

Comprendre sa facture de communications électroniques

Sommaire :

[Les informations figurant sur la facture](#)

[En cas de litige de facturation](#)

[Lexique des termes utilisés dans une facture](#)

Les informations figurant sur la facture

La facture doit être mise à disposition sur un support durable, qui peut être un support papier ou un support dématérialisé. Si, par défaut, l'opérateur met à disposition des factures dématérialisées, le client peut, à tout moment et gratuitement, demander à les recevoir sur un support papier.

Un certain nombre d'informations, fixées par arrêté, doivent obligatoirement figurer sur les factures. L'opérateur doit notamment distinguer sur les factures, dans des rubriques distinctes, les montants facturés liés à l'abonnement à l'offre choisie (forfait + options), ceux liés aux communications passées, ceux résultant de services souscrits auprès de tiers ou fournis par des tiers (cas des services à valeur ajoutée).

Une facture détaillée peut être demandée afin de vérifier les montants qui sont facturés, le détail des communications effectuées dans le cadre de services fournis en illimité n'est pas précisé. La périodicité des factures est variable d'un opérateur ou fournisseur à l'autre.

Si tous les services inclus dans l'offre sont prépayés, l'opérateur peut mettre à disposition un échéancier plutôt que des factures.

Pour en savoir plus : arrêté relatif aux factures des services de communications électroniques et à l'information du consommateur sur la consommation au sein de son offre

<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000028429711&dateTexte=&categorieLien=id>.

En cas de litige de facturation

En cas de différend avec son opérateur ou fournisseur de services de communications électroniques en matière de facturation des services, il existe des voies de recours extra-judiciaires ou judiciaires (cf. [J'ai un différend avec mon opérateur : mes voies de recours](#)).

Le client dispose d'un délai d'un an à compter du paiement de la facture litigieuse pour contester le montant de celle-ci. En effet, l'article L. 34-2 du code des postes et des communications électroniques (CPCE) dispose que « La prescription est acquise, au profit des opérateurs mentionnés à l'article L. 33-1, pour toutes demandes en restitution du prix de leurs prestations de communications électroniques présentées après un délai d'un an à compter du jour du paiement ».

Réciproquement, l'opérateur de communications électroniques dispose d'un an pour demander le paiement de la facture. En effet, le second alinéa de l'article L. 34-2 du CPCE dispose expressément que « La prescription est acquise, au profit de l'utilisateur, pour les sommes dues en paiement des prestations de communications ».

électroniques d'un opérateur appartenant aux catégories visées au précédent alinéa lorsque celui-ci ne les a pas réclamées dans un délai d'un an courant à compter de la date de leur exigibilité ».

Il est conseillé au consommateur de ne pas prendre l'initiative de ne plus procéder au paiement des factures qui lui sont adressées quand bien même un différend existerait avec son fournisseur de services sur le montant de ladite facture.

Lexique des termes utilisés dans une facture

Pour bien comprendre sa facture et ses consommations, le Conseil national de la consommation (CNC) a édité une « terminologie recommandée » dont voici les principaux éléments précisés par l'ARCEP pour certains.

Pour connaître, l'ensemble des termes définis par le CNC

: http://www.economie.gouv.fr/files/files/directions_services/dgccrf/boccrf/02_05/a0050012.htm

Cliquez sur le titre pour lire la définition

Abonnement (terminologie du réseau fixe et mobile)

Droit d'utiliser un réseau et/ou de bénéficier d'un ou de services aux conditions définies dans le contrat en contrepartie d'un montant fixe périodique qui peut être égal à zéro.

Appel France métropolitaine (terminologie du réseau mobile)

Appel émis depuis la France métropolitaine vers un numéro d'un réseau situé en France métropolitaine.

Appel international / DOM-TOM (terminologie du réseau fixe et mobile)

Appel vers l'international ou les DOM-TOM :

appel émis à partir d'un téléphone fixe ou mobile depuis la France métropolitaine vers un numéro de téléphone fixe ou mobile d'un réseau situé à l'étranger ou dans les DOM-TOM.

Appel depuis l'international ou les DOM-TOM :

appel émis depuis un téléphone fixe ou mobile depuis l'étranger ou les DOM-TOM vers un numéro de téléphone fixe ou mobile.

Appel reçu à l'international / DOM-TOM (terminologie du réseau mobile)

Appel reçu à l'étranger ou dans les DOM-TOM par un téléphone mobile d'un réseau français métropolitain.

Recommandations du CNC : Sous les définitions « appel international/DOM TOM », il est ajouté les précisions suivantes : pour les appels à destination des collectivités d'outre-mer, les opérateurs doivent préciser les tarifs applicables pour chaque catégorie, y compris les collectivités territoriales (Mayotte et Saint-Pierre-et-Miquelon).

La documentation tarifaire doit préciser le tarif applicable par zone géographique et son imputation ou non dans le forfait.

Pour les appels internationaux et vers les DOM-TOM, l'opérateur doit communiquer à la demande du client le tarif des appels émis et reçus lorsque le client utilise un réseau tiers de celui dont il est client.

Au-delà du forfait (terminologie du réseau fixe et mobile)

Communications ou informations de même nature que celles qui sont dans le forfait et qui sont facturées en plus, selon la documentation tarifaire, dès lors que le forfait correspondant est épuisé.

Client

Terminologie employée pour désigner la personne souscrivant le contrat. Ce mot peut être remplacé par le mot « abonné » lorsque l'abonnement est évoqué.

