



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 19710

Texte de la question

M. André Chassaigne attire l'attention de M. le ministre de la fonction publique, de la réforme de l'État et de l'aménagement du territoire sur les numéros de téléphone à tarification spéciale de plus en plus utilisés par les services publics, commençant par « 082... ». De plus en plus de voix commencent à s'élever contre l'utilisation par les services publics des numéros indigo. Ainsi, pour contacter la caisse de sécurité sociale, les ASSEDIC, et même le service dérangement de France Télécom, l'utilisateur doit utiliser un numéro commençant par 082..., dont le coût est de 0,13 EUR (HT) par minute, soit 0,15 EUR (TTC), à comparer à 0,033 EUR (TTC), coût de la communication locale en heures pleines. Ce coût est souvent augmenté par le serveur d'accueil de messagerie, qui demande à l'intéressé de taper un ou plusieurs chiffres sur le clavier de son téléphone avant d'arriver à avoir un correspondant au bout de la ligne. N'est-ce pas une augmentation déguisée et évidemment non concertée des cotisations au profit des organismes publics ? Cette attitude est inacceptable et absolument injustifiée : en effet, le renseignement téléphonique, en grande partie automatisé, est évidemment moins coûteux que le renseignement par courrier ou dans les locaux de l'organisme concerné. De plus, par un effet pervers, l'utilisateur est d'autant plus incité à téléphoner, et donc à payer, alors que le service rendu (problème technique, erreur ou retard) est de moins bonne qualité. Par conséquent, il souhaiterait savoir comment il envisage de réglementer enfin ces pratiques contestées et contestables. - Question transmise à Mme la ministre déléguée à l'industrie.

Texte de la réponse

L'honorable parlementaire a exprimé ses préoccupations sur l'utilisation par de nombreux services publics des numéros téléphoniques à tarification spéciale, et notamment ceux commençant par 082. En l'espèce, le parlementaire doit être informé que l'autorité de régulation des télécommunications est compétente pour attribuer les ressources en numérotation que les acteurs, notamment publics, demandent, dans le respect des règles de gestion du plan national de numérotation qui prévoit des tranches de numéros gratuits et des tranches de numéros payants. C'est donc naturellement aux administrations et services publics concernés qu'il appartient de définir la tarification des services qu'ils souhaitent offrir au public et aux usagers. Les organismes publics ou para-publics peuvent ainsi demander à leurs opérateurs l'attribution de numéros dans les tranches gratuites pour les appelants afin de ne pas pénaliser les usagers.

Données clés

Auteur : [M. André Chassaigne](#)

Circonscription : Puy-de-Dôme (5^e circonscription) - Député-e-s Communistes et Républicains

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 19710

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : fonction publique, réforme de l'Etat et aménagement du territoire

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 9 juin 2003, page 4396

Réponse publiée le : 24 novembre 2003, page 8993