



# ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

France Télécom

Question écrite n° 1183

## Texte de la question

M. André Chassaigne attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, des finances et de l'emploi sur la situation des abonnés à Orange France Télécom en zone rurale, et sur les dysfonctionnements nombreux et répétés, notamment sur sa circonscription. Pour exemple, depuis le début de l'année 2007, des dysfonctionnements à répétition affectent chaque mois de nombreuses communes, soit en partie, soit en totalité, privant les abonnés de l'usage de leur ligne téléphonique fixe et de l'accès à Internet. Plus de cent trente signatures ont été recueillies dans seulement deux petites communes concernées, et celles-ci sont nombreuses. Lorsque les habitants arrivent - enfin - à joindre le service dépannage, la réponse est pratiquement toujours identique : « Un câble a été sectionné, il faudra plusieurs jours à nos équipes... » Il faut par ailleurs souligner que dans beaucoup de ces hameaux le téléphone portable soit passe très mal, soit ne passe pas du tout. De plus, si l'appel au 1013 est gratuit depuis un poste fixe, il est payant, au coût de l'opérateur, depuis un téléphone portable. Et quand on sait qu'il faut réitérer l'appel plusieurs fois pour avoir un correspondant, ou patienter de longues minutes..., on comprend le mécontentement des abonnés, privés de téléphone et d'Internet, oubliés de la téléphonie mobile, oubliés du haut débit... Orange ne pourrait-il pas, pour le moins, permettre un appel gratuit sur le 1013 avec l'abonnement des téléphones portables auprès de cet opérateur ? Alors que les moyens en personnel ont diminué, qu'il est fait de plus en plus appel à des sous-traitants, les pannes se multiplient et les délais de rétablissement s'allongent. Alors que l'accès à la ligne téléphonique devrait être un service public, offrant des garanties, des personnes peuvent désormais se trouver coupées de tout moyen de communication pour plusieurs jours. Cette situation est très dommageable dans notre territoire rural et peut avoir de graves conséquences lorsque des personnes âgées et dépendantes doivent être secourues. Notons, par ailleurs, que les usagers demandent à juste raison à France Télécom une réduction de leur abonnement au prorata des jours pour lesquels ils ont été privés de téléphone et qu'aucun abattement n'est effectué. Aussi il lui demande quels moyens il compte mettre en oeuvre afin que la mission de service public soit la priorité de France Télécom.

## Texte de la réponse

Les deux communes de Sainte-Agathe et Vollore Ville ont connu des dérangements collectifs et individuels du service téléphonique de France Télécom en raison de la présence d'un multiplexeur sensible aux intempéries sur le réseau téléphonique. Une expertise du réseau a été menée par France Télécom pour identifier les causes de dysfonctionnement et programmer des mesures correctrices, dont la mise en oeuvre est déjà engagée par l'opérateur et qui font l'objet d'un suivi particulier. France Télécom a été désignée, par arrêté du 3 mars 2005, pour fournir la composante service téléphonique du service universel des communications électroniques. À ce titre, France Télécom fournit à toute personne qui en fait la demande un service téléphonique à un prix abordable. Le cahier des charges annexé à l'arrêté de désignation détermine les conditions de fourniture de cette composante du service universel. Il prévoit notamment que l'opérateur « assure en permanence la disponibilité de ce service pour l'ensemble des utilisateurs [...] dans le respect des principes d'égalité, de continuité et d'adaptabilité ». À cet égard, l'article 5 des conditions générales d'abonnement au service téléphonique de l'opérateur stipule que « France Télécom s'engage [...] à rétablir le service téléphonique dans

les quarante-heures (jours ouvrables) qui suivent le signalement par le client du dérangement à son service après-vente. L'accueil téléphonique du service après-vente est ouvert vingt-quatre heures sur 24 et sept jours sur sept. En cas de non-respect de ce délai, France Télécom s'engage à verser au client une indemnité forfaitaire d'un montant égal à deux mois d'abonnement au service téléphonique souscrit par le client. Cette indemnité n'est plus due dans les cas où le retard n'est pas imputable à France Télécom en raison de la survenue d'une cause étrangère. » S'agissant des délais de réponse au 1013, France Télécom a mis en place des indicateurs qui lui permettent de suivre l'évolution de ces délais. Il en ressort notamment que neuf clients sur dix sont mis en relation avec le 1013 dès leur premier appel. Bien entendu, un événement exceptionnel peut ponctuellement modifier ces résultats. Par exemple, en cas de fortes intempéries provoquant des dérangements collectifs, l'afflux d'appels vers le 1013 justifie le renforcement des centres d'appels pour prendre en charge le signalement des clients. Enfin, il faut souligner que le tarif des appels au 1013 depuis un téléphone mobile est fixé par les opérateurs mobiles et peut donc varier selon le réseau d'appel et l'offre de l'opérateur. Pour les abonnés à la téléphonie mobile d'Orange, l'appel au 1013 est déduit du forfait, comme une communication téléphonique nationale standard.

## Données clés

**Auteur :** [M. André Chassaigne](#)

**Circonscription :** Puy-de-Dôme (5<sup>e</sup> circonscription) - Gauche démocrate et républicaine

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 1183

**Rubrique :** Télécommunications

**Ministère interrogé :** Économie, finances et emploi

**Ministère attributaire :** Économie, finances et emploi

## Date(s) clé(s)

**Date de signalement :** Question signalée au Gouvernement le 13 novembre 2007

**Question publiée le :** 24 juillet 2007, page 4948

**Réponse publiée le :** 20 novembre 2007, page 7284