



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

lutte contre l'exclusion

Question écrite n° 35952

Texte de la question

M. Didier Quentin attire l'attention de Mme la ministre de l'emploi et de la solidarité sur les difficultés occasionnées à nos concitoyens par l'interruption du service du téléphone. Un bon nombre de nos concitoyens connaissent des difficultés financières, ou du moins des problèmes occasionnels de trésorerie. L'ensemble des administrations françaises accordent, en général, des échéances, afin que nos concitoyens qui traversent une période difficile puissent s'acquitter notamment de leurs impôts ou de leurs quittances EDF-GDF. Il ne semble pas en être de même en ce qui concerne France Télécom. Cette entreprise qui assume une mission de service public se réfugie derrière l'article 8 de son contrat d'abonnement. Celui-ci précise que le non-règlement de la facture, au délai prévu, entraîne une cessation de service, à tout le moins une mise en service réduit. C'est pourquoi il lui demande quelles mesures il entend prendre pour faire en sorte qu'à l'avenir nos concitoyens en difficultés financières momentanées puissent bénéficier d'un étalement de leur facture téléphonique.

Texte de la réponse

Plusieurs mesures existent à l'égard des personnes en difficulté financière. Conformément au décret n° 99-162 du 8 mars 1999 relatif au service universel des télécommunications, un dispositif de prise en charge de dettes téléphoniques a été mis en place. Ainsi, les personnes confrontées à des difficultés financières peuvent solliciter une aide pour assurer le paiement de leur dette téléphonique en s'adressant, dans les quinze jours qui suivent la mise en demeure de l'opération (France Télécom ou tout autre opérateur ayant souhaité faire bénéficier les abonnés de cette disposition), à une commission départementale présidée par le préfet. Ce dernier est chargé, après avis de la commission, de statuer sur la demande en prenant en compte le niveau de revenu, la situation sociale et familiale du demandeur et les justifications apportées à l'appui de la demande. Ce dispositif se met en place dans chaque département et sera doté par les opérateurs de télécommunications de 227 millions de francs pour l'an 2000, dans le cadre de leur contribution au fonds de service universel des télécommunications. De plus, pour les clients faisant l'objet d'une procédure de saisie (loi n° 91-650 du 9 juillet 1991) ou bénéficiant d'un plan de règlement amiable ou d'un redressement judiciaire civil (loi n° 89-1010 du 31 décembre 1989), France Télécom, opérateur public en charge du service universel, maintient pendant un an le service restreint minimum permettant de recevoir des appels ainsi que d'acheminer des appels téléphoniques aux services gratuits ou aux services d'urgence (art. L. 35-3 du code des postes et télécommunications). Par ailleurs, les opérateurs de télécommunications peuvent mettre en place sur une base volontaire des procédures propres d'étalement de facture. En ce qui concerne France Télécom par exemple, les conditions générales de son contrat d'abonnement évoquent la possibilité de bénéficier d'un plan de règlement amiable : tout client ayant des difficultés économiques passagères, qui se signale à son agence commerciale, peut se voir proposer un échéancier de paiement compatible avec sa situation ainsi que des services restreints permettant de maîtriser la consommation téléphonique.

Données clés

Auteur : [M. Didier Quentin](#)

Circonscription : Charente-Maritime (5^e circonscription) - Rassemblement pour la République

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 35952

Rubrique : Politique sociale

Ministère interrogé : emploi et solidarité

Ministère attributaire : industrie

[Date\(s\) clé\(e\)s](#)

Question publiée le : 11 octobre 1999, page 5850

Réponse publiée le : 21 février 2000, page 1181