

SOMMAIRE

ANALYSE DE LA CNL / Page 2

CONTRAT DE COMMUNICATION ÉLECTRONIQUE / PAGE 2

FACTURE DE COMMUNICATION ÉLECTRONIQUE / PAGE 3

RÉSILIATION DE CONTRAT / PAGE 4

LITIGES / PAGE 4

TEXTES DE LOI / Page 5

Téléphonie mobile

[Décret n°2002-775 du 3 mai 2002 pris en application du 12° de l'article L32 du code des postes et télécommunications et relatif aux valeurs limites d'exposition du public aux champs électromagnétiques émis par les équipements utilisés dans les réseaux de télécommunication ou par les installations radioélectriques](#)

[Circulaire du 16 octobre 2001 relative à l'implantation des antennes relais de radiotéléphonie mobile](#)

Divers

[Loi n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation](#)

[Loi n°2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs €" articles 12 à 22](#)

[Arrêté du 1er février 2002 relatif aux factures des services téléphoniques](#)

[Arrêté du 16 mars 2006 relatif aux contrats de services de communications électroniques](#)

[Arrêté du 31/12/2013 relatif aux factures des services de communications électroniques et à l'information du consommateur sur la consommation au sein de son offre](#)

ANALYSE DE LA CNL

Contrat de communication électronique

Souscription du contrat

Lors de la souscription d'un contrat, il est important d'être attentif aux formules choisies et de regarder si les options sont incluses dans le forfait ou si elles font l'objet d'une facturation supplémentaire.

Une avance sur consommation ou le versement d'un dépôt de garantie peut être exigé, mais le montant doit être prévu dans le contrat et indiquer les cas dans lesquels il est exigible.

Remise du contrat

Le contrat que vous remet votre fournisseur doit comporter un certain nombre de mentions fixées par l'article L121-83 du Code de la consommation :

- L'identité et l'adresse du fournisseur.
- Les services offerts, leur niveau de qualité et le délai nécessaire pour en assurer la prestation.
- Le détail des tarifs pratiqués, notamment les frais de résiliation et les frais de portabilité des numéros et autres identifiants, les moyens par lesquels des informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables et des frais de maintenance peuvent être obtenues et les modes de paiement proposés ainsi que leurs conditions.
- Les compensations et formules de remboursement applicables si le niveau de qualité des services prévus dans le contrat n'est pas atteint.
- La durée du contrat, les conditions de renouvellement et d'interruption des services et du contrat.
- Les modes de règlement amiable des différends notamment la possibilité de recourir à un médiateur.
- Les procédures mises en place par le fournisseur pour mesurer et orienter le trafic de manière à éviter de saturer ou sursaturer une ligne du réseau et sur leurs conséquences en matière de qualité du service.
- Les services après-vente fournis, ainsi que les

modalités permettant de contacter ces services.

- Les restrictions à l'accès à des services et à leur utilisation, ainsi qu'à celle des équipements terminaux fournis.
- Les possibilités qui s'offrent à l'abonné de faire figurer ou non ses données à caractère personnel dans un annuaire et les données concernées.
- Toute utilisation ou durée minimale requise pour pouvoir bénéficier de promotions.
- Le type de mesure qu'est susceptible de prendre le fournisseur afin de réagir à un incident ayant trait à la sécurité ou à l'intégrité ou de faire face à des menaces et à des situations de vulnérabilité.
- Les droits conférés au consommateur dans le cadre du service universel, lorsque le fournisseur est chargé de ce service.

Vous devez également trouver les coordonnées du service clients dans les conditions générales de vente remises à la souscription du contrat.

Durée d'engagement

La durée maximum d'engagement autorisée par la loi est de 24 mois (article L121-84-6 du Code de la consommation) pour les contrats de communications électroniques.

Si vous vous engagez pour plus de 12 mois, vous pourrez résilier à partir du 13^e mois mais le prestataire pourra vous imposer le paiement du quart des sommes qui auraient été payées en cas de poursuite du contrat jusqu'à son terme.

Modification du contrat

Si le contrat est modifié, la société doit vous en informer au moins un mois avant son entrée en vigueur, accompagnée de l'information selon laquelle vous pouvez, tant que vous n'avez pas expressément accepté les nouvelles conditions, résilier le contrat sans pénalité de résiliation et sans droit à dédommagement, jusque dans un délai de quatre mois après l'entrée en vigueur de la modification.

