

14ème législature

Question N° : 23792	De Mme Kheira Bouziane-Laroussi (Socialiste, républicain et citoyen - Côte-d'Or)	Question écrite
Ministère interrogé > Économie sociale et solidaire et consommation		Ministère attributaire > Économie sociale et solidaire et consommation
Rubrique > télécommunications	Tête d'analyse > téléphone	Analyse > numéros surtaxés. tarification. réforme.
Question publiée au JO le : 09/04/2013 Réponse publiée au JO le : 03/09/2013 page : 9250		

Texte de la question

Mme Kheira Bouziane-Laroussi attire l'attention de M. le ministre délégué auprès du ministre de l'économie et des finances, chargé de l'économie sociale et solidaire et de la consommation, sur la téléphonie liée aux entreprises. En effet, de plus en plus d'entreprises installent une téléphonie payante et surtaxée pour l'appelant y compris certains services publics comme la CPAM, la CAF... Il n'est pas normal que ces appels téléphoniques soient surtaxés et payés par le consommateur. Les entreprises amortissent ces installations dans leur comptabilité et récupèrent la TVA. Par conséquent, elle lui demande si un projet de loi ou de décret interdisant ce genre de pratique est à l'étude.

Texte de la réponse

Le mécanisme des numéros surtaxés permet à un consommateur d'obtenir des services à valeur ajoutée rémunérés par des micro-paiements perçus par les opérateurs de communications électroniques et reversés par ces derniers aux fournisseurs desdits services. Le montant de ces paiements figure sur la facture de communications électroniques délivrée par l'opérateur de communications électroniques. Ce mécanisme existe également pour les SMS et pour l'internet (SMS+ et internet+). Il occupe une place significative dans l'économie numérique en France représentant 2 milliards d'euros en 2012 selon l'autorité de régulation des postes et des communications électroniques (ARCEP) et permet la vente de services d'interactivité TV, de relation client à valeur ajoutée, de chat ou encore l'acquisition de contenus numériques (sonneries, images, jeux). En raison de possibles abus, l'utilisation des numéros surtaxés a toutefois été interdite par le législateur dans des circonstances particulières. Ainsi, en application de l'article L. 113-5 du code de la consommation, ces numéros ne peuvent pas être utilisés par un professionnel pour le traitement des réclamations et plus généralement en vue de la bonne exécution du contrat. Concernant les services publics, le décret n° 2011-682 du 16 juin 2011, pris en application de l'article 55 de la loi n° 2004-575 du 21 juin 2004 pour la confiance dans l'économie numérique, fixe la liste des services sociaux mettant à la disposition des usagers des numéros d'appel spéciaux accessibles gratuitement depuis les téléphones fixes et mobiles. La portée de ces dispositions sera prochainement renforcée par une réforme des règles de tarification des numéros spéciaux. Certains numéros spéciaux, bien que non-surtaxés, sont en effet tarifés plus chers que les numéros classiques. De nouvelles règles ont été définies par la décision n° 2012-0856 du 1er juillet 2012 de l'ARCEP. Elles entreront en vigueur le 1er janvier 2015. Elles prévoient, en particulier, que les numéros spéciaux non-surtaxés soient tarifés au même niveau que les numéros classiques.