ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

téléphone

Question écrite n° 92286

Texte de la question

M. Lucien Degauchy attire l'attention de M. le ministre de l'économie, de l'industrie et du numérique sur le coût des appels surtaxés vers des organismes de service public. Depuis le 1er octobre 2015 la tarification des numéros surtaxés a été simplifiée. Cependant certains organismes ont profité de cette réforme pour revoir leurs tarifs à la hausse. Selon une étude du magazine « 60 millions de consommateurs », 21 numéros sur 30 parmi les plus utilisés sont facturés plus cher qu'avant la réforme. D'autres organismes, bien que n'ayant pas augmenté leurs tarifs, restent coûteux. Il est légitime pour tous les usagers de pouvoir accéder aux administrations et l'accueil téléphonique doit être un moyen privilégié pour faciliter cet accès. Aussi il lui demande quelles mesures il envisage pour favoriser l'accueil téléphonique des organismes publics et en limiter le coût pour les usagers.

Texte de la réponse

Les numéros dits « surtaxés » sont la dénomination commune des « numéros de services à valeur ajoutée ». Ce mécanisme permet de rémunérer les services fournis par des micropaiements collectés par les opérateurs de communications électroniques. Une nouvelle grille tarifaire, applicable depuis le 1er octobre 2015, et cela indépendamment du terminal, mobile ou fixe, a entraîné la suppression des tarifications mixtes (qui combinaient coût à la minute et coût à l'appel), la fin de la différenciation entre heures pleines et heures creuses et des éventuels surcoûts selon les opérateurs. Cette réforme des services à valeur ajoutée a ainsi permis une meilleure lisibilité des tarifs pour les consommateurs. En ce qui concerne les services publics ne recourant pas à un numéro gratuit, la rémunération tirée des appels participe au financement du traitement et de la gestion de ces appels, qui sont susceptibles de connaître de fortes montées en charge à certaines heures. Si cette tarification supplémentaire était supprimée sans distinction pour tous les services publics, c'est alors le contribuable qui devrait intégralement financer ce coût de gestion. Par ailleurs, de nombreux services publics sont accessibles par d'autres voies de communication, notamment électronique. Enfin, en ce qui concerne le coût des appels en direction des services publics de sécurité sociale, et notamment des caisses primaires d'assurance maladie (CPAM), il convient de préciser que ces appels sont facturés au prix d'un appel local et ne sont donc pas surtaxés. C'est également le cas d'une majorité de services.

Données clés

Auteur : M. Lucien Degauchy
Circonscription : Oise (5e circonscription) - Les Républicains
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 92286
Rubrique : Télécommunications
Ministère interrogé : Économie, industrie et numérique
Ministère attributaire : Économie, industrie et numérique

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/14/questions/QANR5L14QE92286

Date(s) clée(s)

Question publiée au JO le : 29 décembre 2015, page 10671
Réponse publiée au JO le : 5 juillet 2016, page 6321