Si votre contrat est à durée déterminée et ne comporte pas de clause déterminant les hypothèses pouvant entraîner une modification contractuelle ou de clause portant sur la modification du prix, vous pouvez exiger l'application des conditions initiales jusqu'à la fin de la durée du

contrat.

Si des options à votre abonnement, fournies gratuitement, sont désormais payantes, la société doit vous demander expressément votre accord avant de les poursuivre et de vous les facturer.

Reconduction du contrat

Le professionnel doit vous informer par écrit, au plus tôt 3 mois et au plus tard 1 mois avant le terme de la période autorisant le rejet de la reconduction, de la possibilité de ne pas reconduire le contrat conclu avec une clause de reconduction tacite.

Facture de communication électronique

Si vous en faites la demande, une facture détaillée doit vous être remis gratuitement.

Les mentions obligatoires sur la facture simple

La facture simple doit comporter les éléments d'identifications suivants :

- Le nom, l'adresse, le capital et le numéro d'inscription au Registre du Commerce et des Sociétés du fournisseur du service.
- Les conditions d'accès au service ou à l'organisme gestionnaire de la facture auquel le consommateur peut s'adresser, notamment les coordonnées postales et téléphoniques, les horaires d'ouverture et les tarifs d'accès à ces services (service clients).
- Le nom et l'adresse du titulaire du contrat.
- Le nom et l'adresse de l'utilisateur de la ligne téléphonique, s'il n'est pas le titulaire de la ligne et si ce dernier en fait la demande.
- Le numéro de la ligne téléphonique pour l'utilisation de laquelle la facture est émise.
- L'identifiant client propre à l'opérateur, s'il existe.
- L'adresse de fourniture du service si elle est différente de l'adresse de facturation.
- La date d'émission, la date limite de recouvrement et le numéro de la facture.

Les rubriques de la facture

La facture doit comprendre 3 rubriques :

- « Abonnements, forfaits et options »

Cette rubrique regroupe l'ensemble des prestations correspondant à des abonnements, des forfaits ou des options souscrits. Chaque type d'abonnement, de forfait ou d'option est présenté sur une ligne distincte qui indique :

- L'intitulé commercial.
- Les dates de début et de fin de la période de référence au titre de laquelle le service est facturé.
- Le nombre d'abonnements, de forfaits ou d'options souscrits.
- Le montant TTC à payer pour chaque type de prestation et, en cas de souscriptions multiples pour une même prestation, le prix unitaire TTC ainsi que le taux de TVA applicable.
- Les promotions et les remises éventuelles.

Si vous avez un forfait, la facture doit également faire apparaître la quantité souscrite et la quantité utilisée dans leur unité de référence. Si vous bénéficiez d'un report, la facture doit mentionner la quantité reportée lors de la facture précédente et la quantité utilisable pour la période à venir.

- « Communications »

Elle regroupe l'ensemble des communications constatées sur la période de facturation. Elle doit faire apparaître de manière distincte les communications au-delà du forfait, en tenant compte de l'éventuel dispositif de report.

Pour chaque catégorie de communication, doivent apparaître :

- Les dates de début et de fin de la période au titre de laquelle les communications sont facturées.
- Les quantités consommées exprimées dans leur unité de référence.
- Le montant TTC à payer et le taux de TVA applicable.
- Les promotions et remises éventuelles.

- « Autres services et produits de l'opérateur »

Tous les services n'entrant pas dans les deux autres rubriques sont mentionnés ici.

Pour chaque service, doivent être mentionnés :

- La nature du service.
- Les dates de début et de fin de la période au titre de laquelle le service est facturé.
- La quantité consommée dans l'unité de référence propre à ce service.
- Le montant TTC à payer et le taux de TVA applicable.
- Les promotions et remises éventuelles.

Si vous êtes engagé pour une durée minimum, vos factures doivent mentionner la durée d'engagement restant à courir ou la date de la fin de l'engagement ou mentionner que cette durée minimum d'exécution du contrat est échue.

