

**Lors de la consultation publique menée du 23 novembre au 12 janvier 2007 sur les services à valeur ajoutée (SVA),  
l'Autorité a reçu plusieurs mails adressés par des consommateurs ou utilisateurs de SVA dont le contenu est présenté ci-après**

**Mail 1**

*« Le système des numéros en 0800 surtaxés a largement été mis à profit par les acteurs du système économique français comme un complément de revenus très fructueux. En tant qu'utilisateur, on a le sentiment que la volonté de mettre à la disposition de l'utilisateur un service innovant est probablement la dernière des préoccupations des sociétés qui utilisent le numéro surtaxé.*

*En effet, nous avons assisté avec ces services à une profonde évolution du concept de service au client. Auparavant, les numéros des centres d'appels étaient des numéros géographiques et seules les communications étaient à la charge de l'appelant. Nous avons alors un vrai service à l'utilisateur.*

*Avec les 0800, la plupart des entreprises ont vu l'opportunité non seulement de rentrer dans leurs frais vis-à-vis de leurs plates-formes d'appels, mais ont développé une véritable stratégie commerciale. En général, pour souscrire à une offre, on appelle un numéro vert. Par contre, après souscription et en cas de problème, c'est un numéro surtaxé qui constitue le seul interlocuteur possible.*

*Loin de moi l'idée de porter atteinte à la liberté d'entreprendre, mais on a vraiment le sentiment d'être pris en otage dans la mesure où il n'y a souvent aucune autre alternative proposée pour joindre un SAV ou une hotline. Si l'on ajoute à cela le fait que les centres d'appel sont souvent situés à l'étranger et que le service rendu est souvent de qualité médiocre, on ne peut que se plaindre de l'évolution de ces services.*

*Afin d'assainir les pratiques dans ce milieu, plusieurs solutions pourraient être envisagées.*

*1.. Une harmonisation obligatoire des tarifs de ces services autour de coûts à la minute fixés par la puissance publique (l'ARCEP ?) de façon à permettre plus de transparence, et des tarifs contrôlés dans la durée.*

*2.. L'obligation par les sociétés utilisant des numéros surtaxés, de proposer un service alternatif (courrier, internet). Et la limitation stricte du nombre d'émissions télévisées qui usent et abusent des numéros surtaxés pour soi-disant permettre aux téléspectateurs de voter, de gagner des cadeaux ou autres.*

*3.. L'obligation pour les services publics (ANPE, ASSEDIC, CAF, etc...) de proposer des numéros non surtaxés.*

*4.. L'interdiction de facturer les temps d'attente sur répondeur qui ne dépendent pas de l'utilisateur, car on a le sentiment que ce délai est mis systématiquement à profit par les entreprises pour gonfler leur chiffre d'affaires plutôt que d'offrir un service. Il me semble qu'une loi a été votée dans ce sens. Il faut veiller à son application : l'utilisateur n'a pas la preuve que la facturation débute bien au moment où il obtient un interlocuteur.*

*5.. L'obligation faite aux entreprises, quand leur responsabilité est mise en cause dans le fonctionnement d'un service ou d'un bien, de rappeler leur client. Par exemple, en cas de problème de connexion internet et qu'après diagnostic il s'avère que le problème est indépendant de l'utilisateur, il n'y a aucune raison pour que ce soit lui qui paye la communication : il ne demande pas un service, on lui DOIT une assistance.*

*Faute de quoi les utilisateurs ne pourront raisonnablement jamais avoir confiance lorsqu'ils appelleront de tels numéros.*

*A l'heure d'internet, la subsistance ces services téléphoniques constitue une absurdité technologique qui n'a d'autre explication que la rentabilité que les entreprises en retirent au détriment des utilisateurs qui n'ont pas d'alternative à leur disposition. »*

**Mail 2**

*« Bonjour,*

*Je suis avocat dans les nouvelles technologies (Internet), et je m'intéresse à votre consultation sur les services à valeur ajoutée.*

