



ASSEMBLÉE NATIONALE

14ème législature

téléphone

Question écrite n° 93342

Texte de la question

Mme Marietta Karamanli 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 le coût des appels surtaxés. Avec la réforme des numéros spéciaux en vigueur depuis le 1er octobre 2015, la tarification est devenue identique depuis un téléphone fixe ou un mobile. Il semble qu'à cette occasion certains éditeurs de services concernés aient augmenté significativement leurs tarifs. Elle lui demande de bien vouloir lui indiquer si des constats ont été opérés sur ces hausses inconsidérées ou disproportionnées et quels conseils les autorités publiques entendent donner aux consommateurs pour s'en défendre.

Texte de la réponse

La réforme du plan de numérotation a mis un terme à la facturation hors forfait (30 à 40 centimes d'euro par minute) de la composante « communication » des appels vers les numéros surtaxés. Cette réforme a donc créé les conditions d'une tarification plus transparente, et mieux compréhensible pour les consommateurs. En tant que telle, elle ne comporte aucun élément de nature à favoriser des hausses de la tarification de la composante « service » des services à valeur ajoutée (SVA). Ces services continuent de choisir librement leurs tarifs parmi les tranches tarifaires définies par le régulateur sectoriel des communications électroniques, l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP). S'agissant de l'évolution récente des tarifs pratiqués, l'ARCEP publie, à un rythme trimestriel, les données de l'Observatoire des marchés des communications électroniques en France permettant d'apprécier l'évolution du marché des SAV. Les données du quatrième trimestre 2015 devraient être publiées prochainement, conformément au calendrier annoncé sur le site de l'ARCEP. S'agissant de la protection économique des consommateurs, l'arrêté du 10 juin 2009 relatif à l'information sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur ajoutée instaure une obligation de message gratuit d'information tarifaire (MGIT) en début d'appel. Tout manquement à cet arrêté est passible d'une amende administrative dont le montant ne peut excéder 3 000 € pour une personne physique et 15 000 € pour une personne morale. Les consommateurs bénéficient donc dans ce domaine d'une protection spécifique sous l'angle de l'information tarifaire. Il leur est recommandé d'y être attentifs. Les services d'enquête de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes veillent à la bonne application de ces règles, et peuvent prendre toute mesure appropriée si des manquements sont détectés, par exemple à la suite de signalements qui leur sont adressés.

Données clés

Auteur : [Mme Marietta Karamanli](#)

Circonscription : Sarthe (2^e circonscription) - Socialiste, écologiste et républicain

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 93342

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire

Ministère attributaire : Commerce, artisanat, consommation et économie sociale et solidaire

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [16 février 2016](#), page 1406

Réponse publiée au JO le : [3 mai 2016](#), page 3742