

Fiche pratique

Comprendre sa facture de communications électroniques

Les obligations des opérateurs en matière de facturation sont régies par l'arrêté du 31 décembre 2013 relatif aux factures des services de communications électroniques et à l'information du consommateur sur la consommation au sein de son offre ainsi que par divers articles du Code des postes et des communications électroniques.

Cet arrêté repose sur le principe d'équivalence entre la transmission sur papier et la transmission électronique des documents. Il répond au souci d'informer les utilisateurs des services de communication électronique qui ne disposent pas d'un abonnement à Internet. Les caractéristiques non contestées de la facture électronique, simple, rapide et écologique, avancées par les opérateurs ne sauraient, sauf à méconnaître l'arrêté, les autoriser à refuser d'envoyer des factures papier à leurs clients qui le demandent.

En application de l'article L113-3 du code de la consommation, ainsi que la jurisprudence (arrêt du Conseil d'Etat du 30 avril 2014) rappellent que le client a le choix du support sur lequel sont émises les factures de l'opérateur.

Ces textes imposent aux opérateurs la fourniture d'un certain nombre de données relatives aux communications effectuées par leurs clients mais leur offre également la possibilité de ne pas fournir à ces derniers certains détails de consommations.

Lors de la souscription, le client doit être informé de la nature du support de sa facture et de la possibilité de demander une version papier. A tout moment du contrat également, le client peut demander par tout moyen à l'opérateur que les factures à venir lui soient désormais adressées sur support papier, sa demande devant être prise en considération dans les dix jours ouvrés suivants.

Que doit contenir la facture ?

Chaque rubrique de la facture regroupe des catégories de services ou de produits :

- abonnements, forfaits, options
- communications
- abonnements souscrits auprès des tiers.

Le client peut aussi demander à recevoir sur support papier ou électronique, une facture détaillée mentionnant la liste des services et produits, fournis tant par l'opérateur, que par des tiers.

Pour les services délivrés par l'opérateur, il s'agit des abonnements, forfaits, options, communications, et pour les forfaits illimités, des montants facturés en cas de dépassement du seuil de consommations fixé au contrat.

Pour les services et produits délivrés par des tiers, la facture détaillée doit comporter une mention informant le consommateur des moyens mis à disposition pour contacter le fournisseur, l'identifier et le cas échéant, résilier ses abonnements.

L'abonné peut donc obtenir dans un délai de deux mois à compter de sa demande, une facture détaillée des communications passées au cours des douze derniers mois sur support papier ou électronique. Les mentions requises sur la facture détaillée doivent permettre la vérification par le client des montants facturés.

Ce que vous ne pouvez pas réclamer à votre opérateur

LES APPELS ENTRANTS

Les opérateurs ne sont pas habilités à délivrer à leurs clients la liste des appels entrants ou l'identification d'un numéro entrant. Ces informations ne peuvent être obtenues que à la suite d'une réquisition judiciaire.

Vous ne pouvez donc pas exiger de votre opérateur qu'il vous communique la liste des appels que vous avez reçus.

LES APPELS SORTANTS

Les communications incluses dans votre forfait

Votre opérateur n'est pas tenu de fournir sur votre facture le détail des communications incluses dans votre forfait illimité.

Vous ne pouvez donc pas exiger de votre opérateur qu'il vous fournisse la liste complète des numéros que vous avez appelés et qui, inclus dans votre forfait, n'ont pas fait l'objet d'une facturation en dépassement. Votre opérateur est tenu de vous fournir uniquement la liste et le détail des consommations qui vous ont été facturées en dehors de votre forfait.

Bon à savoir : en pratique, certains opérateurs continuent de faire figurer sur les factures qu'ils adressent à leurs clients, le détail des communications incluses dans leur offre.

D'autres opérateurs permettent à leurs clients de visualiser dans leur espace client, l'ensemble des communications émises, y compris celles incluses dans leur forfait, pour la période de facturation en cours ou pour une, voire plusieurs, période(s) de facturation antérieure(s).