*Ma question porte essentiellement sur la concurrence dans le secteur des n°surtaxés.*

*En effet, vous indiquez notamment dans votre rubrique intitulée « les questions les plus fréquentes » sur « les numéros 0 800 ». Que les numéros à valeur ajoutée sont ouverts à la concurrence.*

*Pourtant, j'ai cherché un prestataire qui offrirait un n° surtaxé sans passer par les tarifs de France Télécom, et je n'ai pas trouvé.*

*A chaque fois, le prestataire passe par FT, et prend sa marge au passage.*

*Le taux de reversement pratiqué par FT est excessif, et ne permet pas d'utiliser les n°surtaxés pour offrir un véritable service à valeur ajoutée.*

*En effet, le faible reversement par FT empêche pour un éditeur de contenu d'offrir un véritable service notamment de renseignement vivant (et non par une boîte vocale).*

*Le reversement perçu par l'éditeur du service ne permet pas en effet de couvrir ses charges (rémunération de la personne qui répond).*

*Ceci explique sans doute, que les FAI notamment, pour rentabiliser leurs hotlines, ont intérêt à ce que le temps d'attente ne soit pas gratuit, ou que l'utilisateur soit mal informé du caractère surtaxé du n°. Et cela nuit donc au consommateur. D'où le projet de loi en cours. La réflexion doit, de mon point de vue, se concentrer sur ces tarifs. Il devrait être possible de trouver des prestataires de numéros surtaxés, qui reversent davantage à l'éditeur du service.*

*Ce problème de concurrence est la cause des problèmes liés au consommateur.*

*Existe-t-il une véritable concurrence sur le tarif des numéros surtaxés, et plus précisément sur le reversement à l'éditeur du service ?*

*Un prestataire peut-il passer par un autre opérateur que FT ?*

*Dans l'affirmative, comment se fait-il que la concurrence n'existe pas dans les faits ?*

*J'ai eu beau chercher des réponses dans votre document intitulé « Consultation publique » en date du 19.12.2006. Mais malheureusement, je n'ai pas trouvé. Vous serez-t-il possible de me répondre ? Je vous en serais très reconnaissant.*

*Je vous remercie pour votre attention.*

*Veuillez recevoir, mes salutations dévouées. »*

### **Mail 3**

*« Ceci est un de mes exemples personnels (parmi d'autres...) : Début octobre je commande un téléviseur plasma [...].*

*Celui-ci m'est livré le 24/10/06, et il tombe en panne 2 jours plus tard. J'appelle donc le service consommateurs de [...] (0,23 euros/mn), qui me dit que c'est le revendeur qui doit suivre l'affaire. J'appelle alors plusieurs fois [ce revendeur] (0,34 euros/mn) avant d'obtenir qu'un réparateur s'occupe de mon appareil. Ce réparateur est une société de Lyon [...], qui me demande de la rappeler au [...] ( 0,34 euros/mn ) pour prendre rendez-vous pour enlèvement de l'appareil.*

*Enlevé le 3/11/06, celui-ci m'a été rapporté le 7/12/06 : plus d'un mois pendant lequel le seul moyen d'être informé de l'avancement des travaux était d'appeler un numéro surtaxé.*

*Evidemment, comme tout un chacun je dois subir les appels surtaxés pour mon opérateur internet, pour la sécurité sociale, etc...*

*Tout cela fait cher, très cher, la minute de Vivaldi !*

*Merci pour votre travail »*

### **Mail 4**

*« Bonjour,*

*Félicitations pour votre enquête.*

*En temps que particulier, je voudrais faire des remarques en ce qui concerne l'information sur les coûts et l'opacité de la facturation.*

*Vous faites à juste titre part de l'insatisfaction croissante des consommateurs.*

*Vous faites allusion à la licéité pour un opérateur d'autoriser le blocage des appels surtaxés à partir d'un montant "excessif". Pourquoi n'imposez-vous pas aux opérateurs de donner la possibilité au consommateur de faire bloquer l'intégralité des numéros surtaxés sur sa ligne.*