Communications gratuites (terminologie du réseau fixe et mobile)

Communications non payantes, c'est-à-dire non facturées et non décomptées d'un forfait.

Communications incluses (terminologie du réseau fixe et mobile)

Communications décomptées du forfait comme cela est précisé dans la documentation tarifaire.

Déblocage carte SIM (terminologie du réseau mobile) ou desimlockage

La carte SIM peut être déblocquée sur demande du client par la délivrance par l'opérateur ou la SCS (société de commercialisation de service) du code de déblocage (code PUK). Le déblocage est facturé selon le tarif prévu dans la documentation tarifaire.

La gratuité du déverrouillage dépend de l'existence ou non d'une durée d'engagement et de la durée écoulée depuis la date de conclusion du contrat.

Pour plus d'information, vous pouvez consulter la fiche : [Carte SIM, verrouillage et déverrouillage des terminaux : mode d'emploi.](#)

Durée réelle (terminologie du réseau fixe et mobile)

Durée de la communication correspondant au temps réellement consommé, mesuré en seconde et exprimé en heure, minute et seconde.

Durée facturée (terminologie du réseau fixe et mobile)

Durée de la communication calculée par l'opérateur en fonction de la structure tarifaire de l'appel, c'est-à-dire tenant compte, par exemple, des périodes indivisibles, des crédits-temps et, éventuellement, de la variation des tarifs en cours d'appel et exprimée en heure, minute et seconde.

Forfait (terminologie du réseau fixe et mobile)

Formule tarifaire qui donne droit à une durée, une quantité de communications ou une quantité d'informations ou une quantité de SMS ou de data en contrepartie d'une somme fixée à l'avance et utilisable sur une durée et/ou une période et, le cas échéant, une zone géographique, définie selon le décompte prévu dans la documentation tarifaire.

Frais de mise en service (terminologie du réseau fixe et mobile)

Montant forfaitaire, prévu dans la documentation tarifaire, perçu en une seule fois et représentant les frais d'accès pour utiliser un réseau ou bénéficier d'un service.

Hors forfait (terminologie du réseau fixe et mobile)

Tous les types de communications ou informations qui ne sont pas dans le forfait et dont la nature et la tarification sont précisées dans la documentation tarifaire.

Location d'un terminal

Mise à disposition à titre gratuit ou onéreux d'un terminal, comme cela est précisé dans la documentation tarifaire.

Renouvellement carte SIM (terminologie du réseau mobile)

Il est procédé au renouvellement d'une carte SIM dans, notamment, les six cas suivants : carte perdue, carte volée, carte cassée, carte défectueuse, blocage définitif de la carte ou évolution technique de la carte. La facturation du renouvellement est précisée dans la documentation tarifaire.

Recommandation du CNC : le terme « remplacement de la carte SIM » est supprimé et seule l'expression « renouvellement de la carte SIM » subsiste.

Report (terminologie du réseau fixe et mobile)

Part reportable, non consommée, d'un forfait qui s'ajoute au forfait en cours. Le droit à report s'exerce selon les modalités définies dans la documentation tarifaire.

RTC : réseau téléphonique commuté (terminologie du réseau fixe et mobile)

Recommandation du CNC : les mentions « RTC » et « RTCl » disparaissent telles quelles des fiches tarifaires et doivent être remplacées par des termes plus lisibles. Par exemple : « X euros + tarif affiché par le fournisseur du service »

Service client/service clientèle (terminologie du réseau fixe et mobile)

Service chargé de la gestion des clients, notamment pour répondre à leurs besoins d'information et à leurs réclamations, accessible au moins par téléphone et par courrier. Les coordonnées téléphoniques complètes accompagnées du tarif applicable et de l'adresse postale de ce service figurent sur la facture.

Service gratuit (terminologie du réseau fixe et mobile)

Service mis à la disposition du client, éventuellement sur sa demande, sans facturation supplémentaire et dont l'utilisation est gratuite comme cela est précisé dans la documentation tarifaire.

Service inclus (terminologie du réseau fixe et mobile)

Service compris dans l'offre souscrite par le client, par exemple abonnement ou forfait, sans facturation supplémentaire et dont l'utilisation peut être gratuite ou payante comme cela est précisé dans la documentation tarifaire.

Service/options/prestations (terminologie du réseau fixe et mobile)

Services dont la facturation consiste en une formule d'abonnement ou en un montant déterminé par des utilisations ponctuelles dont la liste est précisée dans la documentation tarifaire.

Recommandation du CNC : les factures doivent indiquer précisément les dénominations figurant dans la documentation tarifaire. Les mentions « autres », « divers », « services facturés à l'usage » ne doivent plus être employées dans la facture.

Tarif week-end / heures pleines / heures creuses (terminologie du réseau fixe et mobile)

Recommandation du CNC : la tarification spéciale en fonction de la période doit faire l'objet d'une définition précise dans la documentation tarifaire.

Terminal

Appareil qui sert à émettre et/ou recevoir des informations.

Utilisation d'un réseau (terminologie du réseau fixe et mobile)

Possibilité d'émettre ou de recevoir des communications vocales ou des données sur le réseau d'un opérateur.

Verrouillage du terminal (« Simlockage ») (terminologie du réseau mobile)

Opération par laquelle le terminal a un accès limité à un réseau de téléphonie mobile déterminé, à une offre de service ou à une carte SIM particulière.