ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

France Télécom

Question écrite n° 46953

Texte de la question

M. Guy Teissier attire l'attention de M. le ministre d'État, ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur la fermeture d'un point unique de paiement France Télécom situé au 102, boulevard des Dames, à Marseille. Ce point de paiement accueille 5 500 usagers par mois qui viennent régler leur facture en espèces de tout le département. Ces personnes ne possèdent pas de chéquier ni de carte bleue et la moitié d'entre elles sont en mesures conservatoires, donc en grande difficulté. La fermeture de ce service aurait donc des conséquences dommageables sur la situation de ces personnes modestes ainsi que sur l'accès au service public des télécommunications dont France Télécom est un garant. La fermeture de ce centre va obliger les usagers à aller payer à La Poste au prix de frais supplémentaires. De plus, ils n'auront pas leur ligne téléphonique rétablie immédiatement après le paiement puisque La Poste ne possède pas ces prérogatives. De la même manière, le seul service après-vente du département situé à Saint-Mauront risque lui aussi de fermer. Aussi il lui demande de bien vouloir intervenir auprès de France Télécom afin d'empêcher la fermeture de ces accueils de proximité de manière à ce que les missions de service public auprès des Français puissent être garanties dans les meilleures conditions. - Question transmise à M. le ministre délégué à l'industrie.

Texte de la réponse

La décision de France Télécom de fermer le point unique de paiement du boulevard des Dames, à Marseille, relève de la politique commerciale de l'opérateur et également du souci de garantir la sécurité des personnes présentes sur ce site. Selon l'opérateur, ce type de lieu unique de paiement ne correspond plus aux attentes de ses clients, qui souhaitent pouvoir régler leurs factures à proximité de chez eux et selon le mode de paiement de leur choix. Le mandat postal qui permet aux clients qui le souhaitent de régler en espèces leur facture téléphonique dans tous les bureaux de poste, répond à cette attente. France Télécom propose au choix du client plusieurs modalités de règlement : prélèvement automatique, accessible aux personnes frappées d'interdits bancaires (prélèvement sur livret d'épargne ou sur compte Banque de France), permettant de choisir la date de sa facture, chèque, différentes formes de télépaiement par carte bancaire en composant le 3000, Minitel 3615 Telefact et Internet. France Télécom ne refuse pas le paiement en espèces mais renvoie le client qui souhaite y recourir à un domicile d'un tiers (guichet de La Poste). Le paiement peut également s'effectuer en espèces par TIP, les frais étant alors réduits par rapport à un mandat classique. Par ailleurs, les flux importants d'argent liquide versé de façon régulière pour le règlement de montants de factures, souvent élevés généraient des risques réels pour les clients et le personnel présents dans un établissement non bancaire. Pour ce qui est du service après-vente, la décision de France Télécom conduit à une extension de la fourniture de cette prestation puisqu'elle sera assurée, non plus seulement en un point unique, mais en chacun des points d'accueil du département, y compris celui de Saint-Mauront.

Données clés

Auteur : M. Guy Teissier
Circonscription : Bouches-du-Rhône (6e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Version web : https://www.assemblee-nationale.fr/dyn/12/questions/QANR5L12QE46953

Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 46953
Rubrique : Télécommunications
Ministère interrogé : économie
Ministère attributaire : industrie

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 21 septembre 2004, page 7230
Réponse publiée le : 19 septembre 2006, page 9873