



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 29916

Texte de la question

M. Jean-Claude Flory attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur les différences et la complexité des tarifications en matière de télécommunications. Entre les numéros débutant par 0800 ou 0805 qui sont gratuits, ceux en 0810 ou 0811 qui approchent le tarif local et ceux en 0820 ou 0821 qui sont facturés à près de 12 centimes d'euro la minute, les usagers, et plus particulièrement les personnes âgées, se trouvent complètement déroutés. Il lui demande sa position quant à une possible simplification des services téléphoniques.

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, dont certains sont « surtaxés ». Des dispositions permettent d'assurer que le consommateur est informé du tarif de la communication. Ainsi, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP), en application de l'article L. 44 du code des postes et des communications électroniques, a structuré la tranche des numéros commençant par 08 de telle manière que les premiers chiffres renseignent sur le tarif maximal applicable. Le tableau ci-après précise ces informations.

NUMÉROS commençant par	TARIF (plafond à partir des réseaux fixes)
080	Gratuit
081	< 0,06 euros/min (calculé sur la base d'un appel de 3 minutes)
0820 et 0821	< 0,12 euro/min
0825 et 0826	< 0,15 euro/min
0884 et 0890	< 0,15 euro/min
0891	< 0,30 euro/min
0892	< 0,45 euro/min
0893	< 0,75 euro/min
0897	< 0,60 euro/min

0898	< 1,20 euro/min
0899	Autres tarifs

Cette structuration fournit une information, certes incomplète, mais utile aux consommateurs sur le tarif applicable. Elle est par ailleurs complétée par l'obligation faite à tout prestataire utilisant un numéro commençant par 0899 d'informer le consommateur, en début d'appel, du coût de la communication. Les services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF) veillent à ce que les utilisateurs soient correctement informés des conditions tarifaires du service fourni sur la base de l'article L. 113-3 du code de la consommation, qui impose à tout vendeur de produits ou tout prestataire de services d'informer le consommateur sur les prix par voie de marquage, d'étiquetage, d'affichage ou par tout autre procédé approprié. Le ministre chargé des communications électroniques a par ailleurs lancé en septembre 2005, dans le cadre du Conseil national de la consommation, un processus de concertation associant les principaux opérateurs de réseaux de communications électroniques, les associations professionnelles, l'ARCEP ainsi que les associations de consommateurs. Ce processus s'est traduit par la réunion de tables rondes présidées par le ministre et a conduit à plusieurs engagements des opérateurs. Face à une application parfois défaillante de ces engagements, des évolutions tant législatives que réglementaires ont été décidées. Le Parlement a adopté, dans le cadre de la loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, des mesures visant à diminuer le coût des services d'assistance téléphonique des opérateurs de communications électroniques. L'article L. 121-84-5 du code de la consommation pose ainsi le principe de la gratuité des temps d'attente pour les appels en provenance du réseau de l'opérateur (appels « on net ») et la suppression des numéros surtaxés pour les hotlines d'assistance technique, de service après-vente ou de traitement des réclamations. Ce principe de non-surtaxation a ensuite été généralisé à l'ensemble des hotlines permettant le traitement des réclamations et la bonne exécution du contrat par la loi de modernisation de l'économie du 4 août 2008. S'agissant des hotlines d'assistance des opérateurs de communications électroniques, l'arrêté du 16 mars 2006 oblige également tout fournisseur de services de communications électroniques à informer le consommateur sur le prix éventuellement facturé pour tout appel téléphonique vers son service d'assistance technique, son service après-vente ou son service de réclamations. L'information porte sur le tarif global de la prestation sollicitée et de la communication téléphonique susceptible d'être facturée. Cette information doit être communiquée par écrit dans le contrat, sur les factures et sur les documents d'information précontractuelle. Elle doit également être communiquée en début d'appel, accompagnée d'une information sur le temps d'attente prévisible. Ces dispositions font l'objet d'une vigilance particulière de la DGCCRF, dans le cadre d'une enquête conduite chaque année depuis 2007 et qui sera reconduite en 2009. Les pouvoirs publics restent attentifs à la bonne application de ces dispositions et des mesures appropriées seront prises si des manquements étaient relevés.

Données clés

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

Circonscription : Ardèche (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 29916

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Industrie et consommation

Ministère attributaire : Industrie et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 26 août 2008, page 7272

Réponse publiée le : 21 avril 2009, page 3844