



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

téléphone

Question écrite n° 26814

Texte de la question

M. Jean Tiberi s'étonne auprès de M. le ministre délégué à l'industrie de la décision prise par France Télécom de suspendre rapidement la ligne téléphonique d'usagers mauvais payeurs ou de restreindre cette ligne aux appels locaux ou aux appels d'urgence. Il lui demande s'il n'y a pas là une discrimination entre les consommateurs et une substitution à l'autorité du juge.

Texte de la réponse

Les mesures prises par France Télécom en cas de non-paiement des factures sont décrites dans les conditions générales de l'abonnement téléphonique. L'article 11 (§ 2) prévoit que France Télécom peut suspendre tout ou partie de ses prestations en cas de non-respect d'une facture. France Télécom peut également résilier de plein droit le contrat après envoi d'une lettre de mise en demeure. Dans les cas de surendettement, l'article L. 35-1 du code des postes et des communications électroniques prévoit « le maintien, pendant une année, en cas de défaut de paiement, d'un service restreint comportant la possibilité de recevoir des appels ainsi que d'acheminer des appels téléphoniques aux services gratuits ou aux services d'urgence au bénéfice du débiteur saisi en application de la loi n° 91-650 du 9 juillet 1991 portant réforme des procédures civiles d'exécution et du débiteur qui fait l'objet de mesures prévues aux articles L. 331-1 et suivants du code de la consommation. » Ces dispositions sont reprises à l'article 11 (§ 3) des conditions générales d'abonnement de France Télécom. Par ailleurs, l'article L. 115-3 du code de l'action sociale et des familles, dans sa rédaction issue de la loi n° 2004-809 du 13 août 2004 prévoit que : « Dans les conditions fixées par la loi n° 90-449 du 31 mai 1990 visant à la mise en oeuvre du droit au logement, toute personne ou famille éprouvant des difficultés particulières, au regard notamment de son patrimoine, de l'insuffisance de ses ressources ou de ses conditions d'existence, a droit à une aide de la collectivité pour disposer de la fourniture d'eau, d'énergie et de services téléphoniques dans son logement. « En cas de non-paiement des factures, la fourniture d'énergie, d'eau ainsi que d'un service téléphonique restreint est maintenue jusqu'à ce qu'il ait été statué sur la demande d'aide. Le service téléphonique restreint comporte la possibilité, depuis un poste fixe, de recevoir des appels ainsi que de passer des communications locales et vers les numéros gratuits et d'urgence. » Il convient donc de faire une distinction entre les clients qui rencontrent des difficultés financières et ceux qui sont coutumiers des retards de paiement pour des raisons qui ne sont pas liées à leur niveau de revenu. France Télécom envoie chaque année 14 millions de lettres de rappel ; à chaque facture les mesures de restrictions des lignes concernent près de 3 % des clients. En situation de concurrence, et 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 a 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 cinq jours après la lettre de rappel et la résiliation d'office quarante-huit jours après la date d'émission de la facture. Ces dispositions paraissent conformes aux obligations législatives et réglementaires en vigueur.

Données clés

Auteur : [M. Jean Tiberi](#)

Circonscription : Paris (2^e circonscription) - Union pour un Mouvement Populaire

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 26814

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : industrie

Ministère attributaire : industrie

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 20 octobre 2003, page 7957

Réponse publiée le : 23 novembre 2004, page 9232