



ASSEMBLÉE NATIONALE

10ème législature

Facturation

Question écrite n° 40840

Texte de la question

M. Michel Terrot attire l'attention de M. le ministre delegue a la poste, aux telecommunications et a l'espace sur les factures anormalement elevees recues par des usagers du telephone. Ces hausses soudaines et tres elevees correspondent pour la plupart a des connexions tres lointaines a l'etranger et a des communications Audiotel etablies a toute heure du jour et de la nuit en l'absence des abonnees. A toute reclamation, France Telecom repond systematiquement en Rhone-Alpes « que le controle qui comprend, entre autres, l'examen minutieux de tous les points de connexion, a confirme le bon fonctionnement de la ligne et a exclu toute hypothese de branchement parallele. Les unites portees sur la bande de controle de celles enregistrees par le compteur sont en totale concordance, demontrant ainsi le bon fonctionnement des unites Telecom ». Cependant, alors meme qu'il appartient en droit au fournisseur d'un produit d'apporter la preuve de la fourniture facturee, les compteurs telefoniques demeurent inaccessibles aux abonnees. Il souhaite donc connaitre son sentiment sur ce probleme ainsi que la nature des solutions envisagees par ses services pour y remedier.

Texte de la réponse

Les enquetes operees par France Telecom, dans ce genre de cas, montrent qu'en general il ne s'agit pas d'un « piratage » au sens habituellement donne a ce mot, c'est-a-dire un branchement effectue clandestinement sur la ligne de l'abonne, mais d'une utilisation du poste de l'abonne a l'insu de celui-ci. Dans le cas evoque, la direction regionale Rhone-Alpes de France Telecom a mis en place un groupe de travail qui rassemble les associations regionales de consommateurs et ses representants. De maniere generale, il convient de rappeler que deux possibilites sont offertes a la clientele : d'une part, alerter France Telecom des que le montant de la consommation de l'utilisateur presente une augmentation notable par rapport a la moyenne habituelle ; d'autre part, demander le recours a des dispositifs d'acces tant au niveau local, regional que national permettant de se premunir contre les eventuels abus. Enfin, le client a toujours, meme si cela a fait l'objet d'un rejet au niveau local ou regional, la possibilite d'adresser un recours au service national des consommateurs de France Telecom.

Données clés

Auteur : [M. Terrot Michel](#)

Circonscription : - RPR

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 40840

Rubrique : Telephone

Ministère interrogé : télécommunications et espace

Ministère attributaire : télécommunications et espace

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 8 juillet 1996, page 3619

Réponse publiée le : 19 août 1996, page 4536