*Il faut penser que dans une famille, le téléphone n'est pas utilisé que par des adultes responsables, et que les fournisseurs de service n'hésitent pas à cibler dans leurs publicités les enfants ou les personnes les plus fragiles.*

*Il est tout à fait anormal de ne pas être prévenu en début de communication des surcoûts applicables liés à un appel surtaxé, pour permettre de décider de poursuivre ou pas, pour par exemple laisser le choix de rechercher un autre mode de communication alternatif (e-mail, par exemple).*

*Quand on sait que les administrations, les assurances et autres services s'adressant au public utilisent de plus en plus ce genre de services, et suppriment des annuaires leurs numéros publics. Vous dites services à valeur ajoutée ?...*

*Tout est fait pour piéger le consommateur, à commencer par la complexité à lire les numéros en 08XXX..*

*Quand est-ce gratuit, quand est-ce payant. Pourquoi n'existe-t-il pas de 0800 clairement gratuits, et des formats de numéros payants que l'on pourrait clairement identifier sans être ingénieur dans les télécoms.*

*Quand à la facturation, tout est fait pour la rendre opaque (3ème volet FT)*

*J'utilise un opérateur alternatif, avec lequel je reçois gratuitement une facturation détaillée.*

*Malgré cela, je reçois sur la facture FT des lignes cumulées pour les appels surtaxés, qui ne mentionnent le nom de l'opérateur de collecte, et pas les numéros appelés.*

*Pour obtenir le détail, il faut passer par une demande tél, avec la qualité d'accueil FT que l'on connaît, et le délai de réponse est de 2 à 6 mois avec l'opérateur historique. Déontologie ?*

*Comment contrôler ses consommations dans ces conditions.*

*Je comprends bien que l'ARCERP n'est pas là pour prendre en charge l'intérêt des consommateurs.*

*Mais enfin. »*

## **Mail 5**

*« Madame, Monsieur,*

*Je profite de la mise en consultation publique de la gestion des services à valeur ajoutée pour vous faire part des mes remarques et constatations sur ce sujet. L'occasion est vraiment trop belle ... enfin !*

*Depuis mars 1999 je suis chargé par [...] de paramétrer les "systèmes de taxation" de nos Clients. Il s'agit de petites, moyennes, grandes voir de très grandes Entreprises, d'Hôpitaux, de Cliniques, d'Hôtels, d'Organismes de Gestion de locaux professionnels ... Tous ont le désir, en acquérant de tels équipements, de maîtriser leur consommation en télécommunication et, dans un sens, je me sens un peu, leur porte-parole.*

*L'objectif est double : pouvoir contrôler les factures des opérateurs acheminant leur trafic sortant d'une part, ventiler ou re-facturer ces coûts par services internes d'autre part.*

*Pour ce faire deux possibilités sont offertes : soit utiliser la retransmission de taxation arrière (ITX / AOC) - soit pratiquer un calcul de coût "à la durée".*

*La première solution n'est pas toujours envisageable, l'opérateur OBL ne propose pas toujours ce service. De plus c'est une option souvent payante. Enfin l'opérateur est à la fois "juge et partie" : c'est lui qui facture et c'est lui qui génère les "impulsions" de comptage. Ce dispositif ne peut être qu'informatif, le nombre d' "impulsions" reçu n'étant pas directement lié à la durée de la communication (c'est du reste pour cette raison que les opérateurs ont été tenus de pratiquer une facturation à la durée ...). Les grandes Entreprises dont les volumes d'appels sont souvent impressionnant, ont besoin du plus de précision pour maîtriser leur budget "télécommunication" ...*

*La deuxième solution dite "à la durée», proche des moyens utilisés par les opérateurs pour établir leur facture, consiste à analyser la numérotation sortante, à mesurer la durée de la communication et à lui appliquer proportionnellement un palier tarifaire exprimé en Euro HT / minute.*

