



ASSEMBLÉE NATIONALE

13ème législature

France Télécom

Question écrite n° 28768

Texte de la question

Mme Frédérique Massat attire l'attention de Mme la ministre de l'économie, de l'industrie et de l'emploi sur la situation des abonnés à France Télécom en zone rurale, et sur les dysfonctionnements nombreux et répétés, notamment sur sa circonscription en Ariège. Pour exemple, depuis le début de l'année 2007, des dysfonctionnements à répétition affectent chaque mois de nombreuses communes, soit en partie, soit en totalité, privant les abonnés de l'usage de leur ligne téléphonique fixe. De nombreuses signatures ont été recueillies notamment dans une petite commune concernée, et celles-ci sont nombreuses. De plus, France Télécom ne daigne pas répondre aux multiples courriers envoyés en recommandé des abonnés victimes de ces dysfonctionnements. L'état de ces dysfonctionnements remonte à plus de 5 ans, le réseau téléphonique est en mauvais état, ce qui implique l'isolement d'une grande partie de la population alors que le service leur est toujours facturé. Alors que l'accès à la ligne téléphonique devrait être un service public, offrant des garanties, des personnes peuvent désormais se trouver coupées de tout moyen de communication pour plusieurs jours. Cette situation est très dommageable dans notre territoire rural et peut avoir de graves conséquences lorsque des personnes âgées et dépendantes doivent être secourues. Notons, par ailleurs, que les usagers demandent à juste raison à France Télécom une réduction de leur abonnement au prorata des jours pour lesquels ils ont été privés de téléphone et qu'aucun abattement n'est effectué. Aussi, elle lui demande quels moyens elle compte mettre en oeuvre afin que la mission de service public soit la priorité de France Télécom.

Texte de la réponse

Les pouvoirs publics sont pleinement conscients de la nécessité d'assurer la qualité des prestations du service universel des communications électroniques et plus spécialement de sa composante service téléphonique. Les opérateurs de service universel sont actuellement en cours de désignation dans le cadre d'appels à candidatures lancés au début de l'année 2009. Ces appels à candidatures prévoient des dispositions substantielles concernant la qualité de service. Il a été demandé aux candidats, parmi lesquels figure France Télécom, de faire état dans leur dossier de candidature d'engagements en matière de qualité au regard d'indicateurs dont les résultats seront mesurés au plus tard le 30 juin 2010 en tenant compte des normes de qualité de service auxquelles il doit être recouru au sein de l'Union européenne. Les opérateurs qui seront désignés devront se conformer à des cahiers des charges annexés aux arrêtés les désignant. Ces cahiers des charges reprendront non seulement les engagements des opérateurs désignés en matière de qualité de service, mais aussi les mesures prévues pour que les pouvoirs publics puissent s'assurer du respect de ces engagements. Concernant les dysfonctionnements survenus en 2008 dans différentes communes du département de l'Ariège, ils ont donné lieu de la part de France Télécom, qui était chargé à cette date du service universel, à des expertises afin de déterminer les causes des interruptions du service téléphonique. France Télécom a procédé depuis trois ans à de nombreux travaux de maintenance de son réseau de téléphonie fixe. Sur les communes où les dysfonctionnements étaient les plus significatifs, l'opérateur a réalisé des travaux importants, de changement de section de câbles notamment. Des expertises ultérieures ont été menées pour vérifier le fonctionnement normal de ces installations. D'une manière générale, en cas de dysfonctionnements

de son réseau, cet opérateur prévoit de donner droit aux demandes de compensations des abonnés, conformément aux dispositions contractuelles prévues en la matière. L'article 5 des conditions générales d'abonnement au service téléphonique prévoit en particulier que France Télécom s'engage à rétablir le service téléphonique dans les 48 heures (jours ouvrables) qui suivent la signalisation par le client du dérangement à son service après-vente. L'accueil téléphonique du service après-vente est ouvert 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7. En cas de non-respect du délai contractuel de rétablissement du réseau, France Télécom s'engage à verser au client une indemnité forfaitaire d'un montant égal à deux mois d'abonnement au service téléphonique souscrit par le client. Cette indemnité n'est pas due dans les cas où le retard n'est pas imputable à France Télécom en raison de la survenance d'une cause étrangère.

Données clés

Auteur : [Mme Frédérique Massat](#)

Circonscription : Ariège (1^{re} circonscription) - Socialiste, radical, citoyen et divers gauche

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 28768

Rubrique : Télécommunications

Ministère interrogé : Économie, industrie et emploi

Ministère attributaire : Économie, industrie et emploi

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 29 juillet 2008, page 6479

Réponse publiée le : 22 septembre 2009, page 9032