



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

lutte contre l'exclusion

Question écrite n° 3125

Texte de la question

M. Patrick Delnatte souhaite attirer l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur les problèmes liés au paiement des factures de France Télécom pour les personnes les plus en difficulté. Afin de faciliter le règlement de ces factures et éviter les coupures, des mesures ont d'ores et déjà été prises, notamment en matière de limitation des communications. Ne pourrait-il pas être étudiée la possibilité de bénéficier d'un signal, lors des appels, indiquant que la somme prévue par les usagers est en voie d'être dépassée ? Une fois ce signal dépassé, le téléphone ne pourrait-il pas être limité aux communications locales ? Compte tenu des moyens technologiques, ce système rendrait sans doute service à de nombreuses personnes ayant des difficultés à gérer leur budget. Il faut savoir en effet que les frais de recouvrement et de poursuite par voie d'huissier sont très onéreux.

Texte de la réponse

Consciente de l'intérêt pour les consommateurs de maîtriser l'utilisation de leur ligne et des nouveaux services attachés au téléphone, France Télécom a mis en place cette année diverses possibilités de contrôle : le service téléphonique sans abonnement « Allofact » permet au client de connaître, quand il le souhaite, l'évolution du montant des consommations, au prix de 0,74 franc par consultation ; depuis le 1er octobre 1997, tout client en faisant la demande auprès de son agence commerciale de France Télécom peut bénéficier de la facturation détaillée ; enfin, le service « Accès sélectif modulable » permet au client d'adapter lui-même à sa situation et à tout moment l'usage de sa ligne téléphonique, moyennant un abonnement de 15 francs par mois. L'accès, par code confidentiel, et chaque modification sont facturés 0,74 franc. La mise en service restreint automatique de la ligne dès le dépassement d'un seuil prédéfini est techniquement impossible pour le moment, mais France Télécom a noté l'intérêt de cette possibilité. En tout état de cause, France Télécom étudie actuellement une solution de prépaiement. Un système de prévention a également été organisé, dans la mesure du possible, dans l'ensemble des agences pour garantir qu'aucune facture anormalement importante, au regard de la consommation moyenne d'un client ne lui soit envoyée sans vérification et contact préalables. Ce système protège le consommateur contre des utilisations excessives de sa ligne, à l'exemple des services Audiotel souvent appelés sans connaissance du niveau des prix. Par ailleurs, France Télécom essaie d'apporter des solutions spécifiques aux personnes ayant des difficultés à régler leurs factures, en observant une démarche d'écoute et de conciliation. Ses agences proposent des échéanciers de paiement. Généralement, ces facilités s'accompagnent d'une mise en service restreint local de la ligne pendant la période de régularisation pour éviter d'aggraver une situation déjà difficile. Lorsqu'un client a une dette particulièrement importante, l'agence convient avec lui du montant des mensualités. Il s'agit d'un recouvrement amiable, sans frais ni intérêts, que le client s'engage à respecter. S'il arrive que les versements soient encore trop élevés, une nouvelle négociation peut avoir lieu. Ce n'est que dans le cas extrême où le client n'a pas respecté son engagement que le recouvrement forcé est confié à un huissier.

Données clés

Auteur : [M. Patrick Delnatte](#)

Circonscription : Nord (9^e circonscription) - Rassemblement pour la République

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 3125

Rubrique : Politique sociale

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

[Date\(s\) clé\(e\)s](#)

Question publiée le : 15 septembre 1997, page 2927

Réponse publiée le : 10 novembre 1997, page 3957