



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone

Question écrite n° 93595

Texte de la question

M. Dino Cinieri interroge M. le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation sur les serveurs vocaux. Il l'alerte notamment sur la surtaxe des appels et lui demande de bien vouloir lui communiquer son sentiment à ce sujet.

Texte de la réponse

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, il s'agit alors de numéros dits surtaxés. Pour la plupart des numéros, les appels depuis les réseaux de téléphonie mobile sont aussi surtaxés. Les pouvoirs publics ont adopté plusieurs mesures de protection des consommateurs qui s'appliquent à ces numéros. Ils ont veillé tout d'abord à améliorer l'information des consommateurs. L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes 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. Par l'arrêté du 10 juin 2009, le ministre de l'Économie et le secrétaire d'État chargé de l'industrie ont imposé l'information des consommateurs sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur ajoutée en début de communication. Concernant le coût pour le consommateur des appels passés vers les numéros précités, plusieurs mesures ont également été adoptées par les pouvoirs publics. 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. La loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie a généralisé la non-surtaxation des appels vers les services clientèle à toutes les entreprises. Par ailleurs, l'accueil à distance dans les services publics est un sujet complexe, compte tenu de la diversité des publics concernés et des prestations rendues par les administrations (orientation et information générale, information experte allant jusqu'au conseil individuel, suivi et traitement des dossiers) ainsi que de la variété croissante des moyens employés (téléphone, messagerie et Internet mais aussi d'autres techniques émergentes comme les bornes interactives). Le ministre du budget a donné instruction le 6 septembre 2007 pour que les appels des usagers aux services placés sous sa responsabilité soient tarifés au prix d'une communication locale. Cette mesure importante concerne les appels au centre d'appel Impôt service (CIS) et à Infos douane service, soit plus d'un million d'appels par an. Dans un courrier en date du 11 mars 2009, le ministre du budget et le secrétaire d'État chargé de l'industrie ont demandé au Président de la Fédération française des télécoms d'intégrer les numéros commençant par 08 dans le forfait avec pour objectif prioritaire l'intégration dans un premier temps des communications vers les numéros 08 qui sont facturées au prix d'un

appel local ou qui sont gratuites. Les opérateurs ont répondu favorablement à cette demande.

Données clés

Auteur : [M. Dino Cinieri](#)

Circonscription : Loire (4^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 93595

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, PME, tourisme, services et consommation

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 16 novembre 2010, page 12383

Réponse publiée le : 22 février 2011, page 1759