ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

France Télécom

Question écrite n° 5577

Texte de la question

M. Jean-Michel Boucheron attire l'attention de M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie sur le paiement en espèces des factures de France Télécom. Les personnes en difficultés financières qui ne peuvent disposer de comptes bancaires ou postaux ne peuvent payer qu'en argent liquide. La fermeture de « points de paiement » déjà trop rares les oblige à utiliser un mandat postal plus onéreux. Cette mesure aggrave leurs difficultés. En outre, le paiement par mandat postal nécessite un délai de plusieurs jours de transmission, pendant lesquels la coupure de la ligne peut être réalisée. La loi contre l'exclusion prévoit que les coupures de services publics d'eau, de gaz ou d'électricité ne peuvent être effectuées qu'après vérification d'absence de risque. On peut constater aussi que les guichets de France Télécom ne refusent pas l'achat de matériel téléphonique en espèces. Il lui demande quelles sont ses intentions pour maintenir un service public indispensable et accessible à tous.

Texte de la réponse

Pour le paiement des factures téléphoniques, France Télécom propose à ses clients plusieurs modalités de paiement qui présentent de réelles facilités pour les abonnés, notamment le paiement par chèque, par prélèvement automatique, via un titre interbancaire de paiement ou encore via un titre interbancaire de paiement en espèces auprès d'un bureau de poste. Il convient de souligner que le prélèvement automatique. comme le titre interbancaire de paiement (TIP), peuvent être utilisés par des personnes disposant d'un compte bancaire, mais ne détenant pas de chéquiers. Pour les personnes qui souhaitent effectuer un paiement en espèce dans de bonnes conditions de proximité et de sécurité, l'utilisation d'un titre interbancaire de paiement (TIP) en espèces auprès d'un bureau de poste apparaît comme un moyen bien adapté, les frais d'émission de ce titre de paiement étant réduits par rapport à un mandat postal classique. Le paiement en espèces reste naturellement possible, mais il est exact que France Télécom a réduit le nombre de ses centres habilités à percevoir des paiements en espèces pour le règlement des factures téléphoniques. Ce choix procède d'un souci d'économie de gestion, compte tenu de la variété de moyens de paiement à distance, mais participe aussi d'un souci de sécurité, en visant à limiter l'exposition des clients et du personnel aux risques liés à la détention d'argent liquide dans des établissements non bancaires. S'agissant des personnes en difficulté financière qui redoutent la coupure de leur ligne téléphonique en raison de difficultés de paiement, il convient de rappeler qu'un dispositif de prise en charge des dettes téléphoniques a été mis en place depuis l'année 2000. La demande de prise en charge des dettes téléphoniques peut être adressée par les intéressés à une commission départementale présidée par le préfet, qui étudie la situation du demandeur. Les dépenses éligibles de France Télécom correspondent à l'abonnement à une ligne de téléphonie fixe ou aux communications nationales vers des abonnés à un service de téléphonie fixe, à l'exclusion des communications internationales ou des communications mettant en jeu un mécanisme de reversement à un fournisseur de services (communications de type « Télétel » ou « Audiotel »). Le financement de cette prise en charge est assuré par le fonds de service universel des télécommunications. Un élargissement des dettes éligibles aux communications passées des postes fixes vers les terminaux mobiles est actuellement à l'étude. Il appartient à la personne qui effectue une

demande de prise en charge des dettes téléphoniques de saisir la commission départementale dans un délai de quinze jours suivant la lettre de rappel valant mise en demeure de payer, qui lui est adressée par France Télécom, dès le constat d'un retard de paiement par rapport à un délai normal de paiement fixé par la facture initiale. L'opérateur est informé de cette demande par la commission, et la personne concernée bénéficie de l'accès aux services restreints, c'est à dire de la faculté de recevoir des appels et de passer des appels d'urgence. Dans le cadre de cette procédure, l'absence de coupure totale de la ligne, via le maintien des services restreints, permet par conséquent de maintenir des conditions de sécurité pour des personnes en situation de difficulté financière.

Données clés

Auteur : M. Jean-Michel Boucheron
Circonscription : Ille-et-Vilaine (1re circonscription) - Socialiste
Type de question : Question écrite
Numéro de la question : 5577
Rubrique : Télécommunications
Ministère interrogé : économie
Ministère attributaire : économie

Date(s) clée(s)

Question publiée le : 28 octobre 2002, page 3812
Réponse publiée le : 3 février 2003, page 779