Les appels vers les numéros d'urgence

Vous ne pouvez demander à votre opérateur de vous communiquer le détail des appels émis vers les numéros d'urgence (tels que le SAMU, la police, les pompiers, l'enfance en danger, etc.). A titre d'information, la liste des numéros d'urgence, fixée par l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (ARCEP) est à ce jour la suivante : 112 ; 15 ; 17 ; 18 ; 115 ; 116000 ; 114 ; 191 ; 196 ; 197 ; 116117 ; 116111 ; 119.

Ce que vous êtes en droit de réclamer à votre opérateur

FACTURE PAPIER OU FACTURE ÉLECTRONIQUE

Les factures pour l'avenir

Vous pouvez demander à tout moment et par tout moyen à votre opérateur de vous adresser, pour l'avenir, gratuitement, vos factures sous format papier à la place du format électronique

qu'il vous propose, souvent par défaut. Votre opérateur est tenu de prendre en compte votre demande dans les dix jours.

Les factures passées

Vous pouvez demander à votre opérateur, par tout moyen, qu'il vous communique, si cela n'a pas déjà été fait, gratuitement, sous format papier, toute facture comprenant le détail des communications effectuées au cours de l'un des douze derniers mois, dans la limite des dispositions ci-dessus rappelées. Votre opérateur doit répondre à votre demande dans un délai de dix jours.

En revanche, vous ne pouvez exiger de votre opérateur qu'il vous communique des factures ayant une ancienneté supérieure à douze mois, la durée de conservation des factures par les opérateurs étant fixée à un an.

MENTION DES 6 OU 10 CHIFFRES DES NUMÉROS APPELÉS

Les factures à venir

Si vous avez souhaité recevoir des factures détaillées, par défaut les factures détaillées communiquées par l'opérateur mentionnent uniquement les six premiers chiffres des numéros appelés. Toutefois, vous pouvez demander à votre opérateur que votre facture détaillée mentionne les quatre derniers chiffres des numéros appelés, soit l'intégralité des numéros appelés à dix chiffres. Cette demande doit être prise en compte dans les dix jours par votre opérateur.

Les factures passées

De même, concernant les factures émises au cours des douze derniers mois, vous pouvez demander à votre opérateur qu'il vous communique des factures faisant mention des numéros appelés à dix chiffres. Dans ce cas, l'opérateur dispose d'un délai de deux mois pour répondre à votre demande.

MENTION DES HEURE ET DATE DES COMMUNICATIONS

Concernant les appels et les SMS émis ainsi que les sessions data effectuées depuis votre ligne, la facture détaillée doit mentionner, pour chaque communication, la date et l'heure du début de l'appel, de la session web ou l'heure d'envoi du message. Ainsi, la mention du seul jour du début de la session data est insuffisante, l'heure doit également être précisée.

En revanche, s'agissant des sessions web, l'opérateur n'est pas tenu de vous communiquer les informations relatives au contenu des connexions Internet effectuées (sites visités, contenus téléchargés, etc...). En effet, les opérateurs sont tenus à un devoir de confidentialité et de neutralité au regard des messages transmis et des informations liées aux communications et ne peuvent en aucun cas conserver des données relatives au contenu des correspondances échangées ou des informations consultées dans le cadre des communications effectuées.

NOTIFICATION DE L'ÉMISSION DE LA FACTURE

L'opérateur est tenu de mettre à votre disposition vos factures gratuitement sur un support

durable dès leur émission et avant paiement. De plus, l'opérateur doit vous notifier sans délai la mise à disposition de votre facture étant précisé que cette notification doit mentionner le montant total à payer. En pratique, l'opérateur qui met à disposition vos factures dans votre espace client est tenu de vous adresser un mail, dès l'émission de votre facture, afin de vous informer que votre facture y est consultable. Ce mail doit préciser le montant de votre facture.

Si vous avez choisi de régler vos factures par prélèvement bancaire, votre opérateur est tenu de vous fournir une pré-notification au moins quatorze jours calendaires avant la date d'échéance du prélèvement SEPA, sauf disposition particulière des Conditions Générales d'Abonnement qui prévoirait un délai différent. Ce délai doit cependant être suffisant afin de vous permettre de faire opposition, le cas échéant, au prélèvement litigieux.