



CNAFC CONSOMMATEURS

Entraide et vie quotidienne des familles
Informier - Conseiller – Concilier

Communications électroniques et téléphonie. Règlement des litiges et résiliation de contrat.

Note : Les liens vers les opérateurs sont accessibles en cliquant sur « lire le résumé » sur la page [http://www.afc-france.org/Dossiers des AFC/](http://www.afc-france.org/Dossiers_des_AFC/)

Dans le dossier consommation intitulé « Communications électroniques et téléphonie - Règlement des litiges et résiliation de contrat »

Pourquoi cette fiche.

On parle désormais de "communications électroniques" et non plus de "téléphonie". En effet, les supports techniques sont de plus en plus nombreux, et de plus en plus variés, pour donner accès à des services différents (internet, Voix IP, télévision, téléphone fixe et mobile, etc.). L'ensemble relève du Code des Postes et des Télécommunications (CPCE) ⁽¹⁾, et les "contrats de services" auxquels on a accès relèvent essentiellement du Code de la Consommation ⁽²⁾.

Le Conseil National de la Consommation a adopté en 2006, deux Avis traitant de ces pratiques ⁽³⁾. Ces textes, fruits d'un accord entre professionnels et associations de consommateurs sous l'égide de la DGCCRF, explicitent les règles d'application de textes législatifs et réglementaires. Ils ne s'y substituent pas, et le juge n'est pas tenu de s'y conformer, mais le consommateur peut y faire appel dans une procédure. Ces textes permettent surtout de régler la majorité des litiges d'une façon amiable, soit entre les parties, soit en saisissant un Médiateur.

Régler un litige à l'amiable.

Un litige est d'autant plus facile à traiter si on a, avant de s'engager (signature du contrat, ou "double clic"), pris toutes les informations et toutes les précautions indispensables pour avoir une grande probabilité de succès en choisissant son opérateur.

Si un problème apparaît, il est indispensable de revenir aux sources, c'est-à-dire aux documents initiaux (publicité, contrat, etc.), pour s'appuyer sur les accords qui y figurent explicitement ou implicitement.

Après un contact téléphonique ou par courriel, si le problème n'est pas résolu rapidement, il est indispensable d'utiliser la Lettre Recommandée avec Avis de Réception (LRAR). Les téléphones, courriels, lettres simples n'ont aucune valeur probante (sauf réponse circonstanciée). On ignore notamment si ils ont été reçus et qui les a traités.

A- En fonction de l'Avis référencé ci-dessus, la **majorité des opérateurs** ont décidé de prévoir deux niveaux de traitement des problèmes :

- le "Niveau1" (généralement appelé "Service Clients"), qui doit être saisi d'abord, par téléphone, lettre, ou courriel. En cas de saisine téléphonique, il est souhaitable de confirmer par écrit au même service.

¹ www.legifrance.gouv.fr / codes

² Code Conso/ Communications électroniques (L121-83 à L121-85) Vente à distance (L121-16 à L121-20-7)

³ cf. Annexe et Legifrance / bulletins officiels / BOCCRF / N° d'août 2006

- le "Niveau2" (généralement appelé "Service Consommateurs") qui peut être saisi, toujours par écrit, si la réponse du "niveau1" n'est pas satisfaisante, ou tardive. Pour être efficace, le courrier doit être accompagné d'un dossier (photocopies des documents probants et des courriers échangés).

Si le "Niveau1" n'a pas été saisi auparavant, le dossier lui est d'abord transmis en interne pour traitement. Les coordonnées du "Niveau1" figurent sur la facture, et divers documents (Conditions Générales de Vente), ainsi que celles du "Niveau2". C'est le Niveau1 qui doit indiquer l'adresse du Niveau2, si elle ne figure pas sur les documents contractuels ou les documents reçus (courriers, courriels, factures, etc.)

