



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 65344

Texte de la question

M. André Schneider attire l'attention de M. le ministre de la fonction publique et de la réforme de l'État sur l'augmentation du tarif à la minute des numéros verts des services publics. En effet, il est difficile de comprendre la surfacturation des services téléphoniques assurés par les organismes tels que la CPAM, les caisses d'allocations familiales, etc. Depuis que les numéros téléphoniques commençant par 0 820 ont été mis en place, le tarif est passé de 0,09 euro la minute à 0,118 euro la minute. Quelle que soit la situation sociale des administrés, ceux-ci sont parfois obligés d'appeler ce genre de numéros et ce, pendant de longues minutes. Il souhaiterait savoir quelles mesures le Gouvernement entend prendre afin d'assurer la poursuite de la mission d'intérêt général gratuite des services publics et faciliter l'accès téléphonique de ces derniers. - Question transmise à M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie.

Texte de la réponse

Les opérateurs de télécommunications mettent à la disposition des entreprises et des administrations de nombreux services permettant à ces organismes d'adapter la tarification de leur accueil téléphonique. Ces services utilisent généralement des numéros non géographiques commençant par 08, parfois qualifiés de « surtaxés ». Il convient de souligner d'emblée qu'il ne saurait être question de brider l'offre des opérateurs en la matière. Une telle démarche serait contraire à la liberté du commerce et aux directives européennes régissant le secteur des télécommunications. Elle serait, de plus, inefficace, l'emploi de numéros surtaxés étant généralement parfaitement justifié par la valeur du service ou de l'information fournie par l'organisme destinataire des appels. Des dispositions permettent d'assurer que le consommateur est informé du tarif de la communication. Ainsi, l'Autorité de régulation des télécommunications a structuré la tranche des numéros commençant par 08 de telle manière que les premiers chiffres renseignent sur le tarif maximal applicable. Les services de la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), pour leur part, veillent à ce que les utilisateurs soient correctement informés des conditions tarifaires dans lesquelles le service est fourni. Il n'en reste pas moins que des abus existent et que certaines pratiques sont de moins en moins bien supportées par les consommateurs. Le ministre délégué à l'industrie est parfaitement conscient du problème. Il a constitué un groupe de travail sur l'industrie de la relation clientèle, présidé par M. Marc Houéry, membre associé du Conseil général des technologies de l'information et président de la Commission consultative des radiocommunications, avec notamment pour objectif de renforcer la transparence de la relation client. Au vu des conclusions du groupe de travail rendues le 13 décembre 2004 et des résultats de la consultation sur la concurrence dans le secteur des télécommunications initiée le 23 février 2005, le ministre délégué à l'industrie a engagé, le 23 mai 2005, une concertation avec les professionnels du secteur et les associations de consommateurs autour de dix propositions. Parmi celles-ci figure l'interdiction de la facturation du temps d'attente par les professionnels, vendeurs de biens ou prestataires de services, lors des appels téléphoniques aux services chargés d'assurer les relations d'après-vente. Par ailleurs, afin de faciliter l'accès de la population aux services publics essentiels, notamment pour la fraction croissante de la population qui dispose uniquement d'un téléphone portable, la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004

pour la confiance dans l'économie numérique a prévu l'ouverture d'une tranche de numéros gratuits à partir des postes fixes et mobiles et réservée aux services sociaux. L'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes a réservé à cet usage les numéros commençant par 08 088. Un décret en Conseil d'État doit déterminer la liste des services sociaux concernés.

Données clés

Auteur : [M. André Schneider](#)

Circonscription : Bas-Rhin (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 65344

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : fonction publique

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 17 mai 2005, page 4931

Réponse publiée le : 16 août 2005, page 7849