



## **Fiche pratique n° 31 : LES OPERATEURS DE TELEPHONIE MOBILE/INTERNET** **Comment résoudre un litige ? Comment résilier votre contrat ?**

Voici quelques éléments pour pouvoir faire face à un problème que vous rencontrez avec votre opérateur de téléphonie mobile ou votre fournisseur d'accès à internet.

Sachez que ce document n'est pas exhaustif, car chaque cas possède ses propres caractéristiques et spécificités. Ne manquez donc pas de nous demander des conseils et de l'aide (en bas du document : contact pour trouver l'association Familles de France la plus proche de votre domicile) lorsque vous êtes en désaccord avec le professionnel ou tout simplement lorsque vous vous posez des questions sur votre contrat et son exécution.

### **I- La procédure à suivre pour résoudre un litige**

Lorsque vous rencontrez un litige avec votre opérateur/FAI, la règle d'or : suivre la procédure telle que le Conseil national de la consommation l'a instituée dans son avis relatif au traitement des litiges. Ainsi, vous communiquerez avec le bon interlocuteur.

Notez qu'écrire à toutes les adresses connues de la société n'avance en rien le traitement de votre dossier. De plus, ne pas écrire au bon interlocuteur recule d'autant le traitement du dossier car il doit être redirigé vers le bon service.

Ainsi, il existe 2 niveaux de traitement des litiges, dont 2 internes aux opérateurs : le service clients et le service consommateurs. Le 3<sup>ème</sup> niveau est un Médiateur du secteur des communications électroniques.

#### **> le 1<sup>er</sup> niveau de contact : « le service clients »**

Dès que vous constatez un problème lié à votre contrat (contestation de facture, problème quant au réengagement ou non-engagement, etc.), vous devez en premier lieu contacter le service client du professionnel, par oral ou écrit.

○ Sachez que si vous optez pour la forme orale, le temps maximal d'attente, s'il est estimé à plus de 2 minutes, doit vous être indiqué. Le montant facturé pour l'appel doit également vous être précisé en début de communication ainsi qu'au sein des documents tarifaires du professionnel. Lorsque vous êtes parvenus à le joindre, sachez qu'il doit vous répondre immédiatement ou vous recontacter (par téléphone, SMS, message vocal, courrier postal, fax, courrier électronique).

○ Si vous le contactez par écrit, n'oubliez pas qu'il est toujours préférable que ce soit en recommandé avec accusé de réception, et ceci, tant pour la preuve que pour la date de départ du délai de réponse. Pensez toujours à vous identifier (nom, prénom, numéro de ligne, numéro de client, etc.). Si le problème peut aisément être traité sur le fond, le consommateur reçoit une réponse en 15 jours. Pour les cas plus complexes, le professionnel vous contacte (SMS, message vocal, courrier postal, courrier électronique) pour vous accuser réception de votre envoi et vous indiquer le délai requis (qui ne peut dépasser 1 mois).

#### **> le 2<sup>ème</sup> niveau de contact : « le service consommateurs »**

En cas d'absence de réponse du service clients dans les délais annoncés ou lorsque celui-ci ne vous a pas (ou pas totalement) donné satisfaction, il existe un deuxième « échelon » : le service consommateurs. Attention, il ne peut être saisi que si vous avez déjà saisi le 1<sup>er</sup> échelon. Il est joignable uniquement par écrit. Là encore, envoyer le courrier en recommandé avec accusé de réception est un gage de sécurité. Nous vous recommandons aussi de garder une copie du courrier. De plus, si vous envoyez des documents (justificatifs, factures, etc.), pensez toujours à conserver toujours les originaux : ne transmettez que des copies. Enfin, pensez à noter les éléments d'identification (coordonnées, numéro de ligne, numéro de client, etc.). Sachez que le service consommateurs s'engage à répondre sous 1 mois maximum.

### **> en l'absence d'aboutissement : dernier recours auprès du Médiateur**

Le Médiateur des communications électroniques a été institué en 2002. Pour le saisir, il faut remplir le formulaire à télécharger : (<http://www.mediateur-telecom.fr/ressources/media/files/Formulaire-de-saisine-du-mediateur-telecom.pdf>) et l'envoyer à l'adresse suivante : Médiateur des communications électroniques BP 999 - 75829 Paris Cedex 17. Attention, le Médiateur n'accepte que les demandes qui ont déjà fait l'objet d'un double traitement en interne (services clients et consommateurs).

### **II- La compensation financière par le professionnel liée à une mauvaise exécution de ses engagements**

Au sein de chaque contrat de communications électroniques, sont indiqués les éléments suivants :

- le délai de mise en service ;
- le niveau de qualité minimum (pour chacune des caractéristiques techniques essentielles définies dans l'offre) ;
- le délai de rétablissement du service lorsque celui-ci est interrompu ;
- le délai de réponse aux réclamations.

Sachez que sur votre contrat sont également mentionnées les compensations et formules de remboursement applicables lorsque pour les éléments décrits ci-dessus, le service n'a pas été fourni ou lorsqu'il l'a été sans respecter le niveau de qualité contractuel.

Ainsi, vous êtes en droit de demander, si elle ne vous est pas octroyée directement, une compensation financière lorsque votre service n'a pas ou mal fonctionné pendant un certain temps.

### **III- Résilier votre contrat de téléphonie mobile/d'internet fixe**

En tout premier lieu, sachez que les conditions de sortie de tout contrat sont extrêmement importantes. En effet, certains contrats comprennent un engagement minimal, d'autres des frais de résiliation, d'autres encore sont reconductibles, etc. Ces informations sont indiquées dans les conditions générales du professionnel.

Comme pour un courrier de réclamation, pensez toujours à indiquer l'ensemble des données permettant de vous identifier (coordonnées du titulaire de la ligne, numéro de ligne, numéro de client, etc.).

En outre, n'oubliez pas qu'envoyer un courrier en recommandé avec accusé de réception permet de conserver une preuve de l'envoi, de plus, il permet de fixer le point de départ

du délai de résiliation. Par ailleurs, il est nécessaire de conserver une copie du courrier envoyé et les originaux des documents éventuellement envoyés.

**> résiliation « simple »**

Par résiliation « simple », on entend une résiliation lorsque vous voulez mettre un terme au contrat, simplement par volonté. Les conditions de résiliation indiquées au contrat sont à respecter, faute de quoi, vous vous exposez à des pénalités financières.

- En téléphonie mobile, les contrats sont de 12 mois ou 24 mois. Si vous décidez de résilier avant le terme de l'engagement, vous serez redevable auprès de votre opérateur d'une somme qui dépend du moment de la résiliation et de la durée d'engagement.

Voici des exemples pour que ce soit plus compréhensible :

- hypothèse n°1 : engagement 12 mois, volonté de résilier au bout de 8 mois. Vous paierez dans ce cas : 4 mois entier d'abonnement

- hypothèse 2 : engagement 24 mois, volonté de résilier au bout de 8 mois. Vous paierez dans ce cas : 4 mois entier d'abonnement + ¼ de l'année restante soit : 3 mois entier d'abonnement donc 7 mois d'abonnement en totalité pour avoir résilié 16 mois avant le terme prévu initialement.

- En internet fixe (abonnements « triple play »), il n'y a généralement pas de période d'engagement. Ainsi, vous pouvez résilier lorsque vous le souhaitez. Toutefois, il est généralement prévu des frais de résiliation, dont le montant varie selon le fournisseur d'accès à internet (précisé au sein des conditions générales du professionnel).

- La spécificité de l'abonnement à un contrat du groupe Canal : il s'agit de contrat d'un an, mais qui est reconductible à l'issue de la période d'un an, pour une nouvelle année, et ainsi de suite jusqu'à résiliation à une date anniversaire. Attention, pour résilier il faut avoir envoyé le courrier de résiliation (en recommandé avec AR) au plus tard 1 mois avant la date d'anniversaire du contrat (sinon, vous êtes réengagé pour une année supplémentaire).

**> Résiliation pour indisponibilité de service**

Lorsque vous rencontrez des problèmes liés à l'indisponibilité du ou des services souscrits, sachez que par exception, vous êtes en droit de résilier avant le terme du contrat, si celui-ci prévoit un terme, ou de résilier sans frais, si votre contrat prévoit une indemnité de résiliation. Mais attention, il est indispensable d'avoir au préalable informé le professionnel dudit dysfonctionnement ou dérangement, selon la procédure ci-dessus mentionnée (I- la procédure à suivre pour résoudre un litige), et qu'aucune solution n'ait été apporté par celui-ci et qu'il ne puisse pas en apporter dans le délai imparti.

**Familles de France pour vous aider !**

Sachez que vous pouvez contacter une de nos associations locales en cas de litige naissant ou confirmé avec notamment votre opérateur mobile ou fournisseur d'accès à internet. Nos bénévoles sont là pour vous conseiller, vous aider et vous guider dans la prise de contact avec le professionnel.

Pour connaître l'association Familles de France la plus proche de chez vous :  
01.44.53.45.90.