



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone

Question écrite n° 86881

Texte de la question

M. Michel Liebgott attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur certaines pratiques des opérateurs fixes et mobiles. D'après l'autorité de régulation des télécoms, l'ARCEP, certains opérateurs excluent des appels vers des numéros fixes de leurs forfaits illimités. Cette pratique fait payer au consommateur, hors forfait, son appel, sans qu'il n'ait été averti que ce numéro n'était pas inclus dans l'offre illimitée. Certains opérateurs « se livrent à des exclusions massives et systématiques, tant en termes de quantité de numéros exclus que de méthodes ». Par conséquent, certains appels vers un numéro fixe sont facturés hors forfait et le consommateur, qui n'a aucun moyen de savoir que le numéro composé est exclu par l'opérateur, découvre la situation en recevant sa facture. Le régulateur ordonne aux opérateurs de publier la liste des numéros exclus et d'informer systématiquement l'appelant avant la mise en relation s'il appelle un numéro exclu. Il souhaite connaître l'avis du Gouvernement sur ce sujet.

Texte de la réponse

L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) a ouvert en décembre 2009 une enquête sur les pratiques d'opérateurs de boucle locale, tant fixes que mobiles, appliquant un traitement spécifique aux communications téléphoniques à destination de certains numéros fixes géographiques commençant de 01 à 05 ou non géographiques en 09 de manière à les exclure du périmètre de leurs offres d'abondance et à facturer ainsi hors forfait les appels vers ces numéros. Dans un communiqué de presse du 26 juillet 2010, l'ARCEP a présenté les résultats de cette enquête. Comme l'a souligné l'ARCEP, ces pratiques apparaissent disproportionnées, arbitraires et discriminatoires, du fait du nombre de numéros concernés, et par suite, dommageables pour les utilisateurs appelants ainsi que pour les utilisateurs appelés, notamment les entreprises. Elles doivent donc disparaître rapidement. À cette fin, l'ARCEP a demandé aux opérateurs de régler entre eux les dysfonctionnements observés sur le marché de gros, pour mettre fin aux pratiques de reversement de revenus de terminaisons d'appel, pratiques que les opérateurs mettent en avant pour justifier certaines exclusions. Elle a rappelé, à cet égard, qu'elle était habilitée à régler tout différend entre opérateurs relatifs à ces marchés de gros et que ces différends ne sauraient donner lieu à des pratiques d'exclusion dommageables aux consommateurs. L'ARCEP a indiqué que, durant la période, la plus brève possible, nécessaire au règlement par les opérateurs de ces différends, s'ils maintiennent transitoirement des pratiques d'exclusion, des mesures doivent être immédiatement mises en place pour améliorer, très significativement et de façon efficace et loyale, la transparence et la lisibilité des offres d'abondance pour les clients. Les opérateurs doivent ainsi publier la liste des numéros exclus et une information sur la tarification des numéros en cause. L'ARCEP a dressé un premier constat sur l'évolution des pratiques des opérateurs en matière d'exclusion des numéros. À l'exception d'un opérateur qui a fait l'objet d'une mise en demeure de cesser ses pratiques, l'ensemble des opérateurs ne mettent pas ou plus en oeuvre de pratiques d'exclusion.

Données clés

Auteur : [M. Michel Liebgott](#)

Circonscription : Moselle (10^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 86881

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi

Ministère attributaire : Économie, finances et industrie

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 24 août 2010, page 9222

Réponse publiée le : 12 avril 2011, page 3687