

Décrets, arrêtés, circulaires

TEXTES GÉNÉRAUX

MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE ET DES FINANCES

ÉCONOMIE SOCIALE ET SOLIDAIRE ET CONSOMMATION

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

NOR : ESSC1331302A

Publics concernés : opérateurs de communications électroniques et consommateurs.

Objet : préciser la structure et le mode de communication des factures des services de communications électroniques (appels, SMS, internet).

Notice : étendre les obligations d'information applicables aux services de téléphonie aux autres services (messages textuels et internet) ; définir un mode d'affichage des factures clair et cohérent avec les nouveaux usages, en particulier concernant les services surtaxés ; mieux encadrer les canaux de diffusion des factures et des factures détaillées (papier et dématérialisé) ; prévoir la création d'un espace en ligne personnalisé donnant des informations sur l'offre et la consommation des différents services.

Références : ce texte est pris sur la base de l'article L. 113-3 du code de la consommation.

Le ministre délégué auprès du ministre de l'économie et des finances, chargé de l'économie sociale et solidaire et de la consommation,

Vu le code de la consommation, notamment son article L. 113-3 ;

Vu le code des postes et des communications électroniques, notamment ses articles L. 34-1, R. 10-12 à R. 10-14 et D. 98-5 ;

Vu la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;

Vu l'arrêté du 3 octobre 1983 modifié relatif à la publicité des prix de tous les services ;

Vu l'arrêté du 3 décembre 1987 relatif à l'information du consommateur sur les prix ;

Le Conseil national de la consommation consulté,

Arrête :

Art. 1^{er}. – I. – Les prestations de services de communications électroniques donnent lieu, avant paiement, à la délivrance gratuite et simultanée des documents et informations suivants au titulaire du contrat :

a) Une facture ;

b) Une facture détaillée ;

c) Des informations sur son offre et les consommations effectuées accessibles en ligne sur un espace personnel, dans le respect de la loi du 6 janvier 1978 susvisée ; ces informations sont listées au 1 de l'annexe.

II. – Pour les offres d'abonnements ne donnant accès qu'à des services prépayés, un document unique peut être délivré dans les conditions définies au 2 de l'annexe, à la place des factures.

Art. 2. – Les dispositions du présent arrêté ne sont pas applicables aux offres sans abonnement intégralement prépayées.

Art. 3. – I. – Les factures et les factures détaillées sont mises gratuitement à la disposition du consommateur sur support durable dès leur émission. La mise à disposition est notifiée sans délai au titulaire de la ligne et la notification mentionne le montant total à payer.

II. – Lors de la souscription, le consommateur est informé de la nature du support, papier ou dématérialisé, sur lequel ses factures seront émises et, si plusieurs supports sont disponibles, de la possibilité de demander un autre support que celui proposé par l'opérateur.

III. – Sur simple demande du titulaire, qui peut être effectuée par tout moyen et à tout moment, y compris lors de la souscription, les factures à venir lui sont adressées gratuitement sur support papier, à la place du support dématérialisé proposé par l'opérateur. Si la demande intervient en cours de contrat, elle est prise en compte dix jours ouvrés après la date de cette demande.

IV. – Le titulaire qui reçoit sa facture sous format papier peut demander, par tout moyen, que lui soit communiquée gratuitement sous format papier toute facture détaillée comportant des communications effectuées lors de l'un des douze derniers mois, sous réserve qu'il ne l'ait pas déjà reçue sous ce format. Elle lui est adressée dans un délai maximum de dix jours ouvrés.

V. – A la demande expresse du titulaire, la facture détaillée indique les quatre derniers chiffres des numéros appelés, conformément à l'article D. 98-5 du code des postes et des communications électroniques. Si la demande intervient en cours de contrat, elle est prise en compte dix jours ouvrés après la date de cette demande.

