



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

rapports avec les administrés

Question écrite n° 86710

Texte de la question

Mme Frédérique Massat attire l'attention de M. le ministre du budget, des comptes publics et de la réforme de l'État sur les appels surtaxés vers les services sociaux et publics. Depuis 1998, les numéros surtaxés se sont considérablement développés. À l'origine exclusivement destinés au secteur commercial ou à celui des jeux, ces numéros ont rapidement été utilisés par des services publics et sociaux. En 2004, lors des débats parlementaires sur la loi pour la confiance en l'économie numérique, la majorité avait adopté un amendement déposé par l'un de ses membres visant à déterminer « la liste des services sociaux mettant à la disposition des usagers des numéros d'appels spéciaux accessibles gratuitement, depuis les téléphones fixes et mobiles ». Déplacée lors de son passage au Sénat puis finalement rétablie lors de la commission mixte paritaire, cette disposition prévoyait que, tous les ans, un décret soit pris en Conseil d'État pour établir la liste de ces services sociaux. Six ans plus tard, ces décrets n'ont toujours pas été pris contraignant les usagers de ces services à se voir facturer leurs communications téléphoniques (à titre d'exemple : 11 centimes d'euro l'appel au numéro unique de Pôle emploi et 5 centimes d'euro la minute pour la sécurité sociale). Rappelons qu'en 2004 la représentation nationale avait voté cet amendement reconnaissant le caractère injuste des numéros surtaxés dans la mesure où il s'agit parfois de l'unique solution pour contacter ces services. Les réductions de postes opérées ces dernières années ont, en effet, motivé de nombreuses restructurations conduisant à la fermeture d'antennes locales où ne peuvent plus se rendre directement les usagers. Dans ces conditions, elle lui demande de prendre rapidement ces décrets pour permettre à tous les usagers de ces services publics de pouvoir en bénéficier.

Données clés

Auteur : [Mme Frédérique Massat](#)

Circonscription : Ariège (1^{re} circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 86710

Rubrique : Administration

Ministère interrogé : Budget, comptes publics et réforme de l'État

Ministère attributaire : Économie, finances et commerce extérieur

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 24 août 2010, page 9214

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