



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 58078

Texte de la question

M. Jean Tiberi demande à M. le ministre délégué à l'industrie quelles mesures compte prendre le Gouvernement afin de mieux réglementer la pratique des numéros spéciaux coûteux pour le consommateur.

Texte de la réponse

Les opérateurs de télécommunications mettent à la disposition des entreprises et des administrations de nombreux services permettant à ces organismes d'adapter la tarification de leur accueil téléphonique. Ces services utilisent généralement des numéros non géographiques commençant par 08, parfois qualifiés de surtaxés. Il convient de souligner d'emblée qu'il ne saurait être question de brider l'offre des opérateurs en la matière. Une telle démarche serait contraire à la liberté du commerce et aux directives européennes régissant le secteur des communications électroniques. Elle serait de plus, inefficace, l'emploi de numéros surtaxés étant généralement justifié par la valeur du service ou de l'information fournie par l'organisme destinataire des appels. Des dispositions permettent d'assurer que le consommateur est informé du tarif de la communication. Ainsi, l'autorité de régulation des télécommunications a structuré la tranche des numéros commençant par 08 de telle manière que les premiers chiffres renseignent sur le tarif maximal applicable. Les services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), pour leur part, veillent à ce que les utilisateurs soient correctement informés des conditions tarifaires dans lesquelles le service est fourni. Il n'en reste pas moins que des abus existent et que certaines pratiques sont de moins en moins bien supportées par les consommateurs. Le ministre délégué à l'industrie est parfaitement conscient du problème. Il a constitué un groupe de travail sur l'industrie de la relation clientèle, présidé par M. Marc Houéry, membre associé du Conseil général des technologies de l'information et président de la Commission consultative des radiocommunications, avec notamment pour objectif de renforcer la transparence de la relation client. Après avoir pris connaissance du rapport du groupe de travail, le ministre délégué à l'industrie a proposé un plan d'action en sept points qui prévoit notamment la non facturation des temps d'attente. Les consultations sont actuellement en cours sur ces différentes propositions. Par ailleurs, afin de faciliter l'accès de la population aux services publics essentiels, notamment pour la fraction croissante de la population qui dispose uniquement d'un téléphone portable, la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique a prévu l'ouverture d'une tranche de numéros gratuits à partir des postes fixes et mobiles et réservée aux services sociaux. L'Autorité de régulation des télécommunications a réservé à cet usage les numéros commençant par 08 088. Un décret en Conseil d'État doit déterminer la liste des services sociaux concernés.

Données clés

Auteur : [M. Jean Tiberi](#)

Circonscription : Paris (2^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 58078

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : industrie
Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 15 février 2005, page 1540

Réponse publiée le : 12 avril 2005, page 3826