VI. – Un relevé détaillé des communications effectuées au cours de l'un des douze derniers mois, sur lequel les numéros appelés comprennent les quatre derniers chiffres, est mis à la disposition du consommateur sur support durable, sur simple demande, dans un délai maximum de deux mois. Sur simple demande du titulaire, ce relevé lui est adressé sur support papier, à la place du support dématérialisé proposé par l'opérateur.

Art. 4. – La facture comprend, en plus des éléments d'identification et des informations listés au 3 de l'annexe, les montants suivants :

- a) Le montant total toutes taxes comprises à payer et le montant hors taxe correspondant ;
- b) Le montant total toutes taxes comprises des services délivrés par l'opérateur et le montant hors taxe correspondant ;
- c) Le montant total toutes taxes comprises des services délivrés par des tiers et le montant hors taxe correspondant.

Art. 5. – I. – La facture comprend une section dédiée aux services délivrés par l'opérateur divisée en trois rubriques distinctes :

- a) Abonnements, forfaits et options ;
- b) Communications ;
- c) Autres services et produits de l'opérateur.

II. – La facture comprend une section dédiée aux services délivrés par des tiers qui se subdivise en deux rubriques distinctes :

- a) Abonnements souscrits auprès des tiers ;
- b) Services ponctuels des tiers.

III. – Ces cinq rubriques listent les catégories de services ou de produit payés comme précisé par les dispositions du 4 de l'annexe.

Art. 6. – I. – La facture détaillée reprend chacune des sections, rubriques et catégories figurant sur la facture, dans le même ordre, avec les mêmes intitulés et en rappelant les montants toutes taxes comprises à payer ou, le cas échéant, la mention « inclus ».

II. – La facture détaillée comprend, sous l'intitulé de chaque catégorie, la liste exhaustive des communications effectuées, services et produits fournis par l'opérateur, ou par des tiers, qui relèvent de cette catégorie comme précisé aux 5 et 6 de l'annexe.

Art. 7. – Les termes mentionnés dans les factures, les factures détaillées et l'espace en ligne pour caractériser les différentes prestations ou produits fournis donnent lieu à un avis du Conseil national de la consommation. Ils sont utilisés conformément aux définitions retenues. Les quantités utilisées le sont conformément au 7 de l'annexe.

Art. 8. – L'arrêté du 1^{er} février 2002 relatif aux factures des services téléphoniques est abrogé à compter du 1^{er} avril 2015 à l'exception de son article 14 qui est abrogé à compter du 10 janvier 2014.

Art. 9. – Le présent arrêté entre en vigueur le 10 janvier 2014 à l'exception des dispositions du I de l'article 1^{er} et des articles 4 à 7 et des dispositions de l'annexe auxquelles ils renvoient qui sont applicables au 1^{er} avril 2015.

Art. 10. – La directrice générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes est chargée de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié ainsi que son annexe au *Journal officiel* de la République française.

Fait le 31 décembre 2013.

BENOÎT HAMON

A N N E X E

1. Espace personnel en ligne

I. – Les informations devant figurer sur l'espace en ligne en application du c du I de l'article 1^{er} comprennent :

- a) L'information relative au support sur lequel sont mises à disposition la facture et la facture détaillée ainsi que le moyen d'y accéder ;
- b) S'il existe, le numéro d'identification de la ligne utilisée pour tester son éligibilité aux différents services ;
- c) Une fiche d'information standardisée de l'offre souscrite dont le contenu et l'organisation sont conformes à un avis du Conseil national de la consommation ;
- d) Le montant total toutes taxes comprises des frais et pénalités à payer en cas de résiliation ou un renvoi vers un outil de calcul permettant d'estimer ce montant ;
- e) Si l'opérateur commercialise des terminaux verrouillés, un renvoi vers les informations nécessaires pour déverrouiller son terminal ;
- f) Les coordonnées du médiateur institué en application de l'article L. 121-84-9 du code de la consommation et la procédure pour le saisir.

