



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

## rappports avec les administrés

Question écrite n° 58669

### Texte de la question

M. André Schneider attire l'attention de M. le ministre du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'État sur la nécessité d'assurer une réelle transparence des tarifs des appels téléphoniques passés depuis un téléphone mobile aux organismes sociaux et aux services publics qui mettent à disposition des usagers des numéros d'appel spéciaux accessibles gratuitement depuis des téléphones fixes ou reliés à Internet. Il lui demande si le Gouvernement ne pourrait pas exiger l'intégration des communications en 08, facturées au prix d'un appel local, ou ceux qui sont gratuits, dans les forfaits proposés par les opérateurs de téléphonie mobile concernés.

### Texte de la réponse

Le ministre du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'État a pris connaissance avec intérêt de la question relative à la tarification des appels téléphoniques. La tarification des appels passés aux services à valeur ajoutée suscite souvent l'incompréhension des consommateurs qui s'étonnent notamment que les appels vers les numéros verts (dits gratuits) et azur (dits « au coût d'un appel local ») ne soient pas inclus dans les forfaits. Face à cette situation, le ministre du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'État et le secrétaire d'État en charge de l'industrie, ont demandé, dans un courrier en date du 11 mars 2009, au président de la Fédération française des télécoms de mettre en oeuvre rapidement l'inclusion des appels aux services à valeur ajoutée dans les forfaits payés par les consommateurs avec pour objectif prioritaire d'intégrer dans un premier temps dans les forfaits des opérateurs mobiles et des « box », les communications vers les numéros 08 facturées au prix d'un appel local (numéros azur) ou gratuites (numéros verts). La Fédération française des télécoms a pris l'engagement de répondre favorablement à la demande du Gouvernement : les appels vers les numéros verts et numéros azur seront intégrés dans les forfaits de téléphonie mobile et de téléphonie via Internet. L'inclusion des numéros verts est d'ores et déjà mise en place depuis le 1er juillet 2009. Celle des numéros azur est effective à compter du 1er janvier 2010. Par ailleurs, un arrêté du 10 juin 2009 signé par le ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi et par le secrétaire d'État en charge de l'industrie prévoit que les consommateurs soient informés sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur ajoutée en début de communication.

### Données clés

**Auteur :** [M. André Schneider](#)

**Circonscription :** Bas-Rhin (3<sup>e</sup> circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 58669

**Rubrique :** Administration

**Ministère interrogé :** Budget, comptes publics, fonction publique et réforme de l'Etat

**Ministère attributaire :** Budget, comptes publics, fonction publique et réforme de l'Etat

Date(s) clé(s)

**Question publiée le** : 22 septembre 2009, page 8906

**Réponse publiée le** : 26 janvier 2010, page 828