B- Au-delà de ces services, si le "Niveau2" n'a pas apporté une solution acceptable dans un délai raisonnable, dans la plupart des cas, le consommateur peut s'adresser à un **Médiateur**. Le "Niveau2" doit donner l'information si nécessaire.

La plupart des opérateurs et FAI se sont regroupés pour désigner un Médiateur indépendant dans le cadre de "l'Association Médiation des Communications électroniques" (4) AMCE.

Un Médiateur est toujours saisi par écrit sur la base d'un dossier le plus complet possible.

Pour que la demande soit recevable par le Médiateur, il est indispensable que le service de "Niveau2" de l'opérateur ait été saisi ait donné une réponse (ou n'ait pas répondu dans un délai qui est en général de 2 mois).

C- L'aide des **Associations de Consommateurs** pour leurs adhérents est possible, mais pas obligatoire.

L'Association a besoin d'un dossier complet à analyser pour intervenir pour le compte de son adhérent. Notamment les échanges écrits entre le consommateur et l'opérateur.

Toutes ces opérations ne font pas varier la durée de la période dont le consommateur dispose pour saisir un Tribunal. A n'importe quel moment, il lui est possible de le faire, en interrompant le processus amiable, et en prévenant ses interlocuteurs.

Il faut agir vite, mais il est inutile de saisir simultanément tous les interlocuteurs possibles. Cela ne fait que compliquer les recherches de solution en allongeant les échanges entre les différents interlocuteurs.

Résilier le contrat (Avis du CNC 5)

A- On ne peut pas changer d'Avis à tout instant. La résiliation du contrat se fait en principe selon les règles fixées dans les Conditions Générales de Vente. Ceci à condition que le contrat ait été conclu dans des conditions normales, et que les clauses ne soient pas "abusives".

Pour rappeler sommairement quelques points importants du Code Civil, du Code de la Consommation, et du Code des Postes et Communications Electroniques :

- * Le texte d'un contrat doit pouvoir être consulté par le consommateur avant la signature.
- * Tout contrat doit être matérialisé par un écrit et une signature du client. Un "double clic" est une signature. Un accord téléphonique n'entraîne un engagement que si un exemplaire du contrat lui est adressé.
- * Un contrat "signé" par un mineur est nul de plein droit.

Il est aussi possible que tous ces points aient été respectés, mais que le service ne soit pas fourni pour des raisons diverses, généralement à caractère "technique". Pendant ce temps-là, pourtant, les prélèvements continuent, et les services comptables ignorent les erreurs des services techniques.

⁴ <http://www.mediateur-telecom.fr/faq.html>

⁵ cf texte de l'Avis en Annexe. / la résiliation d'un contrat si une partie n'exécute pas ses engagements relève du Code Civil (droit des contrats).

L'opérateur que vous avez choisi est responsable vis-à-vis de vous, à l'exclusion de tout autre. Il lui appartient d'intervenir auprès des gestionnaires des réseaux qu'il utilise. Il lui appartient de veiller avant signature du contrat à ce que les conditions techniques de raccordement permettent votre raccordement dans des conditions satisfaisantes.

Les opérateurs ont une "obligation de résultat", non pas seulement une "obligation de moyens"., si ils ont accepté votre adhésion à leur contrat.

Si le raccordement "ne marche" pas, téléphonez au SAV, mais ne perdez pas de temps et confirmez le problème par LRAR, en faisant votre demande de remise en route, et votre d'arrêt des prélèvements et de remboursement des sommes prélevées (ou qu'elles soient reportées sur les mois suivants, sans allonger la durée du contrat).

Si le problème ne trouve pas de solution rapidement, demandez par LRAR la "résolution du contrat", et si nécessaire un dédommagement pour un service non rendu. Dans tous les cas, constituez un **dossier** des documents et lettres envoyées et reçues.