*Il existe une troisième possibilité plus marginale d'utilisation pour la clientèle professionnelle : les opérateurs peuvent fournir des fichiers de CDR (Communication Data Record) par période de référence. Ce sont des factures détaillées appel par appel. Le grand reproche que l'ont peut leur faire c'est tout d'abord de ne pas suivre la gestion effective du poste consommateur interne à l'Entreprise (suivi de NDI / NDS - traitement des transferts internes des communications etc ...). De plus dans cette solution, l'opérateur est encore une fois "juge et partie" ...*

*Mon travail consiste donc à mettre en corrélation un numéro formé sur un réseau fixe avec un palier de facturation.*

*Si la connaissance des ressources en numérotation distribuées est bien maîtrisée grâce à l'existence de vos services GNUM et WOPNUM, il n'en est pas de même de celle des paliers tarifaires. Effectivement les opérateurs alternatifs font, pour la plupart référence à la grille tarifaire de FRANCE TELECOM pour la facturation des SVA (Numéros Spéciaux). Mais de quelle grille tarifaire parle-t-on ? Où peut-on la trouver ? En tous cas certainement pas dans le catalogue des prix. Je vous invite d'ailleurs à visiter le site "[www.lesprix.francetelecom.com/Catalogue/Catalogue.nsf/WebMainNav](http://www.lesprix.francetelecom.com/Catalogue/Catalogue.nsf/WebMainNav)" (supposé être LA REFERENCE) et à me donner vos impressions sur sa lisibilité et sur l'intégralité des numéros traités ! Simple exemple : tous les services facturés pour compte de tiers n'y figurent pas !*

*La seule est unique source mise à disposition du consommateur est le tableau "Prix des N° Courts" que vous diffusez. Les paliers qui y sont portés font référence à des prix TTC de communications, alors que j'ai besoin de prix de détail en valeur HT (les arrondis sont toujours significatifs sur de grands volumes ...). De plus, je sais que ces paliers sont des valeurs approchées, car l'opérateur historique pratique des "pas de facturation". Ainsi, par exemple, la sempiternelle valorisation de 34 centimes TTC la minute se décompose en pas de 20 secondes (voir de 7 suivant les directions) ! Je vous ai adressé une analyse concernant une utilisation de 95 secondes du 3250 où je mettais en évidence une majoration de 2 centimes HT entre le prix calculé (sur la base de 0,34 € TTC la minute, soit 0,284 €HT) et la facture émise par FT. (2 centimes HT, me direz-vous, ce n'est pas beaucoup, certes, mais si une Société appelle Météo France 10000 fois par mois, ce qui n'est pas déraisonnable pour une installation de 3000 postes internes, ... ).*

*Je ne viens pas ici juger des prix pratiqués, mais juste dénoncer l'inexistence d'information concernant les tarifs. Il faut, non seulement que cette diffusion soit faite, mais il faut également formaliser les moyens de cette diffusion (présentation des tables tarifaires). Dans un document unique, et pour chaque numéro ou code de service accessible par le réseau de l'opérateur, il faut que soient associés - un libellé de direction - un nom de palier tarifaire - le détail des paramètres de valorisation (coûts HP/HC en Euro HT / mn ou pas de facturation pour une valeur UT donnée, Crédit Temps et Durée de Crédit temps éventuel - Prix Etablissement d'appel éventuel ...)*

*Une autre remarque concerne la limitation de la consultation aux numéros SVA. Il est actuellement impossible de connaître aisément le détail des prix pratiqués vers les Radio-Messageries, vers les numéros 087 et 09*

*distribués par les opérateurs alternatifs (catalogue des prix FT peu ou pas mis à jour, inexistant chez les opérateurs alternatifs).*

*Les opérateurs savent pourtant bien facturer les clients, pourquoi ne donnent-ils pas l'ensemble de leurs tarifs ? (Suis-je naïf ?)*

*Un dernier point si vous me le permettez, concerne la transparence des prix des communications à l'international et en particulier vers les mobiles étrangers et services étrangers dits "Premium". En fait, il ne s'agit pas ici de méconnaissance de tarifs mais des numéros effectivement sur-facturés. Il est indispensable, au nom de la transparence des prix, que les opérateurs diffusent leur grammaire internationale, et en particulier, l'opérateur historique !*

