



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

information des consommateurs

Question écrite n° 95116

Texte de la question

M. Jean-Marc Roubaud appelle l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur les services de renseignements téléphoniques. La disparition du « 12 », service de renseignements historique, a de quoi dérouter les consommateurs qui font désormais face à une prolifération d'opérateurs aux tarifs opaques. En conséquence, il lui demande s'il envisage de prendre des mesures afin qu'un tarif de base unique soit défini pour tous les opérateurs. - Question transmise à M. le ministre délégué à l'industrie.

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.appel18.fr). Les numéros en service, leurs caractéristiques et leurs prix y sont recensés. En revanche, il n'est pas envisagé de fixer un prix unique pour l'ensemble des services de renseignements, ce qui irait à l'encontre de l'objectif même d'amélioration de la qualité et de baisse des prix poursuivi à travers l'ouverture à la concurrence.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Marc Roubaud](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 95116

Rubrique : Consommation

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 23 mai 2006, page 5304

Réponse publiée le : 19 septembre 2006, page 9883