



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 52752

Texte de la question

M. Michel Sainte-Marie attire l'attention de M. le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation sur l'opacité concernant un arrêté en préparation sur le prix des numéros surtaxés. En effet, il est prévu que chaque service devra annoncer son prix en début de communication, le consommateur pouvant ainsi renoncer à son appel si le prix indiqué est trop élevé. Il rappelle que la transparence au niveau des appels vers les numéros surtaxés est primordiale pour les consommateurs, malgré les critiques émises par les services de renseignements pour qui le plus important réside dans une réponse rapide. Cependant l'opacité autour des numéros surtaxés n'est pas définitivement levée par cet arrêté. En effet, le prix de ces appels depuis un téléphone mobile est un dossier très épineux : depuis un mobile, une surtaxe s'ajoute à une autre surtaxe. Les opérateurs mobiles profitent donc de la manne des appels surtaxés pour prendre des marges très importantes, voire disproportionnées. L'autorité de régulation des communications électroniques ayant annoncé début mai 2009 son intention de réformer ce mode de facturation « à moyen terme », il demande donc un éclaircissement et la nature des moyens pris pour éviter une surtaxation des consommateurs.

Texte de la réponse

L'opacité de la tarification des numéros surtaxés, soulignée de longue date par les associations de consommateurs, a été encore rappelée dans un rapport d'octobre 2008 du Conseil général de l'industrie, de l'énergie et des technologies. Dans les faits, de nombreux consommateurs découvrent le coût d'un appel vers un numéro surtaxé lorsqu'ils prennent connaissance de leur facture téléphonique. L'arrêté du 10 juin 2009 relatif à l'information sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur ajoutée constitue une première étape, essentielle, vers une plus grande lisibilité tarifaire de ces numéros. En effet, il permet au consommateur d'être gratuitement informé du coût de l'appel vers un numéro surtaxé et de pouvoir raccrocher si ces conditions tarifaires ne lui conviennent pas. Le champ d'application de l'obligation d'annonce tarifaire est large : elle s'impose pour tout appel vers un service à valeur ajoutée dont le tarif excède le coût d'une communication interpersonnelle normale depuis un poste fixe. L'information doit être claire pour le consommateur : elle porte sur l'ensemble des composantes du prix facturé au consommateur, en l'occurrence le prix du service et celui de la communication. Toutefois, s'agissant du coût de la communication, qui varie aujourd'hui en fonction de l'opérateur et de la formule tarifaire choisie, l'arrêté donne plusieurs possibilités aux professionnels : annonce en euro par minute, indication littérale « prix d'une communication normale » si son tarif correspond à une communication interpersonnelle normale, information sur les conditions dans lesquelles il peut obtenir cette information. Dans ce cadre, la Fédération française des télécoms s'est engagée à mettre en place dès la fin du 1er semestre 2010 un serveur vocal interactif, totalement gratuit, donnant le prix total facturé pour l'appel à tout numéro surtaxé en fonction de la situation précise de l'appelant et vers lequel pourra renvoyer l'annonce tarifaire prévue par l'arrêté. Cette obligation d'annonce tarifaire entrera en vigueur au 1er janvier 2010 pour les numéros dont la tarification est la plus élevée (supérieure à 0,15 EUR/min ou appel depuis un poste fixe), la généralisation du dispositif intervenant au 1er janvier 2011. Toutefois, l'adoption de l'arrêté n'épuise pas le champ des actions possibles dans le domaine des numéros surtaxés, en particulier en ce qui concerne leur

tarification. Sur ce point, de récentes initiatives devraient conduire, à terme, à diminuer le coût de ces numéros pour le consommateur. En premier lieu, il s'agit de l'engagement de la Fédération française des télécoms d'intégrer dans les forfaits mobiles les appels vers les numéros Verts et les numéros Azur (« au prix d'un appel local »). Il s'agit ensuite de l'annonce par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes, le 7 mai 2009, du lancement d'une consultation en vue de modifier la tarification des numéros « au coût d'un appel local ».

Données clés

Auteur : [M. Michel Sainte-Marie](#)

Circonscription : Gironde (6^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 52752

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Industrie et consommation

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 23 juin 2009, page 6048

Réponse publiée le : 15 septembre 2009, page 8806