



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone

Question écrite n° 3117

Texte de la question

Mme Marie-Jo Zimmermann attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'emploi sur le caractère souvent abusif du recours par les sociétés commerciales ou de services à des numéros de téléphone surtaxés (numéros en 08). Une telle situation est d'autant plus regrettable que, souvent, les clients téléphonent pour un service après-vente et n'ont pas à être financièrement pénalisés à ce titre. Face à l'inaction des services publics, un site Internet (Geonumbers.com) a pris l'initiative de proposer des équivalents non surtaxés aux numéros téléphoniques d'un grand nombre de sociétés. Il s'agit en fait de leur numéro normal que lesdites sociétés cessaient de communiquer. Cependant, le site en cause a été l'objet de menaces de poursuites judiciaires et, de ce fait, ses responsables ont dû le fermer. Elle souhaiterait donc qu'il lui indique s'il ne serait pas possible, soit de légaliser la diffusion des numéros de téléphone non surtaxés des sociétés qui recourent aux numéros payants en 08, soit s'il ne serait pas possible d'obliger toute société fournissant des biens ou des services sur le territoire français à assurer le service après-vente en proposant à leurs clients des numéros téléphoniques non surtaxés.

Texte de la réponse

Les opérateurs de communications électroniques mettent à la disposition des entreprises et des services publics de nombreuses prestations permettant à ces organismes d'adapter la tarification de leur accueil téléphonique. Ces prestations utilisent généralement des numéros non géographiques commençant par 08. La tarification des appels à ces numéros varie selon le type de numéro et l'opérateur de l'appelant. Dans le cas des numéros commençant par 0800 ou 0805, les appels sont gratuits pour l'appelant au départ d'une ligne fixe. Dans d'autres cas, la communication donne lieu à un reversement à l'organisme destinataire de l'appel ; on parle alors souvent de numéros « surtaxés ». Les numéros commençant par 08 permettent d'accéder à une grande variété de services à valeur ajoutée et le recours à un numéro surtaxé est généralement justifié par la prestation rendue par le destinataire de l'appel. Aux numéros non géographiques commençant par 08 sont associés des numéros géographiques qui servent à assurer l'acheminement correct des communications. Ces numéros géographiques ont un caractère purement technique et ne sont pas destinés à être rendus publics. Leur diffusion permettrait de contourner la facturation spécifique des numéros commençant par 08 alors même que le recours à ce type de numéros est en général parfaitement justifié par la prestation rendue par le destinataire de l'appel. La légalisation de leur diffusion conduirait vraisemblablement à la fermeture de nombreux services d'information utiles pour lesquels le recours à des numéros surtaxés est le seul mode de facturation économiquement viable. Les services après-vente, notamment ceux des opérateurs de communications électroniques, posent des problèmes spécifiques dans la mesure où le recours à des numéros surtaxés apparaît moins légitime dans ce cas, notamment lorsqu'il est associé à des temps d'attente assez longs. La question a été abordée lors des tables rondes réunissant opérateurs et associations de consommateurs, notamment celle du 25 septembre 2007 à l'occasion de laquelle le secrétaire d'État chargé de la consommation et du tourisme et le secrétaire d'État chargé des entreprises et du commerce extérieur ont confirmé l'intention du Gouvernement de légiférer. La loi n° 2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs impose

ainsi la gratuité du temps d'attente pour tous les appels passés par les consommateurs puis la boucle locale de leur opérateur vers les services après-vente, les services de réclamations, les services d'assistance technique ; en outre, les numéros d'appel vers ces services ne pourront plus être surtaxés.

Données clés

Auteur : [Mme Marie-Jo Zimmermann](#)

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

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 3117

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Économie, finances et emploi

Ministère attributaire : Économie, finances et emploi

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 14 août 2007, page 5210

Réponse publiée le : 12 février 2008, page 1205