



ASSEMBLÉE NATIONALE

10ème législature

Facturation

Question écrite n° 45287

Texte de la question

M. François Rochebloine indique à M. le ministre délégué à la poste, aux télécommunications et à l'espace que certains abonnés reçoivent des factures de téléphone anormalement élevées par rapport aux factures habituelles. Il s'agit de hausses soudaines, très élevées, correspondant à des appels lointains à l'étranger, à des communications Audiotel (36.68...) et à des numéros dont les abonnés ignoraient l'existence. Or, face aux réclamations, France Telecom se contente généralement de confirmer le bon fonctionnement de la ligne. Il lui demande donc quelles mesures il envisage de prendre afin de remédier à ce fâcheux problème.

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 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 souvent, 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 parlementaire, le médiateur de la République.

Données clés

Auteur : [M. Rochebloine François](#)

Circonscription : - UDF

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 45287

Rubrique : Téléphone

Ministère interrogé : télécommunications et espace

Ministère attributaire : télécommunications et espace

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 18 novembre 1996, page 6000

Réponse publiée le : 30 décembre 1996, page 6907