



ASSEMBLÉE NATIONALE

8ème législature

Facturation

Question écrite n° 30543

Texte de la question

Reponse. - Le contrat d'abonnement telephonique a ete qualifie de contrat administratif par l'arret du tribunal des conflits du 24 juin 1968, Ursot. Aussi, en cas d'echec des procedures amiables, c'est devant le juge administratif que les abonnes peuvent contester le montant de leurs factures. En tant que demandeurs a l'instance, ils doivent normalement apporter la preuve du bien-fonde de leur reclamation. En fait, la jurisprudence administrative a largement assoupli, au profit des usagers, le regime de la preuve. Le Conseil d'Etat considere, en effet, qu'il entre dans les pouvoirs du juge de demander a l'administration, lorsque le demandeur fait etat de presumptions suffisamment serieuses, de « produire notamment les documents ayant servi a etabli les factures et, le cas echeant, les resultats des verifications techniques effectuees » (Conseil d'Etat, 26 septembre 1986, Blanckaert). De telles presumptions sont reunies lorsque, comme dans l'espece invoquee par l'honorable parlementaire, les redevances correspondent a une consommation moyenne beaucoup plus importante que celle enregistree les mois precedents, alors que les conditions d'utilisation de la ligne n'ont pas change. Dans un tel cas, l'administration doit fournir les elements dont elle dispose en l'etat actuel des techniques : il peut s'agir, notamment, d'informations concernant la ventilation journaliere des differentes categories de communications effectivement echangees par les abonnes relies a un central electronique, de photographies des compteurs ou de bandes de controle du fonctionnement de la ligne pour les autres. Le pragmatisme de cette jurisprudence semble constituer la seule reponse possible a une situation dans laquelle, pour des raisons purement techniques, aucune des parties n'est actuellement en mesure d'apporter de preuves irrefutables sur le point de savoir si une communication a ete ou non anterieurement echangee. En revanche, l'effort doit porter - plutot que sur une modification des regles contentieuses - sur l'amelioration de l'information des usagers et sur le developpement de procedures amiables susceptibles d'apporter des solutions rapides aux eventuels litiges. D'ores et deja, il faut constater que le nombre des reclamations sur facture a fortement diminue : le taux en etait, en metropole, de 27 p 1 000 en 1979, il est actuellement inferieur a 9 p 1 000 sur les douze derniers mois. Cette evolution resulte d'abord d'un effort d'information des usagers sur leur consommation, qui sera poursuivi a l'avenir. Ainsi, des 1988, il sera possible de fournir gratuitement aux abonnes relies sur centraux electroniques (trois abonnes sur quatre), la ventilation de leur consommation telephonique par periode de vingt-quatre heures. Il faut egalement rappeler que la facturation detaillee, offerte progressivement depuis 1982, sera accessible des 1989 a la totalite des abonnes, sous reserve d'une eventuelle modification de leur numero d'appel. La procedure de reclamation amiable devrait, elle aussi, pouvoir etre ameliorée. D'ores et deja, il convient de rappeler qu'en cas de reclamation, il n'est exige que le paiement de l'abonnement et des sommes correspondant a la moyenne des consommations anterieures jusqu'a l'achevement de l'enquete. Dans la pratique, les abonnes de bonne foi beneficent de toutes les garanties propres a faciliter l'exercice de leur droit a reclamation : 25 000 d'entre eux etablissent ainsi annuellement le bien-fonde de leur demande sans recourir au juge et se voient accorder une diminution de leur facture. De plus, le decret no 87-888 du 30 octobre 1987 (Journal officiel du 31 octobre) a introduit un nouvel article D 293-1 dans le code des postes et telecommunications dont l'objet est de faciliter aux usagers l'acces aux elements justificatifs de la facture detenue par l'administration. Ces progres indeniables, dont le mediateur a recemment donne acte, ne doivent pas faire perdre de vue la necessite d'ameliorer encore la situation. Independamment des echeances techniques liees au renouvellement des materiels, il est demande des a present au personnel charge d'examiner les reclamations sur facture de leur reserver, outre l'examen

attentif qu'elles meritent en tout etat de cause, un traitement aussi personnalise que possible. Ces droits des consommateurs que sont les abonnées leur seront rappelés dans une plaquette qui va etre tres prochainement adressee a chacun d'eux.