*En espérant que cette consultation permettra d'une part de lever le voile sur les tarifications et d'autre part de formaliser les informations tarifaires de détail, je vous prie de bien vouloir agréer, Madame, Monsieur, mes respectueuses salutations. »*

## **Mail 6**

*« Bonjour,*

*Concernant les numéros surtaxés, je trouve cela inadmissible pour diverses raisons:*

- cela permet à France Télécom d'avoir le monopole de ces numéros*
- si on a sa ligne dégroupée, ils sont facturés à part et souvent très cher*
- si on les appelle d'un portable, c'est très cher et facturés hors forfait*
- de plus en plus d'administrations prennent ces numéros, et ils sont trop chers par rapport à des numéros classiques en local*

*En conclusion, il faut limiter la diffusion des ces numéros, supprimer l'exclusivité à France Télécom, baisser le prix des communications ou les forfaitiser, et supprimer les diverses tarifications pour les 08 ...*

*Sincères salutations »*

## **Mail 7**

*« bonjour*

*dans le cadre de la consultation nationale organisée par l'ARCEP sur les numéros à valeur ajoutée, je vous indique un blog sur la pratique des "numéros surtaxés" comportant une proposition de pétition nationale pour y mettre fin <http://numerosurtaxes.blogspot.com/>*

*pour mettre fin à cette pratique qui n'a aucune légitimité, hors celle de faire facilement de l'argent pour leurs initiateurs à notre détriment et qui pénalise les personnes les plus vulnérables : chômeurs qui téléphonent à l'ANPE, malades qui téléphonent à la Sécu et aux hôpitaux ...*

*une argumentation claire y est développée*

*deux sénateurs, sensibles à notre action, ont questionné le gouvernement sur cette pratique, via deux ministères, des associations de consommateurs se joignent à l'action*

*à partir de là, est-il possible de participer à votre démarche ?*

*merci*

*cordialement »*

## **Mail 8**

*« Belle intention que de vouloir assainir enfin le monde des numéros surtaxés mais qui restera sans doute un vœu pieux face à l'exploitation outrancière qui en est faite.*

*A une époque où il n'est plus question que de faire du fric facilement, ces numéros représentent une aubaine pour les arnaqueurs en tout genre. Alors comment rendre la confiance du public dans la téléphonie? Le plus simple serait d'interdire purement et simplement ces numéros.*

*Comme il ne faut pas se faire trop d'illusions sur cette dernière solution, il serait bon de n'autoriser ces numéros qu'après une étude cas par cas et une justification du service rendu car bientôt, il faudra faire un numéro surtaxé pour appeler son voisin. Il est aberrant de payer un fournisseur téléphonique (par la quote-part qu'il prélève sur les communications surtaxées) pour appeler un service qui n'a rien à voir avec lui. Une façon d'assainir ce marché serait donc déjà de supprimer le reversement de la quote-part au fournisseur téléphonique afin d'éviter qu'il ne fasse trop la promotion de ces numéros.*

*Autre aspect : La justification de surtaxer un numéro*

*On s'entend rétorquer que les numéros surtaxés le sont parce qu'ils apportent un service, par exemple la réduction du temps d'attente. C'est faux. On constate que le temps d'attente est allongé artificiellement par des annonces inutiles, souvent publicitaires ou un pseudo guidage à travers un labyrinthe de standard téléphonique vocal qui n'arrive bien souvent que sur une boîte vocale. On repart de toute façon avec le problème avec lequel on est venu.*

*Cas où ces numéros sont totalement injustifiés:*

*Les administrations :*

*Il est tout à fait intolérable que les administrations aient pris le pli de cette mode. Cela conduit à un nouveau paradoxe : des organismes (ASSEDIC, ANPE etc...) dont le rôle théorique est de s'adresser à des gens dans la détresse les obligent à dépenser des fortunes en les obligeant à appeler des numéros surtaxés.*