En cas de difficulté, vous pouvez toujours saisir un "juge de proximité" ou un "juge d'instance" par une procédure simplifiée (sans avocat, gratuite) soit pour une "injonction de faire" (le juge ordonne que le système fonctionne), soit pour une saisine du juge par une "déclaration simplifiée". Le Greffe du tribunal peut alors vous conseiller ou un juriste local. Toutefois, les délais pour agir sont limités, et il faut en tenir compte dans ses rapports avec l'opérateur.

Un dossier est toujours nécessaire.

Qu'il s'agisse de saisir le "Niveau2", un Médiateur, une association de consommateurs, ou un Juge, il est indispensable de disposer d'un "dossier papier" probant pour avoir une possibilité de succès rapide.

Ce dossier doit commencer dès la signature du contrat (texte des CGV), puis comprendre les pièces montrant la vie du contrat, depuis la publicité (ou la page du site) qui a entraîné la décision de contracter. En cas de litige, il permet de rédiger une "fiche chronologique" des événements en rapprochant les "promesses", le contrat, et la réalité, pour faire une demande précise de solution.

Annexe Textes des Avis du CNC (BOCCRF du 7 août 2006)
--

Nos Commentaires : *Ces Avis tiennent compte des capacités diverses des opérateurs et des FAI, en fonction de leur entrée sur le marché et de la qualité de service qu'ils souhaitent fournir. Ils constituent une base minimale, mais des opérateurs adoptent des pratiques plus favorables aux consommateurs.*

Avis du Conseil national de la consommation en date du 15 mars 2006 relatif au traitement des litiges dans les communications électroniques

NOR : ECOC0600203V

En application du mandat donné au Conseil national de la consommation par le ministre délégué à l'industrie à la suite de la table ronde organisée le 27 septembre 2005 avec les associations de consommateurs et les fournisseurs de services et communications électroniques, un groupe de travail a été chargé de faire des propositions pour améliorer l'information donnée au consommateur, le contenu et l'application des contrats, la qualité du service rendu et le traitement des litiges dans le secteur des communications électroniques. Ce groupe a élaboré un ensemble de recommandations relatives au traitement des litiges.

Aux termes de ces travaux le Conseil national de la consommation adopte l'avis ci-après :

OBJECTIFS

Le secteur des communications électroniques connaît de nombreuses réclamations. Une part de celles-ci trouve une issue dans des conditions qui n'apparaissent pas toujours satisfaisantes soit parce que les procédures de traitement des réclamations, lorsqu'elles existent, ne sont pas totalement réactives et impliquent des délais parfois longs, soit parce que la réponse apportée ne donne pas satisfaction au consommateur soit même parce que les opérateurs n'apportent parfois pas de réponse aux réclamations formulées.

Dans le cadre d'une démarche générale visant à améliorer la relation entre les fournisseurs de services et de communications électroniques et leurs clients, il convient de clarifier le parcours que doit suivre le client en cas de réclamation pour lui permettre d'obtenir une réponse pertinente dans des délais raisonnables. Cela suppose, notamment de définir les modalités de réception et de traitement des réclamations par les opérateurs et d'en informer largement les consommateurs.

Observations préalables :

Le CNC rappelle au préalable :

- qu'il a centré sa réflexion sur le règlement interne des litiges par les entreprises et la définition des procédures mises en oeuvre à cet effet, à l'exclusion de tout autre mode de règlement ;
- qu'il n'a pas entendu se prononcer sur les solutions à apporter aux litiges ; il n'a en particulier pas intégré dans sa réflexion les réponses à apporter aux litiges dont l'origine se trouve dans une absence de fourniture du service souscrit, cette question faisant l'objet de travaux par ailleurs consacrés à la résiliation du contrat ;
- que plusieurs initiatives ont déjà été prises pour favoriser l'information du consommateur sur l'identité et les coordonnées du service client : ainsi, l'arrêté du 1er février 2002 relatif à la présentation de la facture de téléphone fait obligation de mentionner les coordonnées de ce service sur la facture ; de même, l'avis du Conseil national de la consommation relatif à la fiche d'information pré-contractuelle prévoit expressément qu'elle doit faire mention des coordonnées de ce service ;
- que l'article L. 121-83 du code de la consommation impose aux opérateurs de faire figurer dans les contrats une information sur les modes de règlement amiables des différends.

