



ASSEMBLÉE NATIONALE

11ème législature

France Télécom

Question écrite n° 44384

Texte de la question

Mme Muguette Jacquaint attire l'attention de M. le secrétaire d'Etat à l'industrie sur les pratiques de certaines agences de France Télécom, auxquelles doivent faire face des usagers ayant des revenus modestes. En effet, des agences appliquent l'article 2 des conditions de souscription du contrat à l'abonnement au service téléphonique notamment le dépôt de garantie et caution pour les utilisateurs ayant eu des difficultés de paiement. Cette application se traduit pour la réouverture d'une ligne téléphonique par un dépôt de garantie, le contrat précise son montant, il peut atteindre plus de mille francs. Cette clause du contrat et son utilisation sont contraires à l'esprit de la loi d'orientation relative à la lutte contre les exclusions et à son article 136. En conséquence, elle lui demande de prendre toutes les mesures nécessaires à la transformation des conditions générales d'abonnement au service téléphonique par France Télécom.

Texte de la réponse

L'article 2 des conditions générales d'abonnement au service téléphonique de France Télécom prévoit que « France Télécom peut demander au client, lors de la souscription d'un nouveau contrat, la constitution de garanties telles que le versement d'un dépôt de garantie ou l'engagement d'une caution solidaire et solvable ». Le même article précise que ces garanties peuvent être demandées notamment « en cas de non-respect des conditions de paiement d'un contrat d'abonnement au service téléphonique conclu antérieurement » ou « en cas d'incidents répétés de paiement en cours de contrat ». France Télécom ne peut donc pas exiger de manière systématique un dépôt de garantie à une personne qui souscrit un nouveau contrat d'abonnement. Il convient d'observer cependant que le dispositif contractuel proposé au titre de l'article 2 des conditions générales d'abonnement au service téléphonique de France Télécom permet de recourir à des solutions alternatives au dépôt de garantie. Une première solution est le paiement par prélèvement automatique. Les conditions contractuelles proposées par France Télécom dans le cadre de l'article 2 précité précisent en effet que « si le client choisit le paiement par prélèvement automatique, les garanties prévues au présent article ne lui sont pas demandées ». La caution solidaire de tiers est également de nature à éviter la constitution d'un dépôt de garantie. Dans le prolongement de la loi d'orientation du 29 juillet 1998 relative à la lutte contre les exclusions, le décret n° 99-162 du 8 mars 1999 prévoit en outre un dispositif de prise en charge de dettes téléphoniques en faveur des personnes confrontées à des difficultés financières. Ce dispositif est financé dans le cadre du fonds de service universel des télécommunications. Les personnes ayant contracté une dette auprès d'un opérateur téléphonie fixe peuvent solliciter une aide pour assurer le paiement de leur dette téléphonique en s'adressant à une commission départementale présidée par le préfet. Ces commissions départementales ont été mises en place au cours de l'année 2000. Par ailleurs, le décret du 8 mars 1999 prévoit également la possibilité pour les titulaires du revenu minimum d'insertion, de l'allocation aux adultes handicapés ainsi que l'allocation de solidarité spécifique, de bénéficier d'une réduction de leurs facture téléphoniques dans le cadre d'un abonnement au service de téléphonie fixe. Ce dispositif est également financé dans le cadre du fonds de service universel des télécommunications.

Données clés

Auteur : [Mme Muguette Jacquaint](#)

Circonscription : Seine-Saint-Denis (3^e circonscription) - Communiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 44384

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 3 avril 2000, page 2089

Réponse publiée le : 26 mars 2001, page 1838