*Les numéros de FAX :*

*Quelle est la justification de surtaxer un numéro de FAX? Où se trouve le service que le consommateur en retire? Là encore, simplement une façon de faire du fric à bon compte.*

*Les services après-vente et hot lines :*

*Pourquoi faut-il appeler un numéro surtaxé lorsque l'on est confronté à un appareil défectueux encore sous garantie?. C'est le même traitement que pour un appareil hors garantie et c'est totalement anormal. Même traitement pour un logiciel que l'on a acheté légalement et dont l'installation et la mise en route sont à problèmes. Il ne faut pas confondre mise en service et dépannage. Que dire des hot lines aux numéros largement surtaxés lorsque aucune solution ne vous a été offerte alors que vous avez DÉJÀ payé par le coût de la communication?*

*La jeunesse :*

*Est-il normal lors de spots publicitaires insérés dans les émissions de TV à destination de très jeune public, d'entendre des 'Appelle ce numéro'. Dans ce cas, on est carrément dans l'abus de confiance, les enfants auxquels s'adressent ces messages publicitaires ne pouvant déceler l'escroquerie.*

*Abus de confiance du troisième âge, Services commerciaux pour passer une commande, Escroqueries en tout genre... Quelle que soit l'utilisation, elle est abusive et ne représente qu'un modèle économique.*

*L'obligation :*

*Ces quelques exemples montrent bien que la libération et l'explosion de cette pratique vont contre toute déontologie et que bien des cas se jouent ouvertement et impunément du code du commerce. Le développement anarchique des numéros surtaxés n'a pour raison d'être que de se faire une source de revenus facile. L'aspect le plus inadmissible est le côté obligatoire pour le consommateur d'appeler ces numéros. On ne lui laisse pas le choix de choisir en fonction de ses moyens financiers. C'est une obligation à consommer scandaleuse à l'instar des recharges GSM dont il faut obligatoirement consommer le crédit dans un délai limité, ce qui multiplie les rechargements toujours au bénéfice des opérateurs.*

*Les seuls cas où ces numéros pourraient être tolérés sont ceux où le consommateur les utiliserait pour payer une participation volontaire.*

*Par exemple, on ne peut plus, malheureusement, envisager une émission de télévision actuelle sans piéger un certain nombre de gogos en leur faisant envoyer des sms surtaxés. Mais c'est un domaine où le consommateur reste libre de son choix de participer ou non. Rien ne l'oblige à appeler. Il participe parce qu'il veut bien le faire. Des émissions comme "Star academy" ou "Qui veut gagner des millions" représentent parfaitement ce que j'appelle une participation volontaire.*

*Conclusion :*

*Le seul domaine où ces numéros peuvent se justifier est celui des jeux. Toute autre utilisation doit être proscrite.*

*Les demandes d'utilisations de numéros surtaxés devraient être réglementées et autorisées par une commission qui en analyserait les mécanismes et garantirait ainsi un usage non abusif et une protection du consommateur. »*

## **Mail 9**

*« Quelques remarques pour contribuer à votre consultation publique.*

*La question des hotlines (chaudes lignes ?) payants est aussi le résultat de l'application irréfléchie d'un principe imbécile selon lequel chaque entité d'une entreprise doit être son propre centre de profit. Le développement du Minitel, il n'y a guère, en en était un parfait exemple et les sociétés à culture technocratique s'en sont donné à cœur joie. Un exemple ? La SNCF croyait gagner de l'argent en diffusant ses horaires de train au moyen de procédures longues et complexe. Un seul oubli : il est parfois plus intéressant de donner gratuitement pour, avec un effet de levier, gagner plus ensuite.*

*L'exemple de la SNCF avec feu le Minitel là encore est exemplaire ; elle croyait gagner de l'argent immédiatement mais ne réussissait qu'à incommoder son client et récolter une réputation épouvantable.*

