

Les hot lines des opérateurs et des FAI ne peuvent plus utiliser des numéros surtaxés

Depuis le 1^{er} juin 2008, les opérateurs de communications électroniques ne peuvent plus utiliser de numéros surtaxés pour les appels vers leurs hot lines. Le choix du numéro est même plus restrictif puisque l'article 16 de la loi Chatel du 3 janvier 2008 précise que les services après-vente, d'assistance technique ou tout autre service chargé du traitement des réclamations des opérateurs de télécoms et des FAI doivent être joignables par un « numéro non géographique, fixe et non surtaxé ».

Il s'agit d'une mesure de transparence sur la facturation des prestations de service après-vente. Les utilisateurs pourront donc composer l'un des numéros suivants : les numéros à dix chiffres commençant par 09 ou 080 ; les numéros à quatre chiffres commençant par 30, 31, 10, 32, 36 ou 39, dans la mesure où ils suivent une tarification non surtaxée.

Cette notion a été expliquée par l'Arcep dans sa décision n° 08-0512

du 6 mai 2008. Ainsi, les numéros sont considérés comme non surtaxés si deux conditions sont satisfaites : d'une part, s'ils n'entraînent pas un reversement à l'opérateur d'arrivée supérieur au prix d'une terminaison d'appel fixe appliquée dans le cadre des appels interpersonnels ; d'autre part, si les appels en leur direction sont inclus dans les forfaits de téléphonie fixe et mobile des opérateurs de communications électroniques, au même titre que pourraient l'être des numéros utilisés pour les communications interpersonnelles.

*Chaque semaine
M^e Alain
Bensoussan,
avocat à la cour
d'appel de Paris
et spécialiste en droit
de l'informatique,
vous informe
de vos droits.*



MARC MARTIN