# ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

## information des consommateurs

Question écrite n° 93054

### Texte de la question

M. Pierre Morel-A-L'Huissier attire l'attention de M. le ministre délégué à l'industrie sur les nouveaux services de renseignements téléphoniques. Depuis la fin du 12 le 3 avril dernier, une vingtaine de services ont été mis en place, en raison de l'ouverture à la concurrence de la téléphonie. Cependant, en sus d'un numéro très long à composer, à six chiffres, commençant par 118, la tarification de ces numéros s'avère relativement complexe. Les usagers, selon qu'ils appellent d'un fixe ou d'un mobile, qu'ils demandent à entrer en relation avec le numéro demandé, s'y retrouvent difficilement dans le prix facturé. En conséquence, il souhaiterait savoir s'il entend prendre des mesures pour que les usagers aient accès à une information claire sur ces services et leur tarification.

### Texte de la réponse

La suppression du 12 et des numéros de renseignements téléphoniques accessibles depuis les téléphones mobiles et la mise en place des numéros 118 découlent d'une décision du Conseil d'État. Dans un arrêt du 25 juin 2004, le Conseil d'État a demandé à l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) de définir un format unique de numéros, pour l'ensemble des services de renseignements téléphoniques. L'objectif de ce dispositif est de favoriser la concurrence entre les prestataires. Le choix du format retenu, les numéros 118, est celui qui a été adopté par la quasi-totalité des pays européens qui ont déjà procédé à un changement de numérotation pour les services de renseignements téléphoniques. À la suite de cette décision du Conseil d'État, l'ARCEP a défini les conditions d'attribution des numéros de la forme 118 et les modalités de migration des services existants vers les nouveaux numéros. Le processus mis en place par l'ARCEP a débouché sur l'attribution de cinquante-sept numéros à vingt-sept opérateurs de renseignements. À ce jour, seuls quelques-uns d'entre eux ont commencé à commercialiser des services de renseignements, mais d'autres prestataires peuvent lancer des offres depuis le 3 avril 2006, date retenue pour la suppression définitive du 12. Face à la multiplicité des offres, il est apparu nécessaire de fournir aux consommateurs une information claire, fiable et précise. C'est pourquoi un certain nombre d'actions de communication ont été mises en oeuvre : le ministère a édité une plaquette d'information comportant la liste et les coordonnées de tous les opérateurs. Celle-ci a déjà été diffusée à sept millions d'exemplaires, via le réseau de La Poste et les propres réseaux du ministère (trésoreries générales, centres des impôts). Depuis le 20 mars 2006, 2,5 millions de dépliants supplémentaires ont été diffusés dans des présentoirs de 3 500 bureaux de poste. Cette plaquette d'information est également téléchargeable sur le site du ministère de l'industrie (www.industrie.gouv.fr). Un site internet dédié, géré par l'ARCEP, est consultable (www.appel118.fr). Les numéros en service, leurs caractéristiques et leurs prix y sont recensés.

### Données clés

**Auteur :** M. Pierre Morel-A-L'Huissier
**Circonscription :** Lozère (2e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire
**Type de question :** Question écrite

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/12/questions/QANR5L12QE93054

**Numéro de la question :** 93054
**Rubrique :** Consommation
**Ministère interrogé :** industrie
**Ministère attributaire :** industrie

## Date(s) clée(s)

**Question publiée le :** 25 avril 2006, page 4358
**Réponse publiée le :** 19 septembre 2006, page 9883