

Contester une facture de téléphone

La facture de téléphone que vous avez reçue est anormalement élevée. Vous pouvez contester son montant et demander à votre fournisseur de mettre votre ligne en observation.

La règle de droit

Les factures de téléphones fixe et mobile font l'objet d'une présentation harmonisée afin de vous permettre de mieux maîtriser votre consommation et de vérifier vos factures.

Elles indiquent : le montant des communications passées pendant la période de facturation et la durée des appels, ou, si vous avez souscrit un forfait, elles font apparaître le nombre d'heures incluses dans le forfait, le nombre d'heures utilisées ainsi que les communications passées au-delà du forfait. Si vous constatez une augmentation importante de vos communications, commencez par demander une facture détaillée : celle-ci doit vous être remise gratuitement pour une période de 4 mois minimum renouvelables (arrêté du 1.2.02, art. 10, JO du 8).

Après avoir vérifié que personne n'a utilisé votre téléphone à votre insu ou n'en a fait une consommation abusive (vos enfants ou votre employé de maison), si votre facture mentionne des communications que vous n'avez pas passées, vous devrez alors en contester le montant.

Ne vous laissez pas effrayer si votre contrat comporte une clause selon laquelle les enregistrements de consommation effectués par l'opérateur priment sur tout autre moyen de preuve : une telle clause est considérée comme abusive et donc nulle, dans la mesure où ces enregistrements ne constituent qu'une présomption de votre consommation que vous pouvez toujours combattre en apportant la preuve contraire. Ce qui n'est certes pas toujours évident. De même, une clause qui prévoit qu'il vous est impossible de contester votre facture après l'expiration du délai imparti est abusive et donc nulle.

Vos démarches

Adressez votre réclamation par écrit à votre opérateur.

Demandez-lui de vérifier le système de comptage et de mettre votre ligne en observation. Vous devez en principe payer votre facture. Toutefois, Orange prévoit que, en cas de réclamation, votre obligation de paiement de la somme contestée est suspendue. Vous devez toutefois payer votre abonnement ainsi que l'équivalent de la moyenne de vos consommations antérieures, calculées sur les 6 derniers mois, ou la partie non contestée de la facture (services en option, par exemple).

Source : *Le Particulier*

Si le litige persiste...

Vous pouvez, dans une dernière tentative de conciliation, saisir le médiateur de la téléphonie, si votre fournisseur est signataire de la charte de la médiation, et alerter l'Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep). Faute d'accord, vous devrez ensuite saisir le tribunal compétent.

Recommandé AR

Madame, Monsieur,

Variante 1 (téléphone fixe) : *Je viens de recevoir ma facture de téléphone. Elle correspond au triple du montant des factures que j'acquitte d'habitude chez vous. Après vérification dans mon entourage, je n'explique pas, notamment, les appels vers des numéros Audiotel, ni ceux passés la nuit entre 0 h et 3 h du matin. Je vous demande donc de bien vouloir vérifier le fonctionnement de ma ligne afin de constater qu'elle n'est pas piratée, et de m'informer des résultats de cette observation.*

Variante 2 (téléphone mobile) : *Je viens de recevoir ma facture de téléphone portable du mois dernier dont le montant me paraît excessif. En effet, j'étais en déplacement professionnel à l'étranger du .../.../... au .../.../... et je n'ai pas utilisé mon téléphone portable pendant cette durée. Je vous serai reconnaissant de bien vouloir m'adresser la facture détaillée correspondant à cette période et de faire vérifier le fonctionnement de ma ligne.*

Veillez agréer...

Signature