



ASSEMBLÉE NATIONALE

8ème législature

Facturation

Question écrite n° 30221

Texte de la question

Reponse. - Il est tout a fait excessif de dire qu'un abonne ne peut contester les sommes qui lui sont reclamees dans l'hypothese ou il est reconnu que des travaux sur la voie publique ont perturbe le fonctionnement des lignes telefoniques. Dans un tel cas, d'ailleurs assez rare, il est pratique, des qu'il y a doute, une diminution de creance au benefice de l'abonne. Quant au probleme general de la fiabilite de la facturation telefonique, il n'est pas douteux que la situation actuelle n'est pas satisfaisante, aucune des deux parties ne pouvant pleinement convaincre l'autre, faute de disposer en general de la liste des communications demandees. Differentes solutions sont techniquement envisageables pour remedier a cette situation. La solution du compteur chez l'abonne, proposee par l'honorable parlementaire, n'est pas satisfaisante. Il faut savoir tout d'abord qu'elle necessite des equipements supplementaires d'un cout non negligeable : dispositif de retransmission d'impulsions de comptage, installe au central, et compteur installe chez l'abonne lui-meme. Des precautions doivent etre prises pour que la retransmission des impulsions ne perturbe pas la communication, ce qui, lors d'une communication internationale tarifee a cadence d'impulsions assez rapide, deviendrait vite intolerable. En outre, ce compteur necessite une alimentation electrique chez l'abonne et une prise de terre, elements dont le bon fonctionnement permanent n'est pas certain. C'est pourquoi cette solution, utile certes dans le cas des personnes mettant leur poste a la disposition d'un tiers, n'a jamais connu un grand developpement, non seulement en France, mais aussi a l'etranger. La technologie moderne permet de faire appel a des solutions plus elaborees. C'est ainsi que la facturation detaillee est offerte depuis 1982 aux abonnees raccordees sur certains centraux electroniques ; les deux tiers des abonnees peuvent actuellement y pretendre, moyennant un supplement mensuel d'abonnement qui s'eleve a 8 francs toutes taxes comprises ; des 1989 elle sera offerte a tous, sous reserve eventuelle d'un changement de numero d'appel. Pour ceux qui ne desirent pas payer ce supplement, deux possibilites interessantes existent en cas de litige (toujours pour les abonnees raccordees sur centraux electroniques) : d'une part l'indication, par l'agence commerciale, des communications susceptibles d'etre les plus onereuses (internationales, interurbaines tarifees toutes les 13 et 24 secondes, Teletel 3615) ; d'autre part le systeme dit « Gestax » qui permet de connaitre la ventilation par periode de vingt-quatre heures des unites Telecom consommees. Toutes ces mesures ont sans aucun doute deja porte leurs fruits, puisque depuis deux ans le pourcentage de factures contestees a diminue de moitie. Il y a tout lieu d'esperer que l'achevement de la mise en place des mesures exposees ci-dessus ameliorera encore la situation et retablira en matiere de facturation telefonique le climat souhaite de confiance entre les services des telecommunications et leurs clients.

Texte de la réponse

Reponse. - Il est tout a fait excessif de dire qu'un abonne ne peut contester les sommes qui lui sont reclamees dans l'hypothese ou il est reconnu que des travaux sur la voie publique ont perturbe le fonctionnement des lignes telefoniques. Dans un tel cas, d'ailleurs assez rare, il est pratique, des qu'il y a doute, une diminution de creance au benefice de l'abonne. Quant au probleme general de la fiabilite de la facturation telefonique, il n'est pas douteux que la situation actuelle n'est pas satisfaisante, aucune des deux parties ne pouvant pleinement

convaincre l'autre, faute de disposer en general de la liste des communications demandees. Differentes solutions sont techniquement envisageables pour remedier a cette situation. La solution du compteur chez l'abonne, proposee par l'honorable parlementaire, n'est pas satisfaisante. Il faut savoir tout d'abord qu'elle necessite des equipements supplementaires d'un cout non negligeable : dispositif de retransmission d'impulsions de comptage, installe au central, et compteur installe chez l'abonne lui-meme. Des precautions doivent etre prises pour que la retransmission des impulsions ne perturbe pas la communication, ce qui, lors d'une communication internationale tarifiee a cadence d'impulsions assez rapide, deviendrait vite intolerable. En outre, ce compteur necessite une alimentation electrique chez l'abonne et une prise de terre, elements dont le bon fonctionnement permanent n'est pas certain. C'est pourquoi cette solution, utile certes dans le cas des personnes mettant leur poste a la disposition d'un tiers, n'a jamais connu un grand developpement, non seulement en France, mais aussi a l'etranger. La technologie moderne permet de faire appel a des solutions plus elaborees. C'est ainsi que la facturation detaillee est offerte depuis 1982 aux abonnees raccordees sur certains centraux electroniques ; les deux tiers des abonnees peuvent actuellement y pretendre, moyennant un supplement mensuel d'abonnement qui s'eleve a 8 francs toutes taxes comprises ; des 1989 elle sera offerte a tous, sous reserve eventuelle d'un changement de numero d'appel. Pour ceux qui ne desirent pas payer ce supplement, deux possibilites interessantes existent en cas de litige (toujours pour les abonnees raccordees sur centraux electroniques) : d'une part l'indication, par l'agence commerciale, des communications susceptibles d'etre les plus onereuses (internationales, interurbaines tarifiees toutes les 13 et 24 secondes, Teletel 3615) ; d'autre part le systeme dit « Gestax » qui permet de connaitre la ventilation par periode de vingt-quatre heures des unites Telecom consommees. Toutes ces mesures ont sans aucun doute deja porte leurs fruits, puisque depuis deux ans le pourcentage de factures contestees a diminue de moitie. Il y a tout lieu d'esperer que l'achevement de la mise en place des mesures exposees ci-dessus ameliorera encore la situation et retablira en matiere de facturation telephonique le climat souhaite de confiance entre les services des telecommunications et leurs clients.

Données clés

Auteur : [Mme Piat Yann](#)

Circonscription : - FN

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 30221

Rubrique : Telephone

Ministère interrogé : P.T.T.

Ministère attributaire : P.T.T.

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 21 septembre 1987, page 5226

Réponse publiée le : 25 janvier 1988, page 377