



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

téléphone

Question écrite n° 60258

Texte de la question

M. Jacques Domergue attire l'attention de 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 plaintes qu'il reçoit concernant les factures de téléphonie. Des abonnés voient le montant de leur facture être beaucoup plus élevé que le forfait qu'ils avaient souscrit, cela s'expliquerait par des appels passés vers des numéros verts ou azurs qui ne sont pas inclus dans les forfaits. Il règne une certaine opacité concernant ces numéros surtaxés ; c'est pourquoi il lui demande si des solutions pourraient être trouvées pour une simplification de compréhension du forfait.

Texte de la réponse

Le ministre du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'État a pris connaissance avec intérêt de la question relative à la tarification des appels téléphoniques. La tarification des appels passés aux services à valeur ajoutée suscite souvent l'incompréhension des consommateurs qui s'étonnent notamment que les appels vers les numéros verts (dits gratuits) et azur (dits « au coût d'un appel local ») ne soient pas inclus dans les forfaits. Face à cette situation, le ministre du budget, des comptes publics, de la fonction publique et de la réforme de l'État et le secrétaire d'État en charge de l'industrie, ont demandé, dans un courrier en date du 11 mars 2009, au président de la Fédération française des télécoms de mettre en oeuvre rapidement l'inclusion des appels aux services à valeur ajoutée dans les forfaits payés par les consommateurs avec pour objectif prioritaire d'intégrer dans un premier temps dans les forfaits des opérateurs mobiles et des « box », les communications vers les numéros 08 facturées au prix d'un appel local (numéros azur) ou gratuites (numéros verts). La Fédération française des télécoms a pris l'engagement de répondre favorablement à la demande du Gouvernement : les appels vers les numéros verts et numéros azur seront intégrés dans les forfaits de téléphonie mobile et de téléphonie via Internet. L'inclusion des numéros verts est d'ores et déjà mise en place depuis le 1er juillet 2009. Celle des numéros azur est effective à compter du 1er janvier 2010. Par ailleurs, un arrêté du 10 juin 2009 signé par le ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi et par le secrétaire d'État en charge de l'industrie prévoit que les consommateurs soient informés sur les prix des appels téléphoniques aux services à valeur ajoutée en début de communication.

Données clés

Auteur : [M. Jacques Domergue](#)

Circonscription : Hérault (1^{re} circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 60258

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Commerce, artisanat, pme, tourisme, services et consommation

Ministère attributaire : Budget, comptes publics, fonction publique et réforme de l'Etat

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 6 octobre 2009, page 9342

Réponse publiée le : 26 janvier 2010, page 828