



ERIC WOERTH
MINISTRE DU BUDGET, DES COMPTES PUBLICS
ET DE LA FONCTION PUBLIQUE

LUC CHATEL
SECRETAIRE D'ÉTAT AUPRES DU MINISTRE DE
L'ÉCONOMIE, DE L'INDUSTRIE ET DE L'EMPLOI
CHARGE DE L'INDUSTRIE ET DE LA CONSOMMATION,
PORTE-PAROLE DU GOUVERNEMENT

Communiqué de presse

Communiqué de presse

<http://www.budget.gouv.fr>

<http://www.minefe.gouv.fr>

Paris, le 26 mai 2009
N°431/146

Eric WOERTH et Luc CHATEL se félicitent des réponses apportées par les opérateurs de téléphonie mobile pour inclure dans les forfaits les appels aux numéros verts et azur

Depuis septembre 2007, le Gouvernement a fait de la tarification des appels vers les numéros surtaxés l'une de ses priorités :

- **A la suite d'un audit sur le fonctionnement des services d'appel téléphoniques publics, Eric WOERTH**, ministre du Budget, des Comptes publics et de la Fonction publique, **a souhaité dès septembre 2007 qu'il soit mis fin dans les plus brefs délais à la pratique des numéros surtaxés de certaines administrations**, facteur d'inégalités pour l'accès des usagers aux services publics. Aujourd'hui, les services publics se sont engagés à ce que les appels vers leurs principaux centres de contact soient facturés au maximum au coût d'un appel local. Désormais, **la facture téléphonique annuelle des Français utilisant les principaux centres d'appels de l'administration a été réduite de près de 22 millions d'euros** sur une facture initiale de près de 54 millions d'euros ;
- De son côté, **Luc CHATEL**, secrétaire d'Etat chargé de l'Industrie et de la Consommation, porte-parole du Gouvernement, travaille pour apporter plus de transparence dans le secteur de la téléphonie. **Dans le cadre de la loi du 3 janvier 2008, puis de la loi de modernisation de l'Economie, l'usage des numéros surtaxés a été réglementé : les consommateurs qui appellent pour obtenir la bonne exécution d'un contrat ne peuvent plus être surtaxés.** Par ailleurs, à la demande de Luc CHATEL, **la Fédération française des télécoms a mis en place (via le numéro 33700) une plate-forme de signalement et de traitement des SMS abusifs.**

Mais alors que les services publics et les entreprises font des efforts financiers importants pour diminuer le coût des appels en faveur des usagers et des consommateurs, certains appels restaient hors forfaits notamment depuis les mobiles, suscitant l'incompréhension et le mécontentement des consommateurs.

En réponse à une demande des ministres, la Fédération française des télécoms vient de prendre l'engagement que les appels aux numéros verts (dits « gratuits depuis un fixe »), ainsi que les appels aux numéros azur (dits « au prix d'un appel local ») seront intégrés dans les forfaits de téléphonie mobile :



- l'inclusion des numéros verts est généralisée depuis le 1^{er} avril 2009 pour tous les opérateurs mobiles ;
- l'inclusion des numéros azur pour tous les opérateurs mobiles sera effective au 1^{er} janvier 2010.

Eric WOERTH et Luc CHATEL félicitent les opérateurs de téléphonie mobile pour ces engagements qui constituent une avancée très importante pour les consommateurs et une amélioration sensible de l'accès aux services publics.

Contacts presse :

Cabinet d'Eric WOERTH : 01 53 18 42 96

Cabinet de Luc CHATEL : 01 53 18 45 13