II. – Ces informations comprennent également un récapitulatif des quantités de communications réalisées sur les trois derniers mois.

Ce récapitulatif inclut les quantités mensuelles des communications électroniques effectuées, distinguées par zone tarifaire d'émission et de destination. Il inclut également les communications téléphoniques reçues, distinguées par zone tarifaire de réception, quand elles ne sont ni gratuites ni incluses dans un forfait illimité.

Les communications suivantes, même si elles sont décomptées d'un même forfait, sont présentées distinctement au sein de ce récapitulatif :

- les communications nationales et les communications internationales ;
- les communications téléphoniques émises et les communications téléphoniques reçues.

Les communications de données au sein d'un forfait d'accès illimité à l'internet peuvent ne pas être mentionnées.

2. Document unique

I. – Si tous les services inclus dans l'offre sont prépayés, l'opérateur peut émettre, à la place de la facture, un document unique récapitulant les paiements à venir pour les vingt-quatre prochains mois ou une période inférieure.

II. – Ce document est communiqué dans les mêmes conditions que la facture. Un nouveau document est délivré à l'occasion de toute modification du tarif de l'offre ou de la période minimale d'exécution du contrat.

III. – Il comporte les éléments suivants :

- a) Les montants toutes taxes comprises à payer pendant la période couverte, les montants hors taxes correspondants et les dates limites de paiement associées ;
- b) Les informations et éléments d'identification devant figurer sur la facture en application du 3 de l'annexe ;
- c) Celles devant figurer sur la facture en application de dispositions législatives, en particulier la date de fin d'engagement si le contrat comporte une clause imposant une durée minimale d'exécution.

IV. – Les sommes payées à l'occasion de la résiliation donnent lieu à l'émission d'une facture reprenant, outre le montant total toutes taxes comprises à payer, le montant hors taxe et les informations et éléments d'identification définis au 3 de l'annexe.

V. – En haut de la première page, le document unique comporte une mention claire et lisible informant le consommateur de la possibilité de résilier le contrat à tout moment, le cas échéant, y compris avant la fin de la période minimale d'exécution du contrat, sous réserve du paiement des frais ou pénalités prévus au contrat conformément à la législation en vigueur. Cette mention l'informe également de l'émission d'une facture en vue du paiement des sommes mentionnées au IV.

VI. – S'il existe un dispositif de report, en début de chaque période de report, l'opérateur communique à l'utilisateur, la quantité reportée au titre de la période précédente ainsi que la quantité utilisable pour la période à venir.

3. Éléments d'identification de la facture

I. – La facture comporte les éléments d'identification suivants :

- a) Le nom, l'adresse, le capital et le numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés (RCS) de l'opérateur de communications électroniques ;
- b) Les conditions d'accès au service ou à l'organisme gestionnaire de la facture auquel le consommateur peut s'adresser, notamment les coordonnées postales, téléphoniques ou électroniques, les horaires d'ouverture et les tarifs d'accès à ces services ;
- c) Le nom et l'adresse du ou des titulaires prévus au contrat ;
- d) Le nom de l'utilisateur ou les noms des utilisateurs prévus au contrat, si le titulaire ou les titulaires du contrat en font la demande ;
- e) Le cas échéant, pour chaque ligne, le numéro ou les numéros de la ligne téléphonique ;
- f) L'identifiant client propre à l'opérateur s'il existe ;

- g) L'adresse de fourniture du service si celle-ci est différente de l'adresse de facturation ;
- h) La date d'émission, la date limite de paiement et le numéro de la facture.

II. – La facture indique également le ou les moyens simples et gratuits par lesquels le client peut accéder à l'ensemble des tarifs appliqués ainsi que les modalités d'accès aux documents et informations mentionnés aux *b* et *c* du I de l'article 1^{er}, quand ces documents et informations ne sont pas fournis avec la facture.

III. – S'il existe un dispositif de report, la facture indique également la quantité reportée au titre de la période de référence précédente ainsi que la quantité utilisable pour la période à venir.

