



ASSEMBLÉE NATIONALE

9ème législature

Facturation

Question écrite n° 6625

Texte de la question

M Georges Marchais attire l'attention de M le ministre des postes, des telecommunications et de l'espace sur l'application de penalites par France Telecom pour retard de paiement de la facture du telephone. Une majoration de 10 p 100 sur la quittance d'aout a ete infligee a de nombreux abonnes pour paiement posterieur a la date limite. Or, absents de leurs domiciles pour prendre leurs vacances, il leur etait impossible de respecter les delais prescrits. Les agences commerciales de France Telecom ont refuse d'entendre les explications des abonnes et d'annuler ces penalites. Plusieurs associations de consommateurs se sont emues de ces pratiques. Il lui demande donc s'il entend prendre des mesures afin d'inciter France Telecom a plus de souplesse face a de tels cas particuliers.

Texte de la réponse

Reponse. - Pour d'evidentes raisons de lissage de la charge de travail des centres de facturation et de recouvrement de France Telecom, l'ensembles des abonnes est reparti en quatre groupes d'importance comparable. Pour chacun de ces groupes une facture est emise tous les deux mois, a date precise. Il est donc emis un lot de factures tous les quinze jours ; il est des lors inevitable que certaines soient emises en pleine periode estivale. La date limite normale de paiement d'une facture telephonique se situe quinze jours apres sa date d'edition : ces deux dates sont indiquees sur la facture. En cas de non-paiement, un avis de rappel est adresse a l'abonne, vingt-trois jours apres la date d'edition de la facture. Si l'abonne n'a pas paye trente jours apres cette date d'edition, l'abonne peut etre suspendu, et sa facture est en tout etat de cause majoree d'un montant correspondant a un pourcentage de la somme due, avec un minimum de perception, aggrave en cas de recidive. Ces mesures sont inspirees par le souci de trouver un juste milieu entre une attitude comprensive envers un abonne un peu negligent et la necessaire fermete que se doit de montrer un service public. Neanmoins, afin de faire preuve d'une plus grande souplesse, plusieurs mesures ont ete decidees en 1988 : aucune mesure de suspension n'est prise lors du premier retard a l'encontre des abonnes qui paient habituellement dans les delais reglementaires. Seule la majoration de la facture est appliquee et figure sur la facture suivante ; pour les abonnes qui ont deja eu des retards de paiement, une limitation de l'usage de la ligne a la circonscription tarifaire peut etre appliquee au lieu d'une suspension complete ; en ce qui concerne les majorations, et dans le cas d'un second retard de paiement dans les sept mois, le minimum de perception a ete abaisse de 250 francs a 50 francs. S'agissant de la gene que peut eprouver un abonne a s'acquitter du montant de sa facture en periode estivale, il doit etre signale qu'il a la faculte d'opter pour le reglement simplifie par prelevement autorise sur un compte bancaire, postal ou un livret de caisse d'epargne : il se trouve des lors libere de l'operation materielle de paiement, tout en conservant la possibilite de controler sa consommation par la reception des factures. Enfin, pour que l'abonne soit mieux informe, est etudie actuellement la possibilite de faire figurer sur la facture la date d'envoi approximative de la facture suivante,

Données clés

Auteur : [M. Marchais Georges](#)

Circonscription : - Communiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 6625

Rubrique : Telephone

Ministère interrogé : postes, télécommunications et espace

Ministère attributaire : postes, télécommunications et espace

Date(s) clé(e)s

Question publiée le : 12 décembre 1988, page 3601