Recommandations :

Le CNC précise que ses recommandations devront s'appliquer à l'ensemble des fournisseurs de services et de communications électroniques.

Il recommande :

- l'adoption par tous les opérateurs d'un dispositif de traitement des réclamations reposant sur l'existence de deux niveaux de contact internes à l'entreprise et sur l'adhésion à un dispositif de médiation intervenant en dernier recours (sans préjudice des voies de recours judiciaires) ;
- la mise en place d'un premier niveau de réception et de traitement des réclamations performant de manière à permettre aux consommateurs d'obtenir une réponse à la réclamation qu'il a formulée dans des délais raisonnables ;

- une large information du consommateur sur le dispositif de traitement des réclamations mis en place par chaque opérateur. Cette information doit comprendre une description du dispositif, avec ses principales étapes, dans un document joint au contrat ou inclus dans le contrat ; elle doit comporter, au minimum, les coordonnées postales, téléphoniques et éventuellement électroniques des services chargés de recevoir et de traiter les réclamations et le descriptif des modalités pratiques retenues. Cette information doit également figurer sur les sites Internet ; les coordonnées de ce premier point de contact doivent par ailleurs figurer sur les factures et sur les correspondances adressées par l'opérateur au consommateur en rapport direct avec le contrat ;
- la mise en place par chaque opérateur d'un système de suivi des réclamations qui lui permette de disposer d'un historique ;
- la mise en place par chaque opérateur d'un système de suivi des délais de réponse aux consommateurs, permettant d'évaluer l'application du présent avis.

*** Le premier niveau de contact :**

Ce niveau de contact doit pouvoir être joint par oral et par écrit. Le contact oral doit être encouragé dans la mesure où il doit permettre un traitement de toute réclamation dans des délais brefs.

Lorsque le consommateur souhaite formuler par oral une réclamation, le CNC préconise que :

- en cas d'attente pour obtenir un conseiller clientèle : le consommateur est soit invité à patienter si la durée d'attente estimée pour être mis en relation avec un conseiller clientèle est inférieure ou égale à 2 minutes, soit informé de la durée maximale d'attente estimée si celle-ci est supérieure à 2 minutes,
- le tarif du service qui sera facturé au consommateur soit annoncé dès la mise en relation avec le centre de contact appelé conformément à la réglementation en vigueur. Ce tarif est également précisé dans la documentation tarifaire et la facture ;
- le serveur vocal interactif, qui permet des opérations automatiques et l'orientation des appels vers le service compétent de l'opérateur, ne comporte pas plus de six choix à son premier niveau, l'un de ces choix au moins étant la mise en relation avec un conseiller clientèle ;
- la réponse au consommateur soit donnée en respectant le protocole suivant :
 - soit le chargé de clientèle est en mesure de répondre immédiatement : il traite la demande et fournit une réponse précise, claire et appropriée ;
 - soit le conseiller clientèle ne peut pas répondre lui-même mais il peut transférer l'appel au service compétent : la réponse précise, claire et appropriée est alors donnée par ce service ;
 - soit le chargé de clientèle ou le service compétent est obligé de faire des recherches ; il annonce au téléphone le délai dans lequel il s'engage à apporter la solution. Les professionnels s'engagent à traiter 80 % des demandes en 10 jours ouvrés. Dans tous les autres cas, le délai de traitement ne peut excéder un mois, hors événement exceptionnel ;
 - dans le cas où le consommateur ne peut être joint par téléphone, l'opérateur s'engage à lui apporter une réponse systématiquement, soit par un SMS, soit par un message vocal sur son répondeur téléphonique, soit par courrier postal, soit par télécopie, soit par courrier électronique ;
 - la réponse donnée au client doit lui être communiquée suivant les modalités ci-dessus qui lui permettent, le cas échéant, de saisir le deuxième niveau de contact de l'opérateur. A la demande du client, la réponse donnée est confirmée par écrit.

