



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone

Question écrite n° 59173

Texte de la question

M. Claude Bartolone attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur la pratique des numéros de téléphone surtaxés, que ce soit à destination de services publics ou de services privés essentiels au quotidien, tels que les établissements bancaires, les opérateurs de téléphonies et fournisseurs d'accès Internet, ou encore les services après vente. Force est de constater que nombre de ces services ont très souvent recours aux plateformes téléphoniques avec numéros spéciaux qui constituent le seul moyen d'entrer en relation avec eux. Pour les numéros dits « Audiotel », les communications peuvent ainsi être facturées jusqu'à 1,35 € par appel et 0,34 € par minute, avec un palier de 20 secondes. Ces pratiques sont d'autant plus dommageables que les opérateurs de téléphonie n'intègrent pas les appels émis vers ces numéros surtaxés dans la plupart des forfaits proposés à souscription. Avec la généralisation des forfaits illimités vers la France et l'étranger proposés par les opérateurs Internet, la situation est en outre devenue absurde : téléphoner trois heures en Amérique du nord coûte désormais moins cher que d'appeler un numéro surtaxé dans sa propre région ! Malgré les efforts entrepris, notamment pour établir la gratuité du temps d'attente, les consommateurs, notamment de condition modeste, restent fortement pénalisés. Il lui demande donc ce que le Gouvernement entend faire pour lutter contre ces pratiques injustes vis-à-vis des consommateurs.

Données clés

Auteur : [M. Claude Bartolone](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (6^e circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 59173

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi

Ministère attributaire : Économie, finances et commerce extérieur

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 22 septembre 2009, page 8928

Question retirée le : 19 juin 2012 (Fin de mandat)