

## **Arrêté du 1er février 2002 relatif aux factures des services téléphoniques**

---

**NOR : ECOC0200002A**

---

Le secrétaire d'Etat aux petites et moyennes entreprises, au commerce, à l'artisanat et à la consommation,

Vu le [code de la consommation](#), notamment son article L. 113-3 ;

Vu le [code des postes et télécommunications](#) ;

Vu la [loi no 78-17](#) du 6 janvier 1978 modifiée relative à l'informatique, aux fichiers et aux libertés ;

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

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

Le Conseil national de la consommation consulté,

Arrête :

Art. 1er. - Les prestations de services téléphoniques doivent donner lieu, avant paiement, à la délivrance gratuite d'une facture au consommateur.

Art. 2. - La facture doit comporter les éléments d'identification suivants :

- le nom, l'adresse, le capital et le numéro d'inscription au registre du commerce et des sociétés (RCS) du fournisseur du service téléphonique ;
- les conditions d'accès au service ou à l'organisme gestionnaire de la facture auquel le consommateur peut s'adresser, notamment les coordonnées postales et téléphoniques, les horaires d'ouverture et les tarifs d'accès à ces services ;
- le nom et l'adresse du titulaire du contrat ;
- le nom et l'adresse de l'utilisateur de la ligne téléphonique, s'il n'est pas le titulaire du contrat et si ce dernier en fait la demande ;
- le numéro de la ligne téléphonique pour l'utilisation de laquelle la facture est émise ;
- l'identifiant client propre à l'opérateur, s'il existe ;
- l'adresse de fourniture du service si celle-ci est différente de l'adresse de facturation ;
- la date d'émission, la date limite de recouvrement et le numéro de la facture.

Art. 3. - La facture comprend, outre le montant total toutes taxes comprises à payer et le

montant total hors taxes correspondant, trois rubriques distinctes :

- abonnements, forfaits et options ;
- consommations téléphoniques ;
- services ponctuels ou occasionnels.

Si l'une de ces rubriques ne contient aucun élément de facturation, elle peut ne pas être mentionnée.

Art. 4. - La rubrique « abonnements, forfaits et options » regroupe l'ensemble des prestations correspondant à des abonnements, des forfaits ou des options souscrits.

Chaque type d'abonnement, de forfait ou d'option est présenté sur une ligne distincte, sur laquelle sont mentionnés :

- l'intitulé commercial ;
- les dates de début et de fin de la période de référence au titre de laquelle le service est facturé, sous réserve des dispositions de l'article 7 ;
- le nombre d'abonnements, de forfaits ou d'options souscrits ;
- le montant toutes taxes comprises à payer pour chaque type de prestation et, en cas de souscription en nombre d'une même prestation, le prix unitaire toutes taxes comprises ainsi que le taux de TVA applicable, sous réserve des dispositions de l'article 8 ;
- les promotions et les remises éventuelles.

Dans le cas des forfaits, la facture doit également faire apparaître la quantité souscrite et la quantité utilisée dans leur unité de référence ; s'il existe un dispositif de report, la facture doit également mentionner la quantité reportée au titre de la période de référence précédente ainsi que la quantité utilisable pour la période à venir.

Art. 5. - La rubrique « consommations téléphoniques » regroupe l'ensemble des communications téléphoniques constatées sur la période de facturation.

Elle doit en outre faire apparaître de manière distincte, en tenant compte de l'éventuel dispositif de report, les communications au-delà du forfait.

Doivent être mentionnés pour chaque catégorie de communication définie dans les conditions générales de vente :

- les dates de début et de fin de la période au titre de laquelle les communications sont facturées, sous réserve des dispositions de l'article 7 ;
- les quantités consommées exprimées dans leur unité de référence ;
- le montant toutes taxes comprises à payer et le taux de TVA applicable, sous réserve des dispositions de l'article 8 ;
- les promotions et les remises éventuelles.

Art. 6. - La rubrique « services ponctuels ou occasionnels » comprend tous les services n'entrant pas dans les rubriques définies aux articles 4 et 5 ci-dessus.

Pour chaque service, doivent être mentionnés :

- la nature du service ;
- les dates de début et de fin de la période au titre de laquelle le service est facturé, sous réserve des dispositions de l'article 7 ;
- la quantité consommée dans l'unité de référence propre à ce service ;
- le montant toutes taxes comprises à payer et le taux de TVA applicable, sous réserve des dispositions de l'article 8 ;
- les promotions et les remises éventuelles.

Art. 7. - Lorsque la période de référence est unique, celle-ci peut n'être mentionnée qu'une seule fois pour la catégorie, la rubrique ou la facture concernée.

Art. 8. - Lorsque le taux de TVA appliqué est unique, celui-ci peut n'être mentionné qu'une seule fois pour l'ensemble de la facture.

Art. 9. - La facture doit indiquer le ou les moyens simples et gratuits par lesquels le client peut accéder à l'ensemble des tarifs appliqués.

Art. 10. - La facture visée à l'article 1er doit être complétée par une facture détaillée remise gratuitement à tout consommateur lorsque celui-ci en fait la demande. Le consommateur est informé de cette possibilité par une mention portée sur la facture prévue à l'article 1er. La demande d'une facture détaillée peut être formulée à tout moment et par tout moyen. Cette facture est fournie pour une période correspondant à un minimum de quatre relevés consécutifs sans que la période couverte puisse être inférieure à quatre mois. La demande de facture détaillée peut être renouvelée dans les mêmes conditions que la demande initiale.

Art. 11. - La facture détaillée fait apparaître, notamment, la liste exhaustive des communications téléphoniques visées aux articles 4 et 5 du présent arrêté et, pour chacune d'elles, les mentions suivantes :

- la date ;
- l'heure de début de communication, exprimée en heures et minutes ;
- le numéro appelé, dans le respect des dispositions de la loi no 78-17 du 6 janvier 1978 modifiée ;
- la destination ou la catégorie de la communication ;
- la quantité consommée dans son unité de référence ; si cette quantité est une durée, la facture doit comporter la durée réelle et la durée facturée de la communication quand ces deux données sont différentes, sous réserve des dispositions de l'article 15 ci-dessous ;
- les options, remises ou promotions éventuelles s'y appliquant ;
- le montant toutes taxes comprises.

Art. 12. - Lorsque les quantités visées aux articles 4, 5, 6 et 11 sont des durées, celles-ci sont exprimées en heures, minutes et secondes.

Art. 13. - Les termes mentionnés dans les factures pour caractériser les différentes prestations fournies donnent lieu à un avis du Conseil national de la consommation. Ils sont utilisés conformément aux définitions retenues.

Art. 14. - Les factures mentionnées aux articles 1er et 10 ci-dessus sont envoyées au client sur support papier ou, avec son accord préalable et exprès, sur un autre support durable à sa disposition.

Art. 15. - Les dispositions du présent arrêté sont applicables à partir du 1er septembre 2002. Toutefois, la date d'application de la disposition prévue à l'article 11, visant à introduire dans la facture détaillée la mention de la durée réelle et de la durée facturée lorsque celles-ci sont différentes, est reportée au 1er septembre 2003.

Art. 16. - Le directeur général de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes est chargé de l'exécution du présent arrêté, qui sera publié au Journal officiel de la République française.

Fait à Paris, le 1er février 2002.

François Patriat