



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

information des consommateurs

Question écrite n° 86014

Texte de la question

M. Yvan Lachaud attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur les préoccupations que soulève auprès des utilisateurs l'ouverture à la concurrence du marché des renseignements téléphoniques. En effet, un grand nombre de sociétés étant amenées à assurer la mise en oeuvre de ce service, les consommateurs vont être confrontés à des offres difficiles à apprécier en termes de prix et de prestations. En conséquence, il le prie de bien vouloir lui indiquer les mesures d'information qu'il envisage de mettre en oeuvre, afin de permettre aux utilisateurs de faire un choix éclairé.

Texte de la réponse

La suppression du « 12 » et des numéros de renseignements téléphoniques accessibles depuis les téléphones mobiles et la mise en place des numéros « 118 XYZ » découlent d'une décision du Conseil d'État. Dans un arrêt du 25 juin 2004, le Conseil d'État a demandé à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) de définir un format unique de numéros, pour l'ensemble des services de renseignements téléphoniques. L'objectif de ce dispositif est de favoriser la concurrence entre les prestataires. Le choix du format retenu, les numéros « 118 », est celui qui a été adopté par la quasi-totalité des pays européens, qui ont déjà procédé à un changement de numérotation, pour les services de renseignements téléphoniques. À la suite de cette décision du Conseil d'État, l'ARCEP a défini les conditions d'attribution des numéros de la forme 118 et les modalités de migration des services existants vers les nouveaux numéros. Le processus mis en place par l'ARCEP a débouché sur l'attribution de 57 numéros à 27 opérateurs de renseignements. À ce jour, seuls quelques-uns d'entre eux ont commencé à commercialiser des services de renseignements mais d'autres prestataires peuvent lancer des offres depuis le 3 avril, date retenue pour la suppression définitive du « 12 ». Face à la multiplicité des offres, il est apparu nécessaire de fournir aux consommateurs une information claire, fiable et précise. C'est pourquoi plusieurs actions de communication ont été mises en oeuvre : le ministère a édité une plaquette d'information comportant la liste et les coordonnées de tous les opérateurs. Celle-ci a déjà été diffusée 7 millions d'exemplaires, via le réseau de La Poste et les propres réseaux du ministère (trésoreries générales, centres des impôts). Depuis le 20 mars 2006, 2,5 millions de dépliants supplémentaires ont été diffusés dans des présentoirs de 3 500 bureaux de poste, pendant 2 semaines. Cette plaquette d'information est également téléchargeable sur le site du ministère de l'industrie (www.industrie.gouv.fr) ; un site internet dédié, géré par l'ARCEP, est consultable (www.appell18.fr). Les numéros en service, leurs caractéristiques et leurs prix y sont recensés ; les éditeurs de services de renseignements ont lancé des campagnes de communication qui contribuent largement à la sensibilisation des consommateurs à la nouvelle numérotation des services de renseignements. Un premier bilan depuis la mise en oeuvre de la nouvelle numérotation en octobre 2005 a mis en évidence que la combinaison de ces différents dispositifs de communication a permis d'assurer une large information du public sur les numéros 118 XYZ. Selon l'enquête réalisée par TNS Sofres pour le compte de l'ARCEP, 80 % des personnes interrogées avaient déjà retenu au moins un numéro 118 en décembre 2005.

Données clés

Auteur : [M. Yvan Lachaud](#)

Circonscription : Gard (1^{re} circonscription) - Union pour la Démocratie Française

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 86014

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

[Date\(s\) clé\(e\)s](#)

Question publiée le : 14 février 2006, page 1441

Réponse publiée le : 16 mai 2006, page 5184