



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

France Télécom

Question écrite n° 104019

Texte de la question

M. Francis Hillmeyer expose à M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie que certains usagers de France Télécom ont à se plaindre de cette société qui, ayant mis en vente des télécartes, a interrompu sans préavis ni informations le service lié à ces cartes dont l'achat pour le consommateur représente le paiement d'avance d'un certain nombre de communications courantes, pour une période indéterminée et sans utilisation restrictive. Or, aujourd'hui, les agents de cette compagnie indiquent que la télécarte ne pourra plus être utilisée qu'avec les téléphones mis à la disposition du public dans certaines grandes surfaces, ce qui en restreint donc l'usage ou même le rend impossible. Il s'agit certes de sommes modestes, et France Télécom doit tabler sur cette modestie pour s'estimer à l'abri de poursuites pour cette rupture d'un contrat d'usage. Aussi, il demande quelles mesures il entend prendre pour rétablir les bons usages et obliger France Télécom à réparer, éventuellement à rembourser, les porteurs de télécartes devenues inutilisables dans les conditions habituelles. - Question transmise à M. le ministre délégué à l'industrie.

Texte de la réponse

Depuis le 1er juillet 2000, les télécartes émises par France Télécom, en vue d'une utilisation dans les publiphones installés par cet opérateur, ont une durée de validité de deux ans à compter de leur production. Le principe d'une durée de vie limitée pour les télécartes a été retenu par tous les opérateurs de publiphonie en Europe afin de renforcer la sécurité de ce produit. La durée de validité de deux ans des télécartes apparaît suffisamment longue pour permettre au client de consommer la totalité des unités téléphoniques contenues dans la carte. Pour la mise en place de ce dispositif, France Télécom a consulté la direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF), qui a rendu, le 16 octobre 2000, une réponse favorable assortie de quelques recommandations. Cette modification a fait l'objet d'une campagne de publicité dans la presse ainsi que d'une information affichée à l'intérieur de plus de 80 % du parc de publiphones. Par ailleurs, France Télécom respecte les recommandations de la DGCCRF relatives à l'information des consommateurs à travers la mise en place d'affichettes dans les cabines, l'inscription de la date de fin de validité sur l'emballage et sur la carte de façon visible, ainsi que l'échange des cartes défectueuses. Les télécartes antérieures au 1er juillet 2000 ne mentionnant pas de date limite de validité ne sont aujourd'hui compatibles qu'avec un nombre limité de publiphones, qui diminue avec le renouvellement du parc. Le service après-vente télécartes, BP 89013, 57037 Metz Cedex, fournit la liste des adresses des cabines téléphoniques acceptant encore les télécartes sans date limite d'utilisation.

Données clés

Auteur : [M. Francis Hillmeyer](#)

Circonscription : Haut-Rhin (6^e circonscription) - Union pour la Démocratie Française

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 104019

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : économie
Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 19 septembre 2006, page 9715

Réponse publiée le : 9 janvier 2007, page 333