ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

information des consommateurs

Question écrite n° 95143

Texte de la question

La tarification des nouveaux services de renseignements téléphoniques mise en place à la suite de l'ouverture à la concurrence de la téléphonie apparaît comme très disparate et les nombreuses publicités diffusées ne font nullement apparaître des informations claires sur les services rendus et leur rapport qualité/prix. Dans ce contexte de grande confusion, M. Dino Cinieri demande à M. le ministre délégué à l'industrie quelles mesures il entend mettre en place afin de favoriser une bonne information des clients de ces services de téléphonie.

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 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 recommandé par l'Union européenne et 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 cinquante-sept numéros à vingt-sept 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 à sept 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. 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.appel118.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. Selon l'enquête réalisée par TNS SOFRES pour le compte de l'ARCEP, 80 % des personnes interrogées avait déjà retenu au moins un numéro 118 en décembre 2005.

Données clés

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/12/questions/QANR5L12QE95143

Auteur : M. Dino Cinieri
Circonscription : Loire (4e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 95143
Rubrique : Consommation
Ministère interrogé : industrie
Ministère attributaire : industrie

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 23 mai 2006, page 5323
Réponse publiée le : 19 septembre 2006, page 9884