*C'est exactement le même raisonnement stupide qui aujourd'hui fait surtaxer les appels aux hotlines ! Qui a envie de stresser avec l'idée de perdre des sous à chaque seconde ? Adieu les possibilités de proposer calmement des offres de promotion, des conseils pour fidéliser les clients, etc.*

*Une idée, et si on montait un site internet avec la correspondance, pour chaque société qui a mis en place une hotline rapace, entre le numéro taxé et le numéro "normal" du responsable de la brillante idée ? »*

## **Mail 10**

*« Bonjour,*

*Je viens de lire votre article dans INC Hebdo, article qui m'a très intéressé.*

*Il est en effet inadmissible que de plus en plus d'institutions mettent en place des numéros commençant par 08. Dans le même temps, les opérateurs de téléphonie incitent les consommateurs, par un marketing agressif, à souscrire à la téléphonie illimitée. Or tous ces numéros ainsi que les portables sont exclus de ces abonnements.*

*Je suis abonnée chez Orange depuis le mois de juin, mais la prolifération de ces numéros surtaxés - mis en place par les banques, les institutions de retraite, les services après vente y compris par Orange - etc... et la généralisation des répondeurs du genre "tapez 1 - tapez 2 " avant d'aboutir à un interlocuteur parfois au bout de 10 minutes - alourdissent sensiblement mes factures. Cette téléphonie illimitée n'est donc pour moi qu'un faux avantage que je pense résilier après 12 mois.*

*Je vous remercie vivement pour l'action que vous entreprenez dans ce sens. »*

## **Mail 11**

*« Bonjour et merci de donner la parole aux consommateurs, Je souhaite intervenir sur les points suivants :*

*- Beaucoup de clients ne comprennent pas pourquoi france télécom(dans les cas les plus fréquents) fourni des factures pour "opérateurs tiers" en plus de la sienne pour les numéros surtaxés.*

*Il y a un petit effort de communication à faire à ce sujet là.*

*- Les numéros surtaxés devraient être interdits pour les services publics : CPAM, allo retraite, tabac info service, etc...*

*- Les numéros à prix appel local (0811) conçus au départ pour offrir un prix unique dans toute la France pénalise les utilisateurs de "Box"(freebox, neuf box...) puisque ces numéros "spéciaux" ne rentrent pas dans la cadre des forfaits. Pourquoi ne pas proposer un double numéro 0811XXXXXX et un 01XXXXXX pour un même service, au consommateur de choisir le plus avantageux pour lui.*

*- Le prix des appels surtaxés n'est pas toujours indiqué, parfois en trop petit pour être lisible ou alors erroné. J'ai déjà vu "numéro vert pour un 0811" "0825 prix appel local"(Coliposte l'a longtemps indiqué sur ses avis de passage), etc...*

*- Il faudrait basculer au plus vite les numéros de "box" en 09XXXXXXXX à la place du 087XXXXXXXX afin d'éviter toute confusion.*

*- Les numéros surtaxés sont vite apparus comme des moyens de paiement déguisé de services sans valeur ajoutée, ce qui est anormal.*

*- Les numéros de recherches (118 XXX) n'ont été qu'une immense mascarade(notamment à cause des innombrables publicités) qui a semé le trouble chez de nombreux consommateurs. Il aurait fallu imposer des règles strictes dès le lancement.*

*- Il existe des numéros courts (3X XX) surtaxés alors que d'autres (1099 par exemple) ne le sont pas. C'est confus là encore.*

*Cordialement. »*

## **Mail 12**

### **« Quelle réforme pour les numéros surtaxés ?**

*Les numéros surtaxés correspondent aux numéros à dix chiffres commençant par le préfixe 08, aux numéros à quatre chiffres commençant par 3 ou par 1, ou encore aux numéros 118 utilisés pour les services de renseignements.*

*Ces numéros sont de plus en plus utilisés par les entreprises pour offrir des services d'assistance ou d'information téléphonique. Selon les chiffres de l'observatoire de l'Autorité de Régulation des Communications électroniques et des Postes (ARCEP), ils représenteraient 650 millions d'euros de revenus annuels.*