La facture détaillée

Elle fait apparaître la liste complète des communications téléphoniques, et pour chacune d'elle :

- La date et l'heure de début de communication, exprimée en heures et en minutes.
- Le numéro joint.
- Les zones tarifaires géographiques ou pays d'émission, de réception et de destination de la communication.
- La quantité consommée dans son unité de référence, si c'est une durée, la durée réelle et la durée facturée de la communication si elles sont différentes.
- Les options, remises ou promotions éventuelles.
- Le montant TTC.

Résiliation du contrat de communication électronique

Préavis

Le préavis de résiliation est d'une durée de 10 jours maximum, à compter de la réception par le fournisseur de la demande de résiliation. Vous pouvez néanmoins demander à ce que la résiliation prenne effet plus de 10 jours après la réception de votre demande de résiliation.

Résiliation et durée minimum d'engagement

Si vous avez un motif légitime, vous pouvez résilier votre contrat pendant la période initiale d'engagement. Votre contrat peut énoncer un certain nombre de cas à titre d'exemples, comme en cas de décès, surendettement, incarcération, chômage.

Si vous vous êtes engagé pour plus de 12 mois, vous pouvez résilier à partir du 13ème mois mais le prestataire peut vous imposer le paiement du quart des sommes qui auraient été payées en cas de poursuite du contrat jusqu'à son terme.

Frais de résiliation

Votre opérateur de téléphonie ou votre fournisseur d'accès Internet peut vous facturer les frais correspondant aux coûts qu'il a effectivement supportés au titre de la résiliation. Ils doivent être prévus dans le contrat et justifiés.

Restitution des sommes versées par avance et du dépôt de garantie

Vous avez résilié votre contrat et vous avez payé toutes vos factures. Toutes les sommes que vous avez versées par avance doivent vous être restituées, au plus tard dans un délai de 10 jours à compter du paiement de la dernière facture.

La restitution des sommes versées au titre d'un dépôt de garantie doit être effectuée au plus tard dans un délai de 10 jours à compter de la restitution au professionnel de l'objet garanti.

Si le délai n'est pas respecté, les sommes dues sont de plein droit augmentées de moitié. (Article L121-84-1 du Code de la consommation)

Litiges

Procédure à respecter lors d'un litige avec votre fournisseur d'accès Internet ou votre opérateur téléphonique :

1. Contactez d'abord le service client, dont l'adresse figure sur votre facture. Si celui-ci ne vous donne pas satisfaction, vous pourrez contacter le service consommateur. Si vous n'avez toujours pas obtenu gain de cause, vous pourrez saisir le médiateur des communications électroniques.
2. Adressez votre réclamation par courrier avec la référence de votre numéro de client et gardez-

en une photocopie. Les appels au service clients doivent être réservés aux demandes de renseignements. (Bon à savoir : les appels au service client ou à la hotline ou autre service chargé du traitement des réclamations se rapportant à l'exécution de votre contrat ne doivent pas être surtaxés et le temps d'attente doit être gratuit).

3. Expliquez tous les faits en détail. Si vous avez des justificatifs, joignez en une photocopie (par exemple, si vous mentionnez une lettre envoyée précédemment, envoyez une photocopie de cette lettre et de l'accusé de réception, si vous en avez un).

4. Ensuite, formulez vos demandes, en vous appuyant si besoin sur votre contrat ou les Conditions Générales de Vente ou sur un article de loi dont vous avez connaissance.

Cas spécifique

En cas de litige de facturation, demandez la facture détaillée correspondant à la période de facturation litigieuse.

TEXTES DE LOI

Téléphonie mobile

[Décret n°2002-775 du 3 mai 2002 pris en application du 12° de l'article L32 du code des postes et télécommunications et relatif aux valeurs limites d'exposition du public aux champs électromagnétiques émis par les équipements utilisés dans les réseaux de télécommunication ou par les installations radioélectriques](#)

[Circulaire du 16 octobre 2001 relative à l'implantation des antennes relais de radiotéléphonie mobile](#)

Divers

[LOI n° 2014-344 du 17 mars 2014 relative à la consommation](#)

[Loi n°2008-3 du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs €" articles 12 à 22](#)

[Arrêté du 1er février 2002 relatif aux factures des services téléphoniques](#)

[Arrêté du 16 mars 2006 relatif aux contrats de services de communications électroniques](#)

[Arrêté du 31/12/2013 relatif aux factures des services de communications électroniques et à l'information du consommateur sur la consommation au sein de son offre](#)