitée, et qu'elle touche une population souvent vulnérable et ne bénéficiant pas de revenus importants. Il lui demande donc de lui préciser, d'une part, le coût de cette surtaxe téléphonique pour le public (et par voie de conséquence les gains réalisés par les services publics et sociaux) et, d'autre part, si une suppression pure et simple de cette pratique, pour tous les services publics, ne serait pas envisageable. - 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.

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/12/questions/QANR5L12QE116538

Données clés

Auteur : M. Christian Ménard
Circonscription : Finistère (6e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 116538
Rubrique : Télécommunications
Ministère interrogé : économie
Ministère attributaire : industrie

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 23 janvier 2007, page 703
Réponse publiée le : 13 mars 2007, page 2701