

N° 32

SÉNAT

SESSION ORDINAIRE DE 2007-2008

Annexe au procès-verbal de la séance du 16 octobre 2007

PROPOSITION DE LOI

*tendant à imposer la **gratuité** du **temps d'attente** pour les **numéros de téléphone surtaxés** en « 08 » ou assimilés,*

PRÉSENTÉE

Par MM. Jean Louis MASSON, Philippe ADNOT, Jean-Paul ALDUY, Gérard BAILLY, José BALARELLO, Bernard BARRAUX, René BEAUMONT, Michel BÉCOT, Claude BELOT, Daniel BERNARDET, Pierre BERNARD-REYMOND, Roger BESSE, Claude BIWER, Jacques BLANC, Joël BOURDIN, Mme Brigitte BOUT, MM. André BOYER, Jean BOYER, Mme Paulette BRISEPIERRE, MM. Auguste CAZALET, Marcel-Pierre CLÉACH, Christian COINTAT, Philippe DALLIER, Philippe DARNICHE, Louis de BROISSIA, Robert del PICCHIA, Marcel DENEUX, Mmes Béatrice DESCAMPS, Sylvie DESMARESCAUX, MM. Denis DETCHEVERRY, Yves DÉTRAIGNE, Philippe DOMINATI, Michel DOUBLET, André DULAIT, Jean-Léonce DUPONT, Louis DUVERNOIS, Michel ESNEU, Jean-Claude ETIENNE, Hubert FALCO, Jean FAURE, François FORTASSIN, Alain FOUCHÉ, Bernard FOURNIER, Mme Gisèle GAUTIER, MM. Jacques GAUTIER, Patrice GÉLARD, François GERBAUD, Charles GINÉSY, Mme Nathalie GOULET, MM. Louis GRILLOT, Georges GRUILLOT, Charles GUENÉ, Michel GUERRY, Hubert HAENEL, Mme Françoise HENNERON, MM. Benoît HURÉ, Jean-Marc JUILHARD, Mmes Christiane KAMMERMANN, Fabienne KELLER, MM. Pierre LAFFITTE, Marc LAMÉNIE, Robert LAUFOAULU, Mme Lucienne MALOVRY, MM. Jean-Claude MERCERON, Alain MILON, Jean-Luc MIRAUX, Georges MOULY, Bernard MURAT, Georges OTHILY, Mmes Jacqueline PANIS, Anne-Marie PAYET, MM. Jacques PEYRAT, Yves POZZO di BORGIO, Jean PUECH, Charles REVET, Henri REVOL, Philippe RICHERT, Mme Janine ROZIER, M. Bernard SEILLIER, Mme Esther SITTNER, MM. Louis SOUVET, Alex TÜRK, André VALLET et Jean-Paul VIRAPOULLÉ,

Sénateurs.

(Renvoyée à la commission des Affaires économiques, sous réserve de la constitution éventuelle d'une commission spéciale dans les conditions prévues par le Règlement.)

EXPOSÉ DES MOTIFS

Mesdames, Messieurs,

Depuis plusieurs années, la multiplication des numéros de téléphone surtaxés commençant par « 08 » est à l'origine de contraintes financières très coûteuses au détriment de nos concitoyens. Cela se traduit par de nombreux abus de la part d'entreprises privées ou publiques et même de la part de certaines administrations.

Ainsi, il est regrettable que des administrations ayant en charge des personnes modestes ou démunies (CROUS pour des étudiants boursiers, caisses d'allocations familiales pour des Rmistes...) instaurent des lignes surtaxées, avec des temps d'attente payants et parfois très longs. En général, la finalité des organismes administratifs n'est cependant que de dégager des gains de productivité en améliorant ou en rationalisant l'organisation du service.

Par contre, beaucoup d'entreprises privées conçoivent les numéros surtaxés comme source de profit et en font un véritable commerce. L'opérateur Numéricable a par exemple repris les réseaux de télédistribution par câble appartenant auparavant à France-Télécom et a racheté la quasi-totalité des câblo-opérateurs privés qui pouvaient exister localement. Abusant de sa situation de quasi-monopole dans toute la France, il a ensuite réduit de moitié son service maintenance, tout en doublant le tarif des abonnements.

Ses abonnés ont de la sorte payé plus cher pour un service complètement dégradé. Pire, lorsqu'ils téléphonaient, les délais d'attente souvent supérieurs à 15 minutes étaient malgré tout surtaxés. Cela permettait à Numéricable d'encaisser un profit supplémentaire d'autant plus injustifié qu'il était lui-même à l'origine de la maintenance défectueuse.

Cet exemple réel mais caricatural a au moins le mérite de mettre en évidence les dérives scandaleuses auxquelles le recours abusif aux numéros surtaxés peut conduire. Les numéros de téléphone surtaxés ne sont en aucun cas une nécessité car dans un passé récent, ils n'existaient pas et

malgré cela, les entreprises et les administrations fonctionnaient correctement. On pourrait de ce fait envisager de les interdire. Cependant, dans ce domaine comme dans bien d'autres, l'Union européenne ne manquerait pas de s'y opposer au prétexte qu'il ne faut pas porter atteinte à la libre concurrence.

Toutefois, on ne peut accepter qu'après une attente très longue, aucune personne physique ne réponde et que la communication soit purement et simplement coupée au motif qu'il faut rappeler ultérieurement. Surtaxer dans ces conditions le temps d'attente ou celui d'écoute des automates est presque de l'escroquerie.

Une réflexion est en cours pour assurer la gratuité des temps d'attente sur les lignes d'assistance des fournisseurs d'accès internet. Cependant, ces derniers ne sont pas les seuls concernés, loin s'en faut, par les pratiques abusives de facturation. La présente proposition de loi a donc un champ beaucoup plus vaste et impose la gratuité des temps d'attente et des temps de réponse par des automates pour toutes les communications téléphoniques surtaxées.

PROPOSITION DE LOI

Article unique

Le chapitre III du titre 1^{er} du livre 1^{er} du code de la consommation est complété par un article L. 113-5 ainsi rédigé :

« *Art. L. 113-5* : Le tarif d'appel des services téléphoniques surtaxés est gratuit pour l'appelant tant qu'il n'a pas été mis en relation avec un interlocuteur, personne physique assurant le traitement effectif de sa demande. Le temps d'attente ou de réponse par des automates ne peut être intégré sous aucun prétexte à l'assiette de la surtaxation ».