4. Contenu de la facture

I. – Chaque rubrique de la facture regroupe des catégories de services ou de produits. Chaque catégorie est présentée sur une ou plusieurs lignes distinctes sur laquelle ou lesquelles sont mentionnés :

- a) L'intitulé commercial de la catégorie de services ou de produits ;
- b) Les dates de début et de fin de la période de référence au titre de laquelle les services ou les produits sont facturés ;
- c) La quantité de produits ou services souscrits relevant de cette catégorie et, si elle est différente, la quantité consommée ;
- d) Le montant toutes taxes comprises à payer ainsi que le taux de TVA applicable si une TVA est applicable ;
- e) Les promotions et les remises éventuelles si le service ou le produit est fourni par l'opérateur.

II. – La rubrique « abonnements, forfaits et options » regroupe l'ensemble des prestations payantes ou gratuites pendant une période limitée correspondant à des abonnements, des forfaits ou des options souscrits auprès de l'opérateur.

III. – La rubrique « communications » regroupe l'ensemble des communications électroniques constatées sur la période de facturation à l'exception des communications téléphoniques à destination des numéros gratuits pour tous les appelants et des communications de données au sein d'un forfait d'accès illimité à l'internet.

Font l'objet de catégories dédiées les communications suivantes :

- a) Celles incluses dans chaque forfait ou crédit de communication, y compris illimité ;
- b) Celles décomptées au-delà de ces forfaits pour chacun d'entre eux ;
- c) Celles décomptées en dehors des forfaits en les distinguant par zones tarifaires géographiques pour l'émission, la destination ou la réception de la communication ;
- d) Celles permettant de solliciter ou d'accéder à des services délivrés par des tiers quand elles sont facturées différemment des autres communications ;
- e) Celles facturées au titre du dépassement de seuil d'utilisation des services.

IV. – La rubrique « autres services et produits de l'opérateur » comprend tous les services et produits payants fournis par l'opérateur et n'entrant pas dans les rubriques définies aux II et III ci-dessus.

V. – Les rubriques « abonnements souscrits auprès des tiers » et « services ponctuels des tiers » comprennent les paiements effectués au bénéfice de tiers, pour les services ou produits qu'ils ont fournis, et facturés au titulaire par l'opérateur.

Font l'objet de catégories dédiées les services ou produits suivants :

- a) Ceux facturés au titre d'une communication à destination d'un numéro à tarification majorée ;
- b) Ceux facturés au titre d'une communication par message textuel ;
- c) Ceux facturés au titre d'une communication par message multimédia.

VI. – Si l'opérateur collecte des sommes pour le compte de tiers, ces dernières figurent sur la facture au sein d'une section supplémentaire dédiée. Cette section comprend deux rubriques conformes aux prescriptions du I et du V ci-dessus à l'exception de l'obligation de mentionner le taux de TVA et les montants hors taxe ; dans ce cas, la facture peut ne pas mentionner le montant total hors taxe.

VII. – Si l'une des sections ou rubriques de la facture ne contient aucun élément, elle peut ne pas être mentionnée.

Lorsque la période de référence au titre de laquelle les services ou produits sont facturés est unique, celle-ci peut n'être mentionnée qu'une seule fois pour la rubrique, la section ou la facture concernée.

Lorsque le taux de TVA est unique, celui-ci peut n'être mentionné qu'une seule fois pour la rubrique, la section ou la facture concernée.

Si la facture est émise au titre de l'utilisation de plusieurs lignes téléphoniques, elle reproduit les éléments devant figurer sur la facture pour chacune de ces lignes.

