



# ASSEMBLÉE NATIONALE

10ème législature

## Pauvrete

Question écrite n° 48330

### Texte de la question

M. Patrick Delnatte attire l'attention de M. le ministre de l'industrie, de la poste et des telecommunications sur les problemes lies au paiement des factures de France Telecom pour les personnes les plus en difficulte. Afin de permettre le paiement de ces factures et eviter les coupures, des mesures ont d'ores et deja ete prises, notamment en matiere de limitation des communications. La possibilite de beneficier d'un signal, lors des appels, indiquant que la somme prevue par les usagers est en voie d'etre depassee, ne pourrait-elle pas etre etudiee ? Une fois ce signal depasse, les appels ne pourrait-ils pas etre limites aux communications locales ? Compte tenu des moyens technologiques, ce systeme rendrait sans doute service a de nombreuses personnes ayant des difficultes a gerer leur budget. Il faut savoir en effet que les frais de recouvrement et de poursuite par voie d'huissier sont tres onereux.

### Texte de la réponse

France Telecom, consciente des difficultes financieres rencontrees par un nombre croissant de ses clients, se preoccupe d'apporter des solutions pour les aider a adapter leur consommation telephonique a leurs moyens. Depuis plusieurs annees, France Telecom propose des acces selectifs qui permettent differentes restrictions d'usage (appels limites a la zone locale, au voisinage ou au national). L'accès selectif voisinage ou national est possible apres souscription d'un abonnement s'elevant a 15 francs par mois. En ce qui concerne l'accès selectif local, il n'est pas soumis a un abonnement specifique, mais une somme forfaitaire de 100 francs correspondant a des frais d'accès est percue ; les personnes beneficiaires du RMI, du FNS ou les nouveaux clients a la creation de la ligne en sont toutefois exoneres. Au cours du deuxieme trimestre de 1997, France Telecom va generaliser le service Allofact qui permet, pour le prix d'une UT, de connaitre, a tout moment, le niveau de sa consommation entre deux factures. Pour aider a la maitrise de la consommation, France Telecom developpe progressivement dans les agences un systeme de prevention. Les agences alertent les clients lorsque leur consommation augmente brusquement et les conseillent pour un meilleur controle de l'utilisation de leur telephone. D'autres solutions sont explorees ; la possibilite de beneficier d'un signal, lors des appels, indiquant que la somme prevue par les usagers est en voie d'etre depassee, en fait partie. France Telecom etudie en effet la possibilite d'abonnement plafonne a un certain niveau de communications avec restriction d'usage lorsque le forfait est consommé. Des outils de prepaiement et de suivi permanent des consommations sont egalement a l'etude. Ces recherches temoignent du souci de France Telecom d'aider ses clients a ne consommer que dans la limite de leurs possibilites financieres. La mise en place de ces solutions necessite de lourdes modifications techniques et informatiques et implique donc un certain delai de mise en oeuvre. Independamment de ces solutions techniques, les agences de France Telecom proposent systematiquement aux clients qui rencontrent des difficultes a regler leurs factures un echeancier de paiement adapte a leurs ressources.

### Données clés

**Auteur :** [M. Delnatte Patrick](#)

**Circonscription :** - RPR

**Type de question** : Question écrite

**Numéro de la question** : 48330

**Rubrique** : Politique sociale

**Ministère interrogé** : industrie, poste et télécommunications

**Ministère attributaire** : industrie, poste et télécommunications

Date(s) clé(e)s

**Question publiée le** : 17 février 1997, page 766

**Réponse publiée le** : 21 avril 1997, page 2115