



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

protection des consommateurs

Question écrite n° 61759

Texte de la question

M. François Lamy attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur la généralisation des numéros de téléphone surtaxés. Ceux-ci tendent à devenir les seuls numéros disponibles pour contacter de plus en plus de services publics ou de services privés essentiels au quotidien, tels que les établissements bancaires, les opérateurs de téléphonie et fournisseurs d'accès Internet, ou encore les services après-vente. Les communications peuvent ainsi être facturées jusqu'à 1,35 euro par appel et 0,34 euro par minute, avec un palier de 20 secondes. Cette généralisation des numéros surtaxés est d'autant plus dommageable que les opérateurs de téléphonie excluent de la plupart de leurs forfaits les appels émis vers ces numéros. L'extension de ces numéros réduit également le bénéfice financier que l'utilisateur pouvait légitimement attendre de l'établissement de la gratuité du temps d'attente. Pour les ménages modestes, sur le budget desquels cette multiplication des numéros surtaxés pèse le plus, cette généralisation tend à annuler les effets escomptés de la gratuité du temps d'attente. Aussi, il lui demande de bien vouloir lui préciser par quelle mesure et selon quel délai elle entend lutter contre cette généralisation des numéros de téléphone surtaxés.

Données clés

Auteur : [M. François Lamy](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 61759

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi

Ministère attributaire : Économie, finances et commerce extérieur

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 27 octobre 2009, page 10089

Question retirée le : 19 juin 2012 (Fin de mandat)