



ASSEMBLÉE NATIONALE

10ème législature

Politique et réglementation

Question écrite n° 6370

Texte de la question

M. Jean-Marie Geveaux s'étonne auprès de M. le ministre de l'industrie, des postes et télécommunications et du commerce extérieur que les abonnés de France Telecom ne puissent pas obtenir, lorsqu'ils le sollicitent, la facturation détaillée de leurs communications téléphoniques locales et doivent se contenter d'une annotation en bas de page récapitulant les sommes dues au titre de ces communications. Il conviendrait, selon les vœux des associations de consommateurs, que soit modifié le programme informatique utilisé par France Telecom dans le sens d'une plus grande exhaustivité des factures dites détaillées afin que les clients de cet établissement public puissent eux-mêmes vérifier la corrélation entre les prix factures et les communications comptabilisées. Cette innovation serait de nature à faire reculer de manière significative le nombre des factures téléphoniques contestées et ainsi les très nombreux contentieux portés devant la justice chaque année pour ce motif. Il le prie donc de bien vouloir lui faire connaître ses intentions dans ce domaine.

Texte de la réponse

Il convient tout d'abord de préciser un point important : la récapitulation évoquée ne porte pas sur l'ensemble des communications locales, mais seulement sur celles facturées à une seule unité Telecom (soit actuellement 0,73 franc T.T.C.). Leur part dans le montant total de la facture est donc la plupart du temps assez faible, et l'expérience prouve que l'immense majorité des clients se satisfait d'un système qui permet de contrôler toutes les communications d'un montant égal ou supérieur à deux unités Telecom, soit 1,46 franc T.T.C. Aussi le nombre de contestations est-il à l'heure actuelle beaucoup plus faible qu'avant la mise en place de ce système. Néanmoins, soucieux de pouvoir fournir à sa clientèle des justifications aussi poussées que possible, l'exploitant public a mis à l'étude la fourniture du détail de l'intégralité des communications, même celles facturées à une seule unité.

Données clés

Auteur : [M. Geveaux Jean-Marie](#)

Circonscription : - RPR

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 6370

Rubrique : Téléphone

Ministère interrogé : industrie, postes et télécommunications et commerce extérieur

Ministère attributaire : industrie, postes et télécommunications et commerce extérieur

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 4 octobre 1993, page 3284

Réponse publiée le : 22 novembre 1993, page 4165