



ASSEMBLÉE NATIONALE

9ème législature

Facturation

Question écrite n° 65401

Texte de la question

M Pierre-Andre Wiltzer appelle l'attention de M le ministre des postes et telecommunications sur le style comminatoire voire menaçant des circulaires émises par les centres de facturation et de recouvrement de France Telecom, lorsque surviennent des retards de paiement, même minimes. Symbole d'une « nouvelle génération de services publics », la loi du 2 juillet 1990, reformant La Poste et France-Telecom, devait engendrer une nouvelle culture d'entreprise fondée sur la primauté du client et du sens commercial, destinée à remplacer les liens de subordination entre les assujettis et l'administration. Deux ans après, force est de constater que France Telecom semble se comporter encore comme une administration disposant de prerogatives de puissance publique, en adressant aux abonnées, dès le moindre retard de paiement de facture, et sans préavis, des mises en demeure dont le ton s'assimile plus à celui du Trésor public qu'à celui d'une entreprise commerciale : menace de majoration de 10 p 100 dans les trois jours, de suspension définitive au-delà, concession, à titre « exceptionnel » d'un règlement par chèque bancaire. C'est pourquoi il lui demande, au moment où la plupart de nos concitoyens se trouvent confrontés à de graves difficultés financières et où les entreprises gèrent au plus juste leur trésorerie, s'il ne peut être envisagé de recommander à France Telecom plus de souplesse et d'esprit contractuel dans ses rapports avec la clientèle.

Texte de la réponse

Reponse. - France Telecom est confronté à la nécessité d'assurer le recouvrement des factures qu'il émet. Les conditions de ce recouvrement peuvent être considérées comme relativement souples, puisque l'utilisateur dispose d'un délai de quinze jours à partir de la date d'émission de la facture pour adresser son règlement. Si le paiement n'est pas parvenu au centre de facturation huit jours après l'expiration de ce délai, une lettre de rappel est adressée à l'intéressé, lettre qui constitue un préavis l'informant des mesures encourues en l'absence de règlement. En effet, la majoration évoquée et la mise en service restreint éventuelle de la ligne n'interviennent que sept jours après l'édition de ce préavis, ce qui en définitive permet à l'abonné de disposer d'un délai total de trente jours à compter de l'édition de la facture pour s'acquitter de sa dette. Sur le fond, le délai accordé peut donc être considéré comme raisonnable. S'agissant de la forme de la lettre de rappel, France Telecom est prêt à étudier une nouvelle rédaction, en collaboration avec les associations de consommateurs. Dans ce futur document le destinataire sera en particulier invité, en cas de difficultés de paiement, à téléphoner au service consommateurs de son agence.

Données clés

Auteur : [M. Wiltzer Pierre-Andr?](#)

Circonscription : - Union pour la démocratie française

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 65401

Rubrique : Téléphone

Ministère interrogé : postes et télécommunications

Ministère attributaire : postes et télécommunications

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 14 décembre 1992, page 5615