



# ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

téléphone

Question écrite n° 94693

## Texte de la question

M. Jean-Claude Bois souhaite attirer l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie à propos d'un test réalisé par le journal La Voix du Nord sur les nouveaux numéros des renseignements téléphoniques. Depuis 1938, le 12 était l'indicatif des renseignements téléphoniques. Aujourd'hui, ce monopole est ouvert et moins d'une trentaine de numéros, commençant par 118, doivent, en principe, remplir la mission du 12, c'est-à-dire donner un renseignement exact dans un temps minimum. Hélas, cette étude démontre qu'on est loin de cette pratique commerciale : ce changement ne vise pas, comme le souligne le journal, à améliorer le service mais à se conformer aux règles de l'Union européenne. Et ce test prouve une fois de plus que l'ouverture à la concurrence se fait au détriment des consommateurs. Le test, qui porte évidemment sur les mêmes demandes à chaque numéro, se solde par une différence de temps de cinquante-cinq secondes (recherches menées sans fioriture pour satisfaction entière) à huit minutes quarante secondes et dans ce cas, le renseignement n'est même pas communiqué et la recherche effectuée dans une stratégie qui se résume à faire tourner le compteur temps. La demande la plus longue comptabilise 8'40" avec un renseignement en définitive précis mais qui coûte cher. Est-ce une manoeuvre des opérateurs de numéros 118 pour récupérer les 80 millions d'euros d'investissements publicitaires ? En Espagne et en Grande-Bretagne, le nombre pléthorique des opérateurs et la baisse de la qualité du service a entraîné une chute notable (40 % en GB) du marché et ce, de façon très rapide, et donc, la disparition de nombre d'entre eux. Il lui demande de bien vouloir lui indiquer sa position sur cette question.

## Données clés

**Auteur :** [M. Jean-Claude Bois](#)

**Circonscription :** Pas-de-Calais (13<sup>e</sup> circonscription) - Socialiste

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 94693

**Rubrique :** Télécommunications

**Ministère interrogé :** économie

**Ministère attributaire :** économie, finances et emploi

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 16 mai 2006, page 5062