



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 69165

Texte de la question

Alors que les fournisseurs d'accès à Internet facturent de manière abusive et avérée le temps d'attente à leurs clients qui souhaitent obtenir une assistance ou un renseignement, M. Jacques Remiller demande à M. le ministre délégué à l'industrie de lui préciser les intentions du Gouvernement quant à une éventuelle interdiction de facturation des temps d'attente lorsqu'un usager s'adresse à une ligne d'assistance.

Texte de la réponse

Les opérateurs de télécommunications mettent à la disposition des administrations et des services publics, comme des entreprises, de nombreuses prestations permettant à ces organismes d'adapter la tarification de leur accueil téléphonique. Ces prestations s'appuient généralement sur des numéros non géographiques commençant par 08, souvent qualifiés de « spéciaux ». Dans ce domaine, l'action du ministère délégué à l'industrie a prioritairement pour objectif d'assurer que l'offre des opérateurs réponde aux besoins des administrations, des services publics et des entreprises utilisateurs, ce qui semble être le cas aujourd'hui. Elle vise également à développer les usages des nouvelles technologies et leur appropriation par la population de telle manière que l'ensemble de nos concitoyens puisse notamment bénéficier d'un meilleur accès aux services publics et des gains d'efficacité qui en résultent. Des progrès considérables ont ainsi été accomplis ces dernières années dans le domaine de l'administration électronique. Cependant, l'état de diffusion d'internet dans la population rend toujours nécessaire le recours à des numéros spéciaux par les services publics, en veillant à ne pas porter atteinte au principe d'égalité d'accès aux services publics. La prévention d'une telle situation relevé d'abord de chaque service public et de ses autorités de tutelle. La définition d'une règle générale encadrant l'utilisation des numéros spéciaux par les services publics paraît délicate tant est grande la variété de ces services. Toutefois, 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 communications électroniques et des postes (ARCEP) a réservé à cet usage les numéros commençant par 08 088. Un décret en Conseil d'Etat doit déterminer la liste des services sociaux concernés. Par ailleurs, lors de la table ronde entre opérateurs et associations de consommateurs du 27 septembre 2005, le ministre délégué à l'industrie a confirmé que le Gouvernement entendait aboutir à la gratuité des temps d'attente sur les centres d'appel d'assistance technique des opérateurs, avec pour objectif une mise en oeuvre au plus tard à la fin 2006. En effet, il n'est pas légitime pour les consommateurs que le modèle économique de certains prestataires dépende en partie de la facturation d'un temps d'attente pendant lequel aucun service n'est rendu. Seul le temps pendant lequel un service est rendu doit pouvoir faire l'objet d'une facturation. Lors de la table ronde du 20 mars 2006, le ministre a salué l'initiative de certains opérateurs de proposer d'ores et déjà cette gratuité à leurs abonnés voire parfois la gratuité totale de l'appel, faisant de ce service un argument commercial. Les opérateurs mobiles ont programmé la mise en oeuvre de la gratuité des temps d'attente pour leurs abonnés dans les prochains mois. Le Conseil général des technologies de l'information (CGTI) examine avec les acteurs

concernés, constructeurs d'équipements de réseaux et de centres d'appels, ainsi que les exploitants correspondants, les moyens de lever les obstacles techniques pour rendre la gratuité des temps d'attente possible sur tous les réseaux. De plus, dans la perspective d'une généralisation de la gratuité des temps d'attente, une concertation a été engagée, sous l'égide de la Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), pour en étudier la mise en oeuvre dans les secteurs autres que ceux de la téléphonie et de l'internet, également concernés par la problématique de la facturation des temps d'attente.

Données clés

Auteur : [M. Jacques Remiller](#)

Circonscription : Isère (8^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 69165

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 5 juillet 2005, page 6549

Réponse publiée le : 16 mai 2006, page 5204