



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

téléphone

Question écrite n° 51372

Texte de la question

Mme Sophie Rohfritsch attire l'attention de M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie et des finances, chargé de l'économie sociale et solidaire et de la consommation, sur la téléphonie liée aux entreprises. En effet, de plus en plus d'entreprises installent une téléphonie payante et surtaxée pour l'appelant y compris certains services publics comme la CPAM, la CAF... Il n'est pas normal que ces appels téléphoniques soient surtaxés et payés par le consommateur. Les entreprises amortissent ces installations dans leur comptabilité et récupèrent la TVA. Par conséquent, elle lui demande si un projet de loi ou de décret interdisant ce genre de pratique est à l'étude.

Texte de la réponse

Le mécanisme des numéros surtaxés permet à un consommateur d'obtenir des services à valeur ajoutée rémunérés par des micro-paiements perçus par les opérateurs de communications électroniques et reversés par ces derniers aux fournisseurs desdits services. Ce mécanisme existe également pour les SMS et pour l'internet (SMS+ et internet+). Il occupe une place significative dans l'économie numérique en France représentant 2 milliards d'euros en 2012 selon l'Autorité de régulation des postes et des communications électroniques (ARCEP) et permet la vente de services d'interactivité TV, de relation client à valeur ajoutée, de chat ou encore l'acquisition de contenus numériques (sonneries, images, jeux). En raison de possibles abus, l'utilisation des numéros surtaxés a toutefois été interdite par le législateur dans des circonstances particulières. Ainsi, en application de l'article L. 113-5 du code de la consommation, ces numéros ne peuvent pas être utilisés par un professionnel pour le traitement des réclamations et plus généralement en vue de la bonne exécution du contrat. Concernant les services publics, le décret n° 2011-682 du 16 juin 2011, pris en application de l'article 55 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, fixe la liste des services sociaux mettant à la disposition des usagers des numéros d'appel spéciaux accessibles gratuitement depuis les téléphones fixes et mobiles. La portée de ces dispositions est renforcée par une réforme des règles de tarification des numéros spéciaux. De nouvelles règles ont été définies par la décision n° 2012-0856 du 1er juillet 2012 de l'ARCEP. Les principales dispositions de cette décision entreront en vigueur le 1er janvier 2015. Elles prévoient, en particulier, que les numéros spéciaux non-surtaxés soient tarifés au même niveau que les numéros classiques. Par ailleurs, l'arrêté du 31 décembre 2013 relatif aux factures des services de communications électroniques et à l'information du consommateur sur la consommation au sein de son offre renforce également la protection du consommateur en améliorant significativement la lisibilité de la facture, en particulier s'agissant des services à valeur ajoutée. Ainsi, la facture et la facture détaillée présentent à part les services et produits fournis par les tiers, c'est-à-dire ceux que l'opérateur facture au titre d'une communication « surtaxée ». Ces documents distinguent clairement la partie « communication » et la partie « service » (i. e. la surtaxe) en cohérence avec la réforme des numéros surtaxés menée par l'ARCEP en 2012. Les « abonnements surtaxés » et les « services ponctuels surtaxés » sont clairement identifiés. De plus, l'article 145 de la loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation prévoit, notamment, que les opérateurs de communications électroniques ou les fournisseurs de services à valeur ajoutée mettent à disposition du

consommateur un outil accessible en ligne permettant d'identifier le fournisseur de service et l'adresse ou le numéro de téléphone auxquels le consommateur peut avoir recours pour faire une réclamation. Cet article dispose également que tout fournisseur d'un service téléphonique au public propose au consommateur une option gratuite permettant de bloquer les communications à destination de certaines tranches de numéros à valeur ajoutée.

Données clés

Auteur : [Mme Sophie Rohfritsch](#)

Circonscription : Bas-Rhin (4^e circonscription) - Les Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 51372

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Économie sociale et solidaire et consommation

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [4 mars 2014](#), page 1973

Réponse publiée au JO le : [10 juin 2014](#), page 4704