ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone

Question écrite n° 56985

Texte de la question

M. Franck Reynier interroge M. le secrétaire d'État chargé du commerce, de l'artisanat, des petites et moyennes entreprises, du tourisme, des services et de la consommation sur les numéros téléphoniques surtaxés. La Loi de modernisation de l'économie (LME) a imposé que le temps d'attente d'un appel surtaxé ne soit pas facturé au client, et que seul le service fourni par un opérateur soit pris en compte dans la facturation de l'appel. L'enjeu de cette mesure est d'autant plus notable que les sommes concernées sont importantes : les numéros surtaxés représentent aujourd'hui un budget de 2,6 milliards d'euros par an pour les Français. Le dispositif doit ainsi permettre aux Français d'économiser une partie de leur coût d'appel, voire la totalité dans certains cas. On estime que l'économie réalisée serait d'environ 15 à 20 % en moyenne. En conséquence, il souhaite être informé du calendrier de mise en oeuvre de cette disposition de la LME et avoir confirmation de l'estimation de l'économie attendue.

Texte de la réponse

Il convient de rappeler que l'article 87 de la loi de modernisation de l'économie (LME), codifié à L. 113-5 du code de la consommation, a prévu l'utilisation d'un numéro non surtaxé pour les services vocaux permettant la bonne exécution des contrats et le traitement des réclamations. Il n'a pas rendu obligatoire le principe de la gratuité du temps d'attente, qui constitue en revanche une obligation légale pour les appels on net des services d'assistance des opérateurs de communications électroniques dans les conditions fixées par l'article L. 121-84-5 du code de la consommation issu de la loi du 3 janvier 2008, entrée en vigueur le 1er juin 2008. L'entrée en vigueur au 1er janvier 2009 de l'article 87 de la LME a donné lieu à une étroite concertation avec les opérateurs économiques et les associations de consommateurs. Dès le 10 décembre 2008, une réunion d'information était organisée dans le cadre du Conseil national de la consommation (CNC). Les professionnels ont pu sensibiliser les consommateurs aux difficultés rencontrées par certains d'entre eux (contraintes techniques du changement de numéro, modification des contrats et de la signalétique sur les emballages), mais aussi s'engager à déployer tous leurs efforts pour se mettre en conformité avec la loi. Ce dialogue constructif a permis que la transition s'effectue dans de bonnes conditions. Tout en maintenant un contact très régulier avec les fédérations professionnelles, les services de l'État restent particulièrement attentifs à la bonne application de la mesure sur le terrain. Cette action de surveillance sera maintenue dans les mois à venir. D'ores et déjà, un an après la promulgation de la loi, la baisse des tarifs est sensible. Un appel de cinq minutes qui pouvait coûter 5 EUR revient désormais à quelques dizaines de centimes d'euros. En outre, du fait de ces mesures, qui facilitent les relations directes avec les professionnels, les réclamations adressées par les consommateurs aux services de l'État (Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes) sont en baisse globale de 23 % (1er trimestre 2009 vs. 1er trimestre 2008). La baisse est encore plus sensible dans le domaine de l'internet/télécoms : on note alors une évolution de - 42 % de réclamations recensées par le baromètre des réclamations des consommateurs. Enfin, en signant l'arrêté du 10 juin 2009 relatif à l'information sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur ajoutée, le ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi et le secrétaire d'État chargé de l'industrie et de la consommation ont posé les conditions d'une transparence tarifaire

accrue des services vocaux accessibles à des numéros surtaxés. Il permettra en effet au consommateur d'être gratuitement informé du coût de l'appel vers un numéro surtaxé et de pouvoir raccrocher si ces conditions tarifaires ne lui conviennent pas. Cette obligation d'annonce tarifaire entrera en vigueur au 1er janvier 2010 pour les numéros dont la tarification est la plus élevée ; (supérieure à 0,15 EUR/minute ou appel depuis un poste fixe), la généralisation du dispositif intervenant au 1er janvier 2011.

Données clés

Auteur : M. Franck Reynier
Circonscription : Drôme (2e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 56985
Rubrique : Télécommunications
Ministère interrogé : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation
Ministère attributaire : Commerce, artisanat, pme,tourisme, services et consommation

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 4 août 2009, page 7572
Réponse publiée le : 27 octobre 2009, page 10181