

Fiche pratique

Connaitre les conséquences en cas de retard ou de non paiement de sa facture

Si vous cessez de payer vos factures, quel que soit votre motif, sachez que votre opérateur est en droit de procéder à diverses mesures coercitives prévues dans ses conditions contractuelles, qu'il vous appartient de lire.

Si malgré la mise en place de ces mesures, vous ne régularisez pas votre situation, sachez, également que vous vous exposez à des risques.

Les mesures prévues dans les conditions contractuelles des opérateurs

RESTRICTION ET SUSPENSION DES SERVICES

L'utilisation de vos services peut, tout d'abord, être restreinte. En effet, la plupart des opérateurs ont la possibilité, après vous avoir informé, de limiter l'utilisation de vos services. Vous aurez toutefois un délai, prévu dans les conditions contractuelles de votre opérateur, pour régulariser votre situation.

Si vous ne régularisez pas votre situation, votre opérateur pourra alors suspendre une partie ou la totalité de vos services. Pour cela, il devra respecter certaines conditions telles que vous informer préalablement, selon les moyens définis dans ses conditions contractuelles, et, que cette information soit restée sans effet, de votre part.

La suspension de vos services interviendra dans le délai prévu dans les conditions contractuelles de votre opérateur. Ce délai court généralement à compter de la date limite de paiement portée sur votre facture impayée.

Il vous appartiendra de régler votre impayé, avant l'expiration de ce délai, pour éviter la mise en place de cette mesure. Dans le cas contraire, vos services seront suspendus.

Il faut savoir qu'en cas de suspension, vous restez tenu du paiement des sommes facturées et de l'abonnement. En effet, la suspension des services n'entraîne pas l'arrêt de la facturation et ne peut être considérée comme un événement empêchant de poursuivre l'exécution du contrat.

RÉSILIATION DU CONTRAT

Si vos services sont suspendus et que vous ne réglez toujours pas votre impayé, votre opérateur pourra résilier votre contrat à condition toutefois de vous informer préalablement, selon les moyens définis dans ses conditions contractuelles, et, à l'expiration du délai prévu dans ses conditions contractuelles. (Ce délai varie selon les opérateurs : SFR : 5 jours, Free : 5 jours, Bouygues Telecoms : 10 jours, Orange 30 jours...). Ce délai court à compter de la suspension de vos services.

Il vous appartiendra de régler votre impayé avant l'expiration de ce délai. Dans le cas contraire, vous vous exposez à certains risques.

Les risques encourus en cas d'impayé

PERTE DE VOTRE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE

La conséquence directe de la résiliation de votre contrat, effectuée d'office par votre opérateur, à la suite de votre impayé est la perte de votre numéro.

En effet, comme votre numéro n'a pas été porté vers un autre opérateur, il est retourné dans la base de données de l'opérateur à qui il appartient.

Toutefois, il existe une possibilité de récupérer votre numéro fixe, après la résiliation de votre contrat, sous certaines conditions.

Numéro fixe

La décision n°2013-0830 du 25 juin 2013 de l'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) qui précise les modalités d'application de la conservation des numéros fixes, prévoit que les opérateurs ont l'obligation de conserver un numéro de ligne fixe résilié, pendant 40 jours suivant la résiliation. Pendant cette durée, le numéro en cause ne peut être réattribué à un autre abonné.

Il est également précisé dans cette décision, que le RIO du numéro est disponible auprès du Service client de l'ancien opérateur jusqu'à 40 jours après la résiliation.

A cet égard, la Médiatrice des Communications Electroniques a rappelé aux opérateurs qu'ils ne peuvent, en raison d'un impayé, refuser de communiquer le numéro RIO à un abonné qui en fait la demande.

Ainsi, pour récupérer votre numéro, il faut que dans les 40 jours de la résiliation de votre contrat, vous demandiez votre numéro RIO au Service client de votre opérateur et que vous souscriviez ensuite, un nouveau contrat auprès d'un autre opérateur.

Numéro mobile

L'Autorité de Régulation des Communications Electroniques et des Postes (ARCEP) ne prévoit pas de « quarantaine » pour les numéros mobiles.

Par conséquent, en cas de résiliation de votre contrat d'office par votre opérateur pour impayé, votre numéro doit être considéré comme définitivement perdu.

INSCRIPTION AU FICHER PRÉVENTEL

En cas d'impayé, vous vous exposez également à l'inscription de vos coordonnées sur le fichier Préventel. Ce fichier rassemble les identités des clients des opérateurs adhérents, qui, au terme du processus de recouvrement, n'ont pas honoré leurs factures de télécommunications d'un montant supérieur à 30 €.

Si vous avez été inscrit dans le fichier Préventel à cause d'une facture impayée, votre fichage sera effacé après le paiement de votre dette à votre opérateur téléphonique. C'est l'opérateur à l'origine du fichage qui doit en demander la désinscription.

Dans tous les cas, votre inscription sera supprimée automatiquement au bout de 3 ans, ou 5 ans si vous avez fait l'objet de trois inscriptions simultanément.

En raison de votre inscription sur ce fichier, certains opérateurs peuvent refuser de conclure un contrat avec vous. D'autres accepteront votre souscription, à condition toutefois que vous payiez un dépôt de garantie.