



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

La Poste

Question écrite n° 26108

Texte de la question

M. Jean-Pierre Grand attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur les difficultés rencontrées par les abonnés de France Télécom lors des mouvements de grève ayant touché la fonction publique, et en premier lieu La Poste, au printemps dernier. De nombreuses personnes ayant réglé leurs factures par courrier se sont trouvées avec une mise en demeure et un passage en ligne restreinte de France Télécom qui n'avait pas reçu à temps leur règlement. Ces abonnés, et principalement les personnes âgées, perturbées par cette procédure, ont dû payer à nouveau leur facture pour rétablir leur ligne. Il lui demande de bien vouloir lui préciser quelles mesures il pourrait prendre pour que France Télécom fasse preuve de souplesse lorsque des mouvements de grève bloquent la distribution du courrier.

Texte de la réponse

France Télécom est confrontée à des taux de retard de paiement, d'impayés et de contentieux extrêmement importants qui génèrent des frais très lourds, répercutés sur l'ensemble des clients. France Télécom envoie ainsi chaque année 14 millions de lettres de rappel ; à chaque facture les mesures de restrictions des lignes concernent, près de 3 % des clients. France Télécom a donc décidé de faire évoluer sa politique de recouvrement. Un nouveau calendrier de recouvrement pour les clients coutumiers des paiements hors délai est entré en vigueur en mai 2003 : les frais de retard sont appliqués en même temps que l'envoi de la lettre de rappel ; la restriction de l'usage de la ligne intervient 5 jours après la lettre de rappel et la résiliation d'office 48 jours après la date d'émission de la facture. La mise en oeuvre de ce calendrier a malheureusement été concomitante des grèves postales, qui ont perturbé fortement l'envoi des factures et la réception de tous les clients qui n'ont pas choisi le prélèvement automatique. Consciente de l'impact d'une telle situation, France Télécom a décidé, dans un premier temps, de prolonger de trois jours le délai entre les lettres de rappel et les restrictions de ligne. Puis, face à des difficultés qui perduraient, l'application des mesures conservatoires a été suspendue. Malgré cela, dans un certain nombre de cas, des clients se sont vus proposer un nouveau paiement par carte bancaire puis une régularisation, le cas échéant, du trop perçu sous la forme d'un avoir. Cet avoir a été notifié dès la facture suivante. Face aux désagréments subis par ses clients, France Télécom a procédé à l'annulation des frais de retard de paiement.

Données clés

Auteur : [M. Jean-Pierre Grand](#)

Circonscription : Hérault (3^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 26108

Rubrique : Postes

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : économie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 13 octobre 2003, page 7757

Réponse publiée le : 4 janvier 2005, page 79