Lorsque le client souhaite formuler sa réclamation par écrit, le CNC recommande l'application des principes suivants :

- la réclamation écrite peut être adressée par courrier postal simple, le cas échéant, en recommandé avec accusé de réception à l'initiative du consommateur, ou sous forme de courrier électronique ; le délai de réponse court à compter de la réception de la lettre de réclamation chez l'opérateur ;
- lorsque le courrier est pris en charge par l'opérateur :
 - soit une réponse est apportée au fond ; les professionnels s'engagent à traiter 80 % des demandes dans un délai de 15 jours ouvrés ;
 - soit la réponse au fond ne peut être apportée dans ce délai ; l'opérateur adresse un accusé réception de la demande du consommateur, (soit par un SMS, soit par un message vocal sur son répondeur, soit par courrier postal, soit par courrier électronique) dans lequel il annonce le délai de traitement requis ; ce dernier ne peut excéder un mois, hors événement exceptionnel ;
 - lorsque la réponse au fond a été apportée au client, deux solutions peuvent se présenter : ou bien, le client est satisfait de la réponse et la réclamation est close, ou bien il ne l'est pas et il dispose de la faculté de saisir le deuxième niveau de contact de l'opérateur. Par ailleurs, tout manquement du professionnel quant au respect des délais annoncés ouvre la possibilité, pour le consommateur, de saisir le deuxième niveau.

*** Le deuxième niveau de contact :**

- le deuxième niveau ne peut être saisi que par écrit : courrier postal simple, le cas échéant, en recommandé avec accusé réception à l’initiative du consommateur, ou sous forme de courrier électronique ;
 - *a minima*, une adresse postale est communiquée. L’information sur l’existence de ce deuxième niveau et ses coordonnées est portée à la connaissance du consommateur au plus tard au moment de la signature du contrat, notamment dans les conditions générales de vente, les conditions générales d’abonnement, les conditions générales d’utilisation ainsi que sur le site Internet des opérateurs. Elle précise les conditions de saisine de ce deuxième niveau ;
 - ce deuxième niveau de contact ne peut être saisi que si, préalablement, le premier niveau a été saisi. Le consommateur peut le saisir en cas d’absence de réponse du premier niveau dans les délais annoncés ou si la réponse apportée par oral ou par écrit ne lui a pas donné satisfaction ;
 - tout litige dont est saisi le deuxième niveau est traité dans un délai aussi court que possible ; ce délai ne peut généralement excéder un mois à compter de la date de réception du courrier ; les professionnels s’engagent à traiter 80 % des cas dans ce délai. Celui-ci ne pourra être dépassé que pour des cas particulièrement complexes, et avec l’accord exprès du consommateur. Dans ce cas précis, le consommateur sera informé du délai maximum prévisible de réponse qu’il pourra accepter ou refuser. En cas de refus, il pourra saisir l’instance de médiation à laquelle l’opérateur aura adhéré ;
 - si la réponse apportée au client est favorable, celle-ci peut être fournie par tout moyen (oral, SMS, télécopie, courrier postal, courrier électronique). Lorsqu’elle est fournie oralement ou par SMS, elle peut être confirmée par écrit si le client le demande ;
 - si la réponse apportée au client est défavorable, elle donne lieu obligatoirement à un écrit sous une forme qui permette son utilisation dans des procédures de recours ultérieures.
- Le deuxième niveau est le point de contact privilégié pour le traitement des réclamations émanant des associations de consommateurs. Les associations de consommateurs doivent, avant de saisir ce deuxième niveau, s’assurer que le client a bien saisi le premier niveau.

*** Le troisième niveau de contact :**

Ce troisième niveau de contact est constitué d’une instance de recours dédiée de type médiation.