Texte de la réponse

Reponse. - Le contrat d'abonnement telephonique a ete qualifie de contrat administratif par l'arret du tribunal des conflits du 24 juin 1968, Ursot. Aussi, en cas d'echec des procedures amiables, c'est devant le juge administratif que les abonnées peuvent contester le montant de leurs factures. En tant que demandeurs a l'instance, ils doivent normalement apporter la preuve du bien-fonde de leur reclamation. En fait, la jurisprudence administrative a largement assoupli, au profit des usagers, le regime de la preuve. Le Conseil d'Etat considere, en effet, qu'il entre dans les pouvoirs du juge de demander a l'administration, lorsque le demandeur fait etat de presumptions suffisamment serieuses, de « produire notamment les documents ayant servi a etabli les factures et, le cas echeant, les resultats des verifications techniques effectuees » (Conseil d'Etat, 26 septembre 1986, Blanckaert). De telles presumptions sont reunies lorsque, comme dans l'espece invoquee par l'honorable parlementaire, les redevances correspondent a une consommation moyenne beaucoup plus importante que celle enregistree les mois precedents, alors que les conditions d'utilisation de la ligne n'ont pas change. Dans un tel cas, l'administration doit fournir les elements dont elle dispose en l'etat actuel des techniques : il peut s'agir, notamment, d'informations concernant la ventilation journaliere des differentes categories de communications effectivement echangees par les abonnées relies a un central electronique, de photographies des compteurs ou de bandes de controle du fonctionnement de la ligne pour les autres. Le pragmatisme de cette jurisprudence semble constituer la seule reponse possible a une situation dans laquelle, pour des raisons purement techniques, aucune des parties n'est actuellement en mesure d'apporter de preuves irrefutables sur le point de savoir si une communication a ete ou non anterieurement echangee. En revanche, l'effort doit porter - plutot que sur une modification des regles contentieuses - sur l'amelioration de l'information des usagers et sur le developpement de procedures amiables susceptibles d'apporter des solutions rapides aux eventuels litiges. D'ores et deja, il faut constater que le nombre des reclamations sur facture a fortement diminue : le taux en etait, en metropole, de 27 p 1 000 en 1979, i est actuellement inferieur a 9 p 1 000 sur les douze derniers mois. Cette evolution resulte d'abord d'un effort d'information des usagers sur leur consommation, qui sera poursuivi a l'avenir. Ainsi, des 1988, il sera possible de fournir gratuitement aux abonnées relies sur centraux electroniques (trois abonnées sur quatre), la ventilation de leur consommation telephonique par periode de vingt-quatre heures. Il faut egalement rappeler que la facturation detaillee, offerte progressivement depuis 1982, sera accessible des 1989 a la totalite des abonnées, sous reserve d'une eventuelle modification de leur numero d'appel. La procedure de reclamation amiable devrait, elle aussi, pouvoir etre ameliorée. D'ores et deja, il convient de rappeler qu'en cas de reclamation, il n'est exige que le paiement de l'abonnement et des sommes correspondant a la moyenne des consommations anterieures jusqu'a l'achevement de l'enquete. Dans la pratique, les abonnées de bonne foi beneficent de toutes les garanties propres a faciliter l'exercice de leur droit a reclamation : 25 000 d'entre eux etablissent ainsi annuellement le bien-fonde de leur demande sans recourir au juge et se voient accorder une diminution de leur facture. De plus, le decret no 87-888 du 30 octobre 1987 (Journal officiel du 31 octobre) a introduit un nouvel article D 293-1 dans le code des postes et telecommunications dont l'objet est de faciliter aux usagers l'acces aux elements justificatifs de la facture detenue par l'administration. Ces progres indeniables, dont le mediateur a recemment donne acte, ne doivent pas faire perdre de vue la necessite d'ameliorer encore la situation. Independamment des echeances techniques liees au renouvellement des materiels, il est demande des a present au personnel charge d'examiner les reclamations sur facture de leur reserver, outre l'examen attentif qu'elles meritent en tout etat de cause, un traitement aussi personnalise que possible. Ces droits des consommateurs que sont les abonnées leur seront rappelés dans une plaquette qui va etre tres prochainement adressee a chacun d'eux.

Données clés

Auteur : [M. Foyer Jean](#)

Circonscription : - RPR

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 30543

Rubrique : Telephone

Ministère interrogé : P.T.T.

Ministère attributaire : P.T.T.

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 28 septembre 1987, page 5350

Réponse publiée le : 7 mars 1988, page 1043