ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

téléphone

Question écrite n° 119722

Texte de la question

M. François Lamy souhaite attirer l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur la multiplication des numéros de téléphone surtaxés en France, notamment pour joindre les organismes publics comme la sécurité sociale, les allocations familiales, les hôpitaux, les ANPE, les ASSEDIC. Mais les services après-vente, les banques, les assurances, les fournisseurs d'accès internet, entre autres, multiplient également ces numéros surtaxés au tarif variable, complexe et parfois très coûteux. Cette pratique pénalise pleinement des populations particulièrement vulnérables mais aussi l'ensemble des consommateurs, et l'exigence d'un retour à une tarification normale commence à se faire entendre, notamment en ce qui concerne les administrations et les services publics. Il lui demande donc d'indiquer à la représentation nationale quelles initiatives le Gouvernement entend prendre en ce sens, et notamment concernant les services publics et l'application de l'article 55 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004, qui prévoit qu'un décret en Conseil d'État détermine chaque année la liste des services sociaux mettant à la disposition des usagers des numéros d'appel spéciaux accessibles gratuitement depuis les téléphones fixes et mobiles. Il lui demande également d'indiquer quand et comment le Gouvernement entend mettre en place de façon effective la gratuité du temps d'attente. - 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 12 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 12 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 dans les prochaines semaines. 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. François Lamy
Circonscription : Essonne (6e circonscription) - Socialiste
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 119722
Rubrique : Télécommunications
Ministère interrogé : économie
Ministère attributaire : industrie

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 27 février 2007, page 2025
Réponse publiée le : 3 avril 2007, page 3399