



# ASSEMBLÉE NATIONALE

10ème législature

## Facturation

Question écrite n° 43725

### Texte de la question

M. Francisque Perrut appelle l'attention de M. le ministre délégué à la poste, aux télécommunications et à l'espace sur les problèmes que rencontrent de nombreux usagers du téléphone de son département du Rhône, soumis au règlement de factures de téléphone anormalement élevées par rapport à leur consommation réelle. En effet, de plus en plus de communications sont établies à toute heure du jour et de la nuit en l'absence des abonnés, correspondant pour la plupart à des numéros ignorés par eux ou à des connexions très lointaines à l'étranger. Malgré les preuves apportées par ces derniers, France Telecom répond en opposant que le contrôle confirme le bon fonctionnement de la ligne et exclut toute hypothèse de branchement parallèle. De plus les unités portées sur la bande de contrôle sont en totale concordance avec celles enregistrées par le compteur, démontrant ainsi l'enregistrement, soi-disant sans défaut, des unités Telecom. Certaines factures oscillent entre 3 000 francs et 28 000 francs pour des abonnés qui s'acquittaient auparavant de factures variant entre 300 francs et 900 francs. Ces personnes subissent ainsi des prélèvements sur leur compte qui les mettent en difficulté financière et ceci sans recours immédiat possible, les compteurs téléphoniques étant inaccessibles aux abonnés. À l'heure où France Telecom utilise un slogan visant à rassurer ses usagers « nous sommes faits pour vous entendre » il lui demande s'il n'estimerait pas important de mettre en place très rapidement des mesures de contrôle plus efficaces pour éviter que de telles anomalies ne viennent entamer définitivement la confiance des usagers du téléphone.

### Texte de la réponse

France Telecom ne constate pas actuellement d'augmentation notable du nombre de contestations de factures. L'étude menée dans la région Rhône-Alpes par les associations régionales de consommateurs en liaison avec France Telecom fait apparaître une proportion maximale de quatre factures anormalement élevées, par rapport à la facture habituelle, pour 100 000 clients. France Telecom s'efforce de garantir à ses clients une sécurisation maximale de l'acheminement et du comptage de leurs communications. Des défaillances techniques ou humaines peuvent évidemment se produire mais l'expérience montre qu'elles sont marginales. En tout état de cause, ces défaillances peuvent être détectées a posteriori en cas de contestation par le client du montant de sa facture. Si l'enquête technique laisse percevoir le moindre doute, celui-ci est systématiquement interprété en faveur du client. Par ailleurs, les garanties que peut mettre France Telecom à la disposition de l'abonné sont au nombre de trois : le compteur d'impulsions à domicile, qui présente l'inconvénient majeur de ne pouvoir servir de preuve, car il est déconnectable à volonté par l'abonné. En outre l'évolution des services offerts (communication par la carte France Telecom) fait que de plus en plus la facture comprend des prestations non imputées au compteur ; la mise en observation de la ligne pour une période déterminée : le client peut ainsi être informé en temps réel et non plus a posteriori de toutes les caractéristiques des communications demandées sur sa ligne ; la mise en service restreint qui permet de déjouer d'éventuelles tentatives de piratage. Enfin, dans l'hypothèse où un abonné estime que sa ligne téléphonique a fait l'objet d'un branchement frauduleux, il lui appartient de porter plainte auprès du procureur de la République ou de saisir, par l'intermédiaire d'un parlement, le médiateur de la République.

## Données clés

**Auteur** : [M. Perrut Francisque](#)

**Circonscription** : - UDF

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 43725

**Rubrique** : Telephone

**Ministère interrogé** : télécommunications et espace

**Ministère attributaire** : télécommunications et espace

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le** : 7 octobre 1996, page 5261

**Réponse publiée le** : 4 novembre 1996, page 5804