



# ASSEMBLÉE NATIONALE

12ème législature

France Télécom

Question écrite n° 9641

## Texte de la question

M. Jean-Claude Perez appelle l'attention de Mme la ministre déléguée à l'industrie sur le refus, par France Télécom, d'accepter le paiement en espèces pour le règlement des sommes qui lui sont dues. Après la présentation du plan de redressement de l'entreprise publique par ses dirigeants, il est désormais acquis que l'Etat va intervenir pour soutenir France Télécom. L'entreprise aurait légitimement pu profiter de cette opportunité pour réaffirmer son attachement aux missions de service public. Or, il constate que c'est exactement le contraire qui se passe puisque l'entreprise vient d'adopter des dispositions au détriment des plus pauvres en bafouant l'article R. 642-3 du code pénal qui oblige l'entreprise à accepter les paiements en liquide. Dans le département de l'Aude, par exemple, les agences de Carcassonne et de Narbonne refusent désormais les paiements en espèces. Pour pallier cette situation, la direction de France Télécom propose comme moyen de substitution de régler par mandat postal, ce qui majore de fait la facture de 3 euros. Il est pourtant avéré que les personnes en difficultés qui utilisent ce règlement ne sont pas responsables de la politique industrielle hasardeuse qui a généré les pertes abyssales de l'entreprise et ces économies réalisées sur le dos des plus humbles apparaissent pour le moins ridicules. En conséquence, il lui demande si, comme cela paraît hautement souhaitable, elle entend intervenir après des dirigeants de France Télécom pour que soit rétabli le droit public du paiement en espèces.

## 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 chèquiers. Pour les personnes qui souhaitent effectuer un paiement en espèces 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 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-Claude Perez](#)

**Circonscription :** Aude (1<sup>re</sup> circonscription) - Socialiste

**Type de question :** Question écrite

**Numéro de la question :** 9641

**Rubrique :** Télécommunications

**Ministère interrogé :** industrie

**Ministère attributaire :** industrie

## Date(s) clé(s)

**Question publiée le :** 23 décembre 2002, page 5103

**Réponse publiée le :** 25 août 2003, page 6684