L’information sur l’existence de ce troisième niveau et ses coordonnées est portée à la connaissance du consommateur au plus tard au moment de la signature du contrat, notamment dans les conditions générales de vente, les conditions générales d’abonnement, les conditions générales d’utilisation ainsi que sur le site Internet des opérateurs. Elle précise les conditions de saisine de ce troisième niveau.

Ce troisième niveau de contact ne peut être saisi que si, préalablement, les premier et deuxième niveaux ont été saisis et que la réponse apportée par le deuxième niveau par oral ou par écrit n’a pas donné satisfaction au consommateur.

Celui-ci peut néanmoins saisir directement le troisième niveau :

- dans un délai de deux mois à compter de sa première demande s’il n’a pas reçu de réponse,
- s’il refuse le délai spécifique communiqué par le deuxième niveau dans les cas très particuliers de traitement complexe.

Afin de permettre à chaque fournisseur de services de se conformer aux prescriptions définies par le présent avis, le CNC recommande que le dispositif retenu soit mis en oeuvre au plus tard le 1er janvier 2007.

Un suivi de cet avis sera effectué six mois après sa publication.

Avis du Conseil national de la consommation en date du 23 juin 2006 relatif à la résiliation des contrats dans le secteur des communications électroniques

NOR : ECOC0600202V

En application du mandat donné au Conseil national de la consommation par le ministre délégué à l’industrie à la suite de la table ronde organisée le 27 septembre 2005 avec les associations de consommateurs et les fournisseurs de services et communications électroniques, un groupe de travail a été chargé de faire des propositions pour améliorer l’information donnée au consommateur, le contenu et l’application des contrats, la qualité du service rendu et le traitement des litiges dans le secteur des communications électroniques. Ce groupe a élaboré un ensemble de recommandations visant à préciser les conditions de résiliation des contrats en cas d’indisponibilité du service de communications électroniques souscrit.

Aux termes de ces travaux le Conseil national de la consommation adopte l’avis ci-après :

OBJECTIFS

En dépit de la qualité des infrastructures et des efforts produits en permanence par l’ensemble des fournisseurs de services de communications électroniques actifs sur le marché français, l’existence ou la survenance de dysfonctionnements constitue un risque qui ne peut être totalement écarté.

Dans un contexte où les communications électroniques sont devenues un élément essentiel de la vie privée et de la vie économique, les indisponibilités de service qui résultent de ces dysfonctionnements apparaissent donc d'autant plus préjudiciables que le rétablissement de la situation intervient dans des délais anormalement importants.

Par conséquent, il est apparu indispensable d'examiner les cas où la résiliation du contrat, à l'initiative du consommateur, constitue une réponse proportionnée pour mettre un terme aux désagréments résultant d'une indisponibilité du service souscrit lors de la mise en service ou de son initialisation.

Tel est l'objet du présent avis du Conseil national de la consommation (CNC) qui définit, dans ces cas précis, un processus simple, reconnu et respecté de tous les fournisseurs de services de communications électroniques, au terme duquel le consommateur dispose de la possibilité de résilier son contrat sans frais et de façon rapide.

Observations préalables :

Cet avis vient en complément des différents textes existants, et notamment :

- Le principe d'exception d'inexécution, selon lequel l'inexécution de ses obligations par l'une des parties à un contrat est de nature à affranchir l'autre partie de ses obligations corrélatives et autorise celle-ci, non seulement à rechercher en justice la résolution du contrat, mais aussi à refuser provisoirement de remplir les obligations qui lui incombent, sans que l'exercice de cette faculté soit subordonné à l'autorisation et au contrôle d'un juge ;
- L'arrêté du 16 mars 2006 relatif au contrat de service de communications électroniques qui impose notamment aux fournisseurs de services de communications électroniques de faire figurer dans les contrats un délai de mise en service ;
- L'avis du CNC du 15 mars 2006 relatif au traitement de litiges.

Recommandations :

Les recommandations figurant dans le présent avis s'appliquent à l'ensemble des fournisseurs de services et de communications électroniques au sens de l'article L. 32 du code des postes et des communications électroniques.

