



ASSEMBLÉE NATIONALE

9ème législature

Facturation

Question écrite n° 17453

Texte de la question

M Francois d'Harcourt attire l'attention de M le ministre des postes, des telecommunications et de l'espace sur les delais excessivement courts, en periode d'ete, donc de vacances, pour le reglement des factures qui leur sont adressees par France Telecom, dans chaque region. Nombreux sont ceux qui ont reçu leur facture le 16 aout dernier, avec obligation de la regler avant le 24 du meme mois et qui, absents de leur domicile pendant plusieurs semaines, voire un mois, risquent les penalites prevues par la loi. En periode normale, le delai de quinze jours est un delai de fiction car il ne correspond pas au temps reel de depot chez l'abonne entre la date de reception et la date effective de paiement. Ce delai de quinze jours devient ridiculement court en periode de vacances, puisque reduit a huit jours. Il serait donc souhaitable que des directives ecrites envoyees a chaque direction regionale de France Telecom invitent celles-ci a respecter le delai de quinze jours et a faire preuve de comprehension pendant les periodes legales de vacances. Il lui demande donc quelles mesures il envisage de prendre dans ce sens.

Texte de la réponse

Reponse. - Pour d'evidentes raisons de lissage de la charge de travail des centres de facturation et de recouvrement de France Telecom, l'ensemble des abonnees est reparti en quatre groupes d'importance comparable. Pour chacun de ces groupes une facture est emise tous les deux mois, a date precise. Il est donc emis un lot de factures tous les quinze jours ; il est des lors inevitable que certaines soient emises en pleine periode estivale. La date limite normale de paiement d'une facture telefonique se situe quinze jours apres sa date d'edition : ces deux dates sont indiquees sur la facture. En cas de non-paiement, un avis de rappel est adresse a l'abonne vingt-trois jours apres la date d'edition de la facture. Si l'abonne n'a pas paye trente jours apres cette date d'edition, l'abonne peut etre suspendu, et sa facture est en tout etat de cause majoree d'un montant correspondant a un pourcentage de la somme due, avec un minimum de perception, aggrave en cas de recidive. Ces mesures sont inspirees par le souci de trouver un juste milieu entre une attitude comprensive envers un abonne un peu negligeant et la necessaire fermete que se doit de montrer un service public. Neanmoins, afin de faire preuve d'une plus grande souplesse, plusieurs mesures ont ete decidees en 1988 : aucune mesure de suspension n'est prise lors du premier retard a l'encontre des abonnees qui paient habituellement dans les delais reglementaires. Seule la majoration de la facture est appliquee et figure sur la facture suivante ; pour les abonnees qui ont deja eu des retards de paiement, une limitation de l'usage de la ligne a la circonscription tarifaire peut etre appliquee au lieu d'une suspension complete ; en ce qui concerne les majorations, et dans le cas d'un second retard de paiement dans les sept mois, le minimum de perception a ete abaisse de 250 francs a 50 francs. S'agissant de la gene que peut eprouver un abonne a s'acquitter du montant de sa facture en periode estivale, il doit etre signale qu'il a la faculte d'opter pour le reglement simplifie par prelevement autorise sur un compte bancaire, postal ou livret de caisse d'epargne : il se trouve des lors libere de l'operation materielle de paiement, tout en conservant la possibilite de controler sa consommation par la reception des factures.

Données clés

Auteur : [M. d'Harcourt François](#)

Circonscription : - Union pour la démocratie française

Type de question : Question écrite

Numéro de la question : 17453

Rubrique : Telephone

Ministère interrogé : postes, télécommunications et espace

Ministère attributaire : postes, télécommunications et espace

Date(s) clé(s)

Question publiée le : 18 septembre 1989, page 4141