ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

téléphone

Question écrite n° 73162

Texte de la question

Mme Laurence Arribagé attire l'attention de Mme la secrétaire d'État, auprès du ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique, chargée du commerce, de l'artisanat, de la consommation et de l'économie sociale et solidaire sur la problématique des numéros surtaxés. De nombreuses entreprises privées et publiques, y compris certains organismes publics comme la Caisse primaire d'assurance maladie (CPAM) sont accessibles *via* un service de téléphonie payant. En l'état actuel de la législation, les appels téléphoniques surtaxés à destination de ces entreprises ou organismes sont facturés à la suite d'un énoncé du coût de l'appel et d'un bip sonore. Or il s'avère que les consommateurs se voient souvent facturer plusieurs minutes d'attente avant d'être mis en relation avec un conseiller. Malgré les restrictions imposées dans ce domaine et, notamment, l'interdiction des appels surtaxés, posée à l'article L. 113-5 du code de la consommation, qui concernent « la bonne exécution du contrat conclu avec un professionnel » ou « le traitement d'une réclamation » par la loi n° 2008-776 du 4 août 2008 de modernisation de l'économie, ces pratiques abusives persistent. Cette situation anormale est unanimement dénoncée depuis de nombreuses années, notamment par les associations de consommateurs alors même que les appels surtaxés ont généré près de 1,2 milliard d'euros en 2011, selon des données fournies par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP). Aussi, elle lui demande l'instauration par décret d'une mesure imposant le déclenchement du paiement de l'appel téléphonique, non pas dès la fin de l'annonce du bip sonore, mais dès lors qu'un conseiller répond effectivement et oralement au client, consommateur ou usager.

Texte de la réponse

Le mécanisme des numéros surtaxés permet à un consommateur ou à un usager de services publics 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. 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. Pour les services publics ne recourant pas à un numéro gratuit, la rémunération tirée de ces micro-paiements contribue pour partie au financement des moyens matériels et humains requis par la gestion des appels en masse, moyens qui, en l'absence d'une telle rémunération, devraient être intégralement financés par le contribuable. Il arrive toutefois qu'en dépit de la mobilisation de ces moyens, la concentration des appels à certains moments de la journée contraigne les appelants à supporter des temps d'attente d'autant plus mal perçus par les utilisateurs qu'ils sont facturés au même tarif que la durée de la communication effective avec un conseiller. Le

gouvernement est conscient du problème inhérent à la facturation de ces temps d'attente. En l'état actuel de la technologie, il n'existe pas de solution économiquement viable permettant aux opérateurs téléphoniques de boucle locale de distinguer, dans les communications impliquant un prestataire de services à valeur ajoutée, la durée d'attente et la durée correspondant à un service effectif. Il n'est donc pas envisageable, sans mettre en place des mécanismes coûteux et complexes d'échanges d'informations entre éditeurs de services et opérateurs, de ne facturer que le service effectif. La seule exception concerne les services à valeur ajoutée rendus par l'opérateur télécom lui-même à ses propres clients ; en effet, dans ce cas, l'opérateur de boucle locale est également l'éditeur du service à valeur ajoutée et est donc en mesure de connaître parfaitement la décomposition de la communication entre attente et service effectif. C'est pourquoi l'article L. 121-84-5 du code de la consommation peut prévoir, dans ce cas particulier, qu'aucune somme ne peut, à quelque titre que ce soit, être facturée au consommateur tant qu'il n'a pas été mis en relation avec un interlocuteur. La décision n° 2012-0856 du 1er juillet 2012 de l'ARCEP, qui réforme la tarification des numéros surtaxés devrait entrer en vigueur le 1er octobre 2015. Cette réforme offrira de nouvelles possibilités de facturation des services à valeur ajoutée. Elle permettra notamment de choisir une tarification « banalisée », c'est-à-dire pour laquelle l'usager ne paye que la communication classique de son forfait sans aucune « surtaxe » correspondant au service lui-même. Les éditeurs pourront également choisir une tarification forfaitaire à l'appel, ce qui donne une parfaite visibilité tarifaire à l'usager et incite le prestataire de service à limiter le temps d'attente. Quand la réforme entrera en vigueur, les éditeurs de services à valeur ajoutée, organismes privés ou publics, auront donc la possibilité de migrer vers des options tarifaires annulant l'incidence du temps d'attente sur le prix à payer par l'usager.

Données clés

Auteur : Mme Laurence Arribagé
Circonscription : Haute-Garonne (3e circonscription) - Les Républicains
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 73162
Rubrique : Télécommunications
Ministère interrogé : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale
Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 27 janvier 2015, page 491
Réponse publiée au JO le : 24 mars 2015, page 2213