



ASSEMBLÉE NATIONALE

10ème législature

Facturation

Question écrite n° 41505

Texte de la question

M. Michel Voisin appelle l'attention de M. le ministre délégué à la poste, aux télécommunications et à l'espace sur la situation de certains usagers du téléphone au regard de la réception de factures anormalement élevées par rapport à leur facture habituelle. D'après les informations qui ont été portées à sa connaissance, c'est l'ensemble des associations de consommateurs membres du centre technique régional de la consommation Rhône-Alpes qui ont été saisies de ce problème. Sur réclamation des abonnées, une enquête a été réalisée par les services de France Telecom qui n'aurait révélé aucune anomalie quant au bon fonctionnement de la ligne et exclut toute hypothèse de branchement parallèle. Cette réponse ne peut satisfaire les victimes de ces manoeuvres frauduleuses. Aussi, il lui demande quelles mesures il entend adopter pour que de tels agissements ne puissent se reproduire.

Texte de la réponse

Les enquêtes opérées par France Telecom, dans ce genre de cas, montrent qu'en général il ne s'agit pas d'un « piratage » au sens habituellement donné à ce mot, c'est-à-dire un branchement effectué clandestinement sur la ligne de l'abonné, mais d'une utilisation du poste de l'abonné à l'insu de celui-ci. Dans le cas évoqué, la direction régionale Rhône-Alpes de France Telecom a mis en place un groupe de travail qui rassemble les associations régionales de consommateurs et ses représentants. De manière générale, il convient de rappeler que deux possibilités sont offertes à la clientèle : d'une part, alerter France Telecom dès que le montant de la consommation de l'utilisateur présente une augmentation notable par rapport à la moyenne habituelle ; d'autre part, demander le recours à des dispositifs d'accès tant au niveau local, régional que national permettant de se prémunir contre les éventuels abus. Enfin, le client a toujours, même si cela a fait l'objet d'un rejet au niveau local ou régional, la possibilité d'adresser un recours au service national des consommateurs de France Telecom.

Données clés

Auteur : [M. Voisin Michel](#)

Circonscription : - UDF

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 41505

Rubrique : Téléphone

Ministère interrogé : télécommunications et espace

Ministère attributaire : télécommunications et espace

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 22 juillet 1996, page 3954

Réponse publiée le : 19 août 1996, page 4536