



ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

établissements d'accueil

Question écrite n° 75431

Texte de la question

Mme Ségolène Royal demande à M. le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie de revoir le mode de facturation des transferts des lignes téléphoniques pour les personnes âgées qui quittent leur domicile pour une maison de retraite. Son attention a été appelée par des personnes âgées sur la facturation du transfert de leur ligne téléphonique de leur domicile à la maison de retraite où elles sont hébergées. Si une facturation paraît logique lorsque la personne fait transférer sa ligne téléphonique lorsqu'elle rejoint une maison de retraite, une seconde facturation lorsqu'elle change de chambre dans le même établissement paraît excessive, notamment pour les personnes aux plus faibles retraites. En effet, dans les cas évoqués le coût était de 55 euros pour le transfert, auxquels s'ajoutaient 25 euros pour conserver le même numéro, et à nouveau 55 euros et éventuellement 25 euros lors du changement de chambre. À l'heure où l'on parle de solidarité envers les personnes âgées, il semble que l'accès au téléphone, pourtant indispensable pour maintenir les liens intergénérationnels, ne soit pas à la portée de tous. Elle lui demande quelles mesures il compte mettre en place pour que toutes les personnes âgées accueillies en maison de retraite puisse bénéficier de l'accès au téléphone sans surtaxe. - Question transmise à M. le ministre délégué à l'industrie.

Texte de la réponse

L'accès à un service téléphonique de qualité à un prix abordable est une des composantes essentielles du service universel des communications électroniques. France Télécom est aujourd'hui chargée de fournir ce service universel sur tout le territoire, sous le contrôle de l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes. Cette entreprise perçoit à ce titre, pour chaque abonné, des frais de mise en service lors de l'attribution de la ligne téléphonique et un abonnement mensuel. Les frais de mise en service sont fixés par France Télécom à 55 euros (TTC), qu'il s'agisse de la création d'une ligne nouvelle ou d'un transfert de ligne. Ils concernent notamment les personnes âgées qui transfèrent leur ligne téléphonique de leur domicile à la maison de retraite où elles sont hébergées. Cependant, le catalogue de prix de France Télécom prévoit expressément la situation d'un changement de logement à l'intérieur de résidences pour personnes âgées ; dans ce cas, les frais de mise en service sont gratuits. Par ailleurs, France Télécom propose le service maintien du numéro qui permet au client, lorsqu'il change d'adresse d'installation, de garder l'usage de son numéro si ce changement intervient au sein de la même zone de numérotation élémentaire. Ce service engendre des coûts spécifiques qui sont facturés 25 euros (TTC). Toutefois, si la résidence pour personnes âgées possède une installation téléphonique commune et privative, le service maintien du numéro peut être mis gratuitement à disposition des résidents par le gestionnaire de la résidence. La mise en oeuvre de la revente en gros de l'abonnement téléphonique, effective depuis le 1er avril 2006, permet désormais aux opérateurs de communications électroniques concurrents de France Télécom d'offrir le service téléphonique dans son ensemble. Ainsi, de nouvelles formes de tarification peuvent donc être envisagées.

Données clés

Auteur : [Mme Ségolène Royal](#)

Circonscription : Deux-Sèvres (2^e circonscription) - Socialiste

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 75431

Rubrique : Personnes âgées

Ministère interrogé : économie

Ministère attributaire : industrie

[Date\(s\) clé\(e\)s](#)

Question publiée le : 11 octobre 2005, page 9347

Réponse publiée le : 17 octobre 2006, page 10878