



ASSEMBLÉE NATIONALE

15ème législature

Tarification numéros spéciaux - surtaxe téléphonique

Question écrite n° 3376

Texte de la question

M. Jean-Bernard Sempastous attire l'attention de M. le ministre de l'économie et des finances sur la tarification des numéros spéciaux pour des appels relevant du service public ou de services essentiels à la vie courante tels que les plateformes retraite, santé ou encore les pharmacies de garde. Depuis le 1er octobre 2015, de nombreux services publics ont fait le choix d'opter pour des communications gratuites ou facturées au prix d'un appel local, cependant certains continuent de facturer des appels surtaxés. Cette pratique induit des coûts importants qui peuvent conduire à l'exclusion de certaines populations défavorisées de ces services. Il lui demande quelles sont les mesures envisagées par le Gouvernement pour qu'aucun appel relevant d'un service public ou de services essentiels à la vie courante ne soit surtaxé.

Texte de la réponse

Concernant plus particulièrement les services sociaux, le décret no 2011-682 du 16 juin 2011, pris en application de l'article 55 de la loi no 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, fixe la liste de ceux qui mettent à la disposition des usagers des numéros d'appel spéciaux accessibles gratuitement, à savoir le service d'urgence sans-abri, le 115, et le service national d'accueil téléphonique de l'enfance en danger (SNATED), le 119. Cette gratuité totale, partagée par d'autres numéros d'urgence, reste un cas particulier, justifié par la gravité des situations auxquelles ces services apportent une réponse. Le 30 janvier 2018, dans le cadre de l'examen du projet de loi pour un État au service d'une société de confiance, l'Assemblée nationale a adopté un amendement parlementaire qui institue le principe de la mise à disposition des usagers, par les services de l'État et les établissements publics qui dépendent de l'État, d'un numéro non surtaxé. Le gouvernement est favorable à cette évolution.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Bernard Sempastous](#)

Circonscription : Hautes-Pyrénées (1^{re} circonscription) - La République en Marche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 3376

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : [Économie et finances](#)

Ministère attributaire : [Économie et finances](#)

Date(s) clé(s)

Question publiée au JO le : [28 novembre 2017](#), page 5812

Réponse publiée au JO le : [10 avril 2018](#), page 3005