



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 43231

Texte de la question

Mme Marisol Touraine attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur les conséquences de la multiplication des numéros d'appel à tarification spéciale, qui sont pratiqués par les sociétés privées, telles les banques, les assurances, les mutuelles, mais aussi de la part des administrations. En effet, lorsque le client d'une entreprise cherche à joindre un service après-vente ou d'assistance technique ou lorsqu'un administré s'adresse à un service public, sa communication est le plus souvent surtaxée alors qu'il doit subir un temps d'attente parfois très long pour parfois n'atteindre qu'un disque invitant à rappeler ultérieurement. Lorsque le client ou l'administré parvient à dialoguer avec le service souhaité, la communication peut être très longue, et amenée à se répéter. Pour limiter les dépenses indues et parfois abusives des consommateurs ou des administrés, elle lui demande quelles sont les intentions du Gouvernement en la matière.

Texte de la réponse

Le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique a pris connaissance avec intérêt de la question relative à l'utilisation par certains services publics des numéros de téléphone surtaxés. 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, certains d'entre eux sont facturés au prix d'un appel local (les numéros dotés du préfixe 081), d'autres sont facturés à un prix plus élevé. Pour la plupart de ces numéros, les appels émis depuis les réseaux de téléphonie mobile sont souvent surtaxés et non compris dans les forfaits. Plusieurs mesures de protection des consommateurs ont été adoptées par les pouvoirs publics. Il s'agit tout d'abord de l'amélioration de l'information des consommateurs : à la demande du ministre en charge des communications électroniques, les opérateurs et les organisations de consommateurs se sont concertés dans le cadre d'un groupe de travail du Conseil national de la consommation sur le contenu de plusieurs mesures sur les questions de consommations liées aux services téléphoniques. Ces travaux ont donné lieu à un avis relatif à la mise à disposition des consommateurs d'une fiche d'information précontractuelle standardisée leur permettant de comparer les offres des opérateurs avant de faire le choix de s'engager auprès de l'un d'entre eux. À cet avis, en date du 15 mars 2006, sont annexées des fiches types qui prévoient, parmi les informations à fournir, la description des caractéristiques essentielles de l'offre en cause et le type d'appels inclus dans le forfait. Le consommateur peut donc choisir l'offre et/ou l'opérateur qu'il souhaite au regard de l'étendue du forfait proposé. Par ailleurs, d'autres dispositions permettent de s'assurer que le consommateur est informé du tarif de la communication. L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) a structuré la tranche de numéros commençant par 08 de telle manière que les premiers chiffres renseignent sur le tarif maximal applicable. À titre d'exemple, les numéros commençant par 080 sont gratuits et ceux dont le préfixe est 081 sont facturés au prix d'un appel local. D'autres numéros commençant notamment par 0898 ou 0893 sont plus coûteux. Enfin, les services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes veillent à ce que les utilisateurs soient correctement informés des conditions tarifaires dans lesquelles le service est fourni. Le Gouvernement a d'ailleurs demandé à ces services de renforcer leurs

contrôles dans le domaine des communications électroniques. L'ARCEP met des informations sur les numéros surtaxés sur son site www.telecom-infoconso.fr. Il s'agit ensuite de la limitation de l'utilisation de ces numéros : la loi du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs, a réduit le coût des services d'assistance téléphonique des opérateurs de communications électroniques (gratuité partielle des temps d'attente et suppression des numéros surtaxés). Cette loi prévoit aussi l'interdiction de facturer au consommateur l'appel à un service lorsqu'il lui a été indiqué au préalable que cet appel serait gratuit. S'agissant des services publics, suivant les recommandations d'un rapport sur l'accueil à distance dans les administrations, le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique a donné instruction le 6 septembre 2007 pour que les appels des usagers vers les plateformes d'accueil téléphonique des administrations soient tarifés au prix d'une communication locale. Cette mesure importante concerne les appels au centre d'appel « Impôt service », le CIS, et à infos douane service au ministère du budget. Elle a, par ailleurs, été étendue aux services de la CAF, du 3939 ou encore de pôle emploi. Depuis l'annonce de cette décision, le coût de la facture téléphonique des Français utilisant ces services a été divisé par deux. Enfin, soucieux de garantir une totale transparence sur le coût effectif des appels vers les numéros spéciaux émis à partir des opérateurs mobiles et Internet, le ministre du budget, des comptes publics et de la fonction publique et le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation, porte-parole du Gouvernement, ont demandé dans un courrier en date du 11 mars 2009 au président de la Fédération française des Télécoms que ces opérateurs intègrent dans les plus brefs délais dans leurs forfaits les communications vers les numéros en 08 facturées au prix d'un appel local ou ceux qui sont gratuits.

Données clés

Auteur : [Mme Marisol Touraine](#)

Circonscription : Indre-et-Loire (3^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 43231

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Industrie et consommation

Ministère attributaire : Budget, comptes publics et fonction publique

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 3 mars 2009, page 1966

Réponse publiée le : 9 juin 2009, page 5583