5. Facture détaillée (liste des services et produits de l'opérateur)

I. – La facture détaillée comprend, pour chaque communication :

- a) La date et l'heure du début de communication, de la session ou l'heure d'envoi du message ;
- b) Le cas échéant, le numéro joint, dans le respect des dispositions de la loi n° 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée ;

c) Les zones tarifaires géographiques ou pays d'émission, de réception et de destination de la communication ;

d) La quantité consommée dans son unité de référence et, si elle est différente, la quantité facturée ;

e) Les options, remises ou promotions éventuelles s'y appliquant ;

f) Le montant toutes taxes comprises à payer.

II. – Elle comprend, pour chaque autre service ou produit fourni par l'opérateur :

a) La date et l'heure de l'achat ;

b) L'intitulé commercial du service souscrit ou du produit acheté ;

c) Le montant toutes taxes comprises à payer.

III. – Les catégories de services et produits suivants peuvent ne pas figurer sur la facture détaillée :

a) Les communications électroniques au sein des forfaits illimités, sauf en cas de facturation au titre du dépassement de seuil de consommation fixé au contrat ;

b) Les communications de données intégralement prépayées si un dispositif de suivi de la consommation accessible depuis le terminal de l'utilisateur est fourni gratuitement par l'opérateur ;

c) Les produits ou services ponctuels autres que de communications électroniques pour lesquels la date d'achat figure sur la facture.

6. *Facture détaillée*

(liste des services et produits des tiers)

I. – La facture détaillée comprend la liste des paiements au bénéfice de tiers avec pour chacun d'entre eux :

a) Le nom du fournisseur du service ou du produit si celui-ci n'est pas facturé au titre d'une communication téléphonique ou d'un message textuel ;

b) Le numéro appelé, si le service est facturé au titre d'une communication téléphonique ou d'un message textuel, sans les quatre derniers chiffres, à moins que le client ait expressément demandé que tous les chiffres soient indiqués conformément à l'article D. 98-5 du code des postes et des communications électroniques ;

c) La date et l'heure d'achat ou, si le paiement est effectué au titre d'un appel, la date et l'heure du début de la communication et la durée de cette dernière ;

d) Le prix total toutes taxes comprises du service, hors prix éventuel de la communication.

Ces paiements sont classés en fonction du nom du fournisseur, lequel peut n'être mentionné qu'une seule fois pour l'ensemble des paiements concernés.

II. – La facture détaillée comporte une mention informant le consommateur des moyens à sa disposition pour contacter le fournisseur et, le cas échéant, de résilier ses abonnements.

Le nom du fournisseur visé au I peut être remplacé par un identifiant. Dans ce cas, la mention visée au précédent alinéa informe également le consommateur des moyens à sa disposition pour identifier ce fournisseur. Elle informe également le consommateur des moyens à sa disposition pour identifier le fournisseur à partir du numéro appelé, pour les services facturés au titre d'une communication téléphonique ou d'un message textuel.

Si le consommateur n'a pas expressément demandé que tous les chiffres des numéros appelés figurent sur la facture détaillée la facture détaillée rappelle que cette demande peut être effectuée par tout moyen et que le consommateur peut également obtenir un relevé détaillé des communications effectuées au cours de l'un des douze derniers mois, sur lequel les numéros appelés comprennent les quatre derniers chiffres.

III. – La facture détaillée couvrant le début d'un abonnement auprès d'un tiers mentionne, en tête de la liste des paiements associés, la date et l'heure de la souscription accompagnée de la mention « souscription ».

IV. – Si le paiement au bénéfice d'un tiers implique la facturation de communications par l'opérateur la facture détaillée comprend, au sein de la liste des paiements au bénéfice des tiers, une mention rappelant le prix unitaire de ces communications.

7. *Unités*

Lorsque les quantités mentionnées sur la facture et la facture détaillée ou l'espace en ligne sont des durées de communications, celles-ci sont exprimées en heures, minutes et secondes.

Si ces quantités sont des quantités de données, celles-ci sont exprimées en un multiple de l'octet. Elles ne peuvent être arrondies au-delà du pas de facturation.

Les dates et heures figurant sur la facture détaillée sont exprimées en jours, mois, heures, et minutes.