



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

France Télécom

Question écrite n° 50559

Texte de la question

M. Jean-Paul Dupré attire l'attention de M. le secrétaire d'Etat à l'industrie sur l'initiative prise récemment par France Télécom qui vise à exiger de certains nouveaux abonnés, ou des abonnés ayant eu des contentieux, une caution de mille quatre cents francs dès lors que ces derniers n'optent pas pour le prélèvement automatique. Cette mesure pénalise lourdement les plus démunis, en particulier les jeunes qui s'installent ou les personnes qui n'ont plus de compte-chèque. Autant il est possible de comprendre le souci de France Télécom de prendre des dispositions pour faire face à l'augmentation des impayés, autant il est permis de s'interroger sur la pertinence d'une telle mesure qui constitue un facteur supplémentaire d'exclusion et une remise en cause du service public. Il lui demande de bien vouloir se pencher sur ce problème et lui faire part de ses intentions en la matière.

Texte de la réponse

Les dispositions des conditions générales du contrat d'abonnement au service téléphonique de France Télécom, et notamment son article 2.3 « dépôt de garantie et caution », précisent les cas pour lesquels un dépôt de garantie ou une caution solidaire et solvable peut être demandé par France Télécom : incidents de paiement répétés, souscription d'un abonnement temporaire, non-respect des conditions de paiement d'un contrat antérieur, ligne téléphonique non installée dans un local fixe, etc. France Télécom, d'une façon générale, encourage sa clientèle à choisir le prélèvement automatique pour payer ses factures. Le client bénéficie, en effet, dans ce cas, d'un délai de paiement supplémentaire et peut renoncer à chaque échéance à l'automatisme du prélèvement. Les agences France Télécom sont incitées à promouvoir ce mode de paiement d'autant plus que sa proportion est anormalement basse pour l'entreprise et que les taux de retards de paiement et de contentieux sont très élevés. Toutefois, le choix d'un mode de paiement des factures autre que le prélèvement automatique ne peut en aucun cas à lui seul limiter l'accès au service ou obliger au versement d'un dépôt de garantie. L'attention des responsables de France Télécom a donc été appelée sur la situation évoquée par l'honorable parlementaire et sur la nécessité d'un strict respect des conditions générales d'abonnement.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Paul Dupré](#)

Circonscription : Aude (3^e circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 50559

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 11 septembre 2000, page 5224

Réponse publiée le : 11 décembre 2000, page 7019