



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

France Télécom

Question écrite n° 25530

Texte de la question

M. Georges Ginesta attire l'attention de Mme la ministre déléguée à l'industrie sur les pratiques commerciales très contestables observées par les usagers de France Télécom. En effet, la direction de France Télécom Var semble obliger, sous peine de non-raccordement, l'envoi d'un relevé d'identité bancaire (RIB) aux personnes souhaitant souscrire un nouveau contrat. Cette attitude n'est évidemment pas sans poser le problème de la liberté que doit pouvoir conserver chaque client du mode de paiement de ses factures (chèque, TIP ou prélèvement bancaire). C'est pourquoi il lui demande de bien vouloir lui faire connaître sa position sur cette question et les raisons d'une telle pratique commerciale de France Télécom Var.

Texte de la réponse

Les circonstances dans lesquelles France Télécom peut être amenée à demander la mise en place d'un prélèvement automatique sont indiquées à l'article 2.3 des conditions générales du contrat d'abonnement téléphonique : en cas de non-respect des conditions de paiement d'un contrat d'abonnement au service téléphonique conclu antérieurement ; en cas de souscription d'un abonnement temporaire ; en cas d'incidents de paiement répétés en cours de contrat ; lorsque la ligne téléphonique n'est pas installée dans un local fixe ; si le nombre total de lignes installées par France Télécom à la même adresse est supérieur à trois. En dehors de ces situations, France Télécom invite néanmoins ses clients à opter pour le prélèvement automatique et propose plusieurs dates de paiement dans le mois. Le prélèvement automatique présente de nombreux avantages pour le client et est également un moyen pour l'opérateur de réduire les taux de retards de paiement et d'impayés qui sont aujourd'hui très élevés (plus de 18 millions de lettres de rappel sont envoyées chaque année). Il est possible que certaines agences commerciales de France Télécom aient eu un comportement maladroit à l'égard des usagers sur la question du prélèvement automatique. Il n'en reste pas moins que si le client ne souhaite pas que ses factures soient prélevées automatiquement, et s'il ne rentre pas dans les cinq cas de figure recensés à l'article 2.3 du contrat d'abonnement, les agences doivent respecter son choix du mode de paiement.

Données clés

Auteur : [M. Georges Ginesta](#)

Circonscription : Var (5^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 25530

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 29 septembre 2003, page 7396

Réponse publiée le : 17 novembre 2003, page 8833