*Certaines dérives liées à l'usage de ces numéros ont conduit à l'élaboration d'un projet de loi en faveur des consommateurs, lequel a été déposé le 8 novembre 2006 à l'Assemblée Nationale. Ce projet instaure la gratuité du temps d'attente. Au-delà de cette gratuité, se pose la question, plus large, de la tarification de ces numéros.*

### **1. La gratuité du temps d'attente**

*Concernant la gratuité du temps d'attente, le projet de loi est très restreint.*

*Il ne vise tout d'abord que les consommateurs, et non les professionnels. Or les professionnels peuvent être confrontés aux mêmes problèmes que les consommateurs.*

*Le fait de payer pour attendre de recevoir un service, n'est pas justifié, et ce quelque soit la qualité de la personne qui attend. De notre point de vue, la gratuité devrait donc s'étendre aux professionnels.*

*Concernant ensuite, le champ de cette gratuité, il ne vise essentiellement que les services après vente des fournisseurs d'accès, et donc les services de type hotline fournis par ces derniers.*

*En effet, le projet de loi concerne les services « d'après-vente, d'assistance technique ou tout autre service chargé du traitement des réclamations se rapportant à l'exécution d'un contrat conclu avec un fournisseur de communications électroniques ».*

*Or les services à valeur ajoutée utilisant des numéros surtaxés ne sont pas utilisés que par les fournisseurs d'accès à Internet, et dans le but de fournir une assistance technique rattachée à un contrat.*

*Ces numéros peuvent également être utilisés en tant que tels, pour offrir un service d'information à leurs utilisateurs. Et il ne paraît pas juste d'imposer la gratuité aux hotlines des FAI plutôt qu'à tout éditeur de service surtaxé.*

*Le projet de loi soulève en outre des problèmes d'ordre technique, tel que le délai de 3 mois imposé pour instaurer la gratuité, alors que, selon l'ARCEP, il faudrait au moins 2 ans de délai.*

*La gratuité du temps d'attente pose enfin, de manière plus large, la question de la tarification des numéros surtaxés.*

## **2. La tarification des numéros surtaxés**

*La tarification des numéros surtaxés fait aujourd'hui l'objet d'une réglementation.*

*Il est possible de créer un nouveau palier de tarification, mais cette création apparaît longue, complexe et très coûteuse. De sorte qu'aujourd'hui les services à valeur ajoutée restent encore prisonniers du monopole de France Télécom.*

*Cette absence de concurrence explique pour une large part les maux dont souffrent les consommateurs. En effet, les éditeurs de service ne peuvent pas augmenter le tarif du numéro, et ne bénéficient en outre que d'un faible reversement des revenus de la part de France Télécom. L'essentiel de ces revenus restent perçus par l'opérateur historique, et les éditeurs ne peuvent donc rentabiliser leurs prestations. Seuls les services vocaux automatisés sans intervention humaine peuvent profiter des numéros surtaxés.*

*Cette situation explique, pour une large part, le fait que des éditeurs se servent, pour rémunérer leur personnel, de la tarification des temps d'attente, et qu'ils rendent difficilement lisible la tarification du numéro.*

*Mais il ne faut pas croire qu'en terme d'image, cela soit « gratuit » pour les fournisseurs. Et sans doute que ces derniers préféreraient obtenir de la part de France Télécom des reversements plus importants, ou même pouvoir créer leur propre tarification.*

*Dés lors, la libéralisation des numéros surtaxés et de leur tarification, permettrait sans doute de diminuer les temps d'attente, et rendre plus lisible leurs prix.*

*Destinée à l'origine à protéger les consommateurs, la réglementation des numéros surtaxés apparaît aujourd'hui comme anachronique, et contreproductive.*

*Le projet de loi en faveur des consommateurs pose une vraie question, celle de la tarification des numéros surtaxés. Mais celle-ci ne pourra sans doute trouver une réponse que dans le cadre d'un projet plus large, en faveur de la liberté, et de la concurrence des numéros surtaxés. Et au final, des consommateurs. »*