Les situations d'indisponibilité de service susceptibles d'autoriser le consommateur à demander la résiliation de plein droit sans frais de son contrat, dans les conditions et selon les modalités définies au présent avis, sont les suivantes :

- Lorsque l'indisponibilité de l'une ou de l'ensemble des caractéristiques essentielles de l'offre intervient lors de la mise en service ou de son initialisation ;
- Lorsque l'indisponibilité intervient à la suite de la souscription à une offre nouvelle ou à un service complémentaire à une offre déjà souscrite et que, malgré l'annulation de celle-ci, le rétablissement du service tel que souscrit initialement est impossible.

Les indisponibilités de service survenant en cours d'exécution du contrat sont prises en compte par les opérateurs selon des modalités stipulées contractuellement et, le cas échéant, peuvent faire l'objet de compensations, conformément aux exigences de l'arrêté du 16 mars 2006 relatif aux contrats de services de communications électroniques.

1. Mise en service

La mise en service est réalisée dès lors que le fournisseur de service a effectué, dans le délai et selon les modalités stipulés contractuellement, les opérations suivantes :

- vérification préalable de l'éligibilité théorique de la ligne du client en fonction de l'usage souhaité (notamment sur le plan des débits pour les souscriptions à Internet) ;
- vérification préalable de la compatibilité de l'équipement du client avec les prescriptions décrites par le fournisseur ;
- connexion effective de la ligne du client au réseau ;
- mise à disposition du client, le cas échéant, d'un matériel approprié à la réception du service et en bon état de marche dans les conditions prévues au contrat souscrit.

Dans le cas où l'une des opérations décrites ci-dessus ne serait pas réalisée ou si le délai de mise en service annoncé par l'opérateur n'est pas respecté, le consommateur pourra résilier son contrat de communications électroniques de plein droit, sans frais dans les conditions décrites au point 3. Il demeure néanmoins libre d'accepter un délai supplémentaire sans que cette acceptation ne le prive ultérieurement de sa faculté de résilier, dans l'hypothèse où ce nouveau délai ne serait pas respecté.

2. Initialisation du service

Une fois la mise en service réalisée par l'opérateur, le consommateur est invité à procéder à son initialisation. Cette opération requiert de la part du consommateur :

- que, conformément aux prescriptions explicitement délivrées avant la vente ou à la signature du contrat avec l'opérateur, il se soit équipé d'un matériel en bon état de marche dans les conditions prévues au contrat souscrit ;
- qu'il ait suivi les instructions communiquées par l'opérateur nécessaires à l'initialisation du service.

En cas d'échec de l'initialisation ou en cas d'indisponibilité survenant dans la semaine qui suit la première initialisation, le consommateur doit en informer le service d'assistance technique de son opérateur selon les modalités prévues au contrat.

A compter de la connaissance par l'opérateur de l'échec de l'initialisation ou de l'indisponibilité survenue dans la semaine qui suit l'initialisation, et à condition que le consommateur ait rempli les conditions décrites ci-dessus, court un délai maximum de quatre semaines pendant lequel chacune des deux parties s'efforce de contribuer à l'identification des causes de cet échec et de faciliter l'initialisation du service.

A l'issue des différents échanges entre les parties, dès lors que les moyens proposés par l'une d'elles entraînent une facturation supplémentaire, l'autre partie dispose de la faculté de les accepter ou de les refuser. Dans ce cas, le refus du consommateur ne le prive pas de son droit à résiliation sans frais.

A l'issue de ce délai, si l'initialisation ou les tentatives d'initialisation ne permettent toujours pas d'utiliser de manière effective le service souscrit, le consommateur peut demander la résiliation de son contrat, sans frais, selon les modalités définies au point 3 ci-dessous.

La demande de résiliation est formulée par le consommateur par lettre recommandée avec accusé de réception ou, à sa convenance, par tