



Téléphone mobile ou internet : quelles factures peut-on exiger de l'opérateur ?

Vérfié le 23 mars 2020 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Votre opérateur ou fournisseur d'accès à internet doit vous fournir une facture gratuitement.

Il doit vous informer de la nature du support, papier ou électronique, pour l'envoi de vos factures. Cette information figure dans vos conditions générales d'abonnement.

Si plusieurs supports sont disponibles, vous pouvez choisir le support de votre choix.

Si votre opérateur ou fournisseur vous propose la version électronique de vos factures, vous pouvez demander à en changer pour la version papier. Cette demande peut être faite à la souscription ou en cours de contrat et par tout moyen (écrit, téléphone...). Si vous demandez ce changement en cours de contrat, votre opérateur ou fournisseur a alors 10 *jours ouvrés* pour prendre en compte votre demande.

La facture papier vous sera ensuite transmise à votre domicile par courrier simple.

Vous pouvez également demander gratuitement à votre opérateur une facture détaillée qui indique les numéros que vous avez appelés au cours du mois.

Si vous la demandez en cours de contrat, votre opérateur a 10 *jours ouvrés* pour prendre en compte votre demande.

Vous pouvez également demander une facture détaillée pour n'importe quel mois au cours des 12 derniers mois. Par exemple, en juin, vous pouvez réclamer votre facture détaillée pour le mois de janvier. Votre opérateur doit vous envoyer ce relevé dans un délai maximum de 2 mois suivant votre demande.

En cas de litige avec votre opérateur ou fournisseur sur l'envoi de vos factures, vous devez respecter les étapes suivantes :

1. Prendre contact avec le service clients de votre opérateur ou fournisseur pour faire votre réclamation
2. Si le service clients n'a pas répondu dans un délai d'1 mois ou si sa réponse est insatisfaisante, vous devez écrire au service consommateurs de votre opérateur ou fournisseur,
3. Si le service consommateurs ne vous a pas répondu dans un délai d'1 mois ou si sa réponse est insatisfaisante, vous pouvez saisir le médiateur en ligne.

 Saisir en ligne le médiateur des communications électroniques

Médiateur des communications électroniques

Accéder au
service en ligne 
(<http://www.mediation-telecom.org/saisir-le-mediateur>)

Vous pouvez également saisir directement le médiateur si le service clients ne vous a pas répondu dans un délai de 2 mois, sans passer par le service consommateurs.

Tous les opérateurs et fournisseurs disposent d'un service clients et d'un service consommateurs.

Les coordonnées de ces services sont mentionnées dans votre contrat et sur vos factures. Elles sont également disponibles sur le site internet des opérateurs et fournisseurs.

Textes de loi et références

- 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  (<http://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000028429711>)
Envoi des factures

Services en ligne et formulaires

- Contester une facture de téléphonie ou d'accès à Internet (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R53989>)
Modèle de document
- Demander à son opérateur une facture détaillée de ses communications (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R53990>)
Modèle de document

- Demander une indemnité à son opérateur de téléphonie ou d'accès à internet (<https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R1864>)
Modèle de document
-