



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

téléphone

Question écrite n° 30638

Texte de la question

M. Rudy Salles appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur les difficultés liées à l'application de numéros surtaxés par certains services d'utilité publique. En cas d'intempéries affectant l'ensemble des réseaux de transports d'un département ou d'une région, les usagers du transport ferroviaire, aérien ou des réseaux des routes et autoroutes sont invités à s'informer par téléphone des éventuelles perturbations du trafic. Les numéros en 08 d'accès aux services de la SNCF ou de la DGA sont alors surtaxés. De ce fait, hormis les cas de perturbations très importantes où les numéros verts sont activés, les usagers, administrations comprises, sont contraints d'utiliser un service d'appel très coûteux. Par conséquent, il lui demande si une réforme de la tarification de ces services d'appels est envisageable.

Texte de la réponse

Les opérateurs de télécommunications mettent à la disposition des entreprises, des administrations et des services publics une grande variété de prestations permettant à ces organismes d'organiser leur accueil téléphonique et notamment de moduler le coût pour le client ou l'utilisateur qui appelle. Le choix du type de numéros - et donc du tarif - qu'une administration ou un service public utilise pour l'accueil téléphonique du public relève d'une décision propre à chaque organisme concerné, sous le contrôle de sa tutelle. La grande variété des situations rencontrées rend impraticable une approche horizontale de la question. Dans le cadre de l'examen du projet de loi sur les communications électroniques, le Parlement a cependant pris en compte la situation particulière de ceux de nos concitoyens, parmi les plus démunis, qui disposent uniquement d'un téléphone portable et éprouvent les plus grandes difficultés pour obtenir des informations qui sont vitales pour eux. Il a ainsi prévu qu'une plage de numéros accessibles gratuitement aussi bien depuis un téléphone mobile que depuis un poste fixe serait définie afin de faciliter l'accès aux services sociaux les plus importants.

Données clés

Auteur : [M. Rudy Salles](#)

Circonscription : Alpes-Maritimes (3^e circonscription) - Union pour la Démocratie Française

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 30638

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 22 décembre 2003, page 9740

Réponse publiée le : 1er juin 2004, page 4040