



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

France Télécom

Question écrite n° 61642

Texte de la question

M. Armand Jung attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur la mésaventure relatée par un client de France Télécom. En recevant sa dernière facture, il a constaté que la somme à payer avait été arrondie par le haut d'une manière inexpliquée. Cette personne aurait dû s'acquitter de la somme de 32,50 euros mais France Télécom a prélevé 32,51 euros sur son compte sans lui donner d'explications complémentaires. Surpris, ce consommateur a envoyé un message électronique à France Télécom en soulignant, à juste titre, qu'il ne s'agit là que d'un centime d'euro mais que si cette règle est appliquée à l'ensemble des clients de France Télécom, la somme engrangée est conséquente. En conséquence, il souhaite qu'elle lui donne des précisions sur les règles d'arrondis en vigueur chez France Télécom.

Texte de la réponse

Les règles d'arrondis énoncées par le règlement CE n° 1103/97 du Conseil du 17 juin 1997 fixant certaines dispositions relatives à l'introduction de l'euro modifié par le règlement CE n° 2595/2000 du 27 novembre 2000 sont d'application directe et s'imposent aux États membres. Il s'agit de normes de précision minimum définies par le législateur communautaire. Ce règlement énonce que « les sommes à payer ou à comptabiliser, lorsqu'il y a lieu de les arrondir après conversion dans l'unité euro (...), sont arrondies au cent supérieur ou inférieur le plus proche ». Dans ses factures, France Télécom indique que les montants unitaires TTC sont arrondis et qu'ainsi leur somme peut différer du total TTC de la facture. La pratique de France Télécom est donc conforme à la réglementation en vigueur. Toutefois, compte tenu de la mauvaise compréhension par une partie de la clientèle des règles d'arrondis, France Télécom a décidé de mettre en place un plan d'action en vue d'un ajustement plus optimal dans une optique commerciale de ses arrondis. Il va de soi que les corps d'enquête de la direction générale de la concurrence, de la consommation, et de la répression des fraudes (DGCCRF) restent attentifs à la bonne application de ces dispositions par les opérateurs et ne manqueraient pas de prendre des mesures appropriées si des manquements étaient constatés.

Données clés

Auteur : [M. Armand Jung](#)

Circonscription : Bas-Rhin (1^{re} circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 61642

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 20 octobre 2009, page 9827

Réponse publiée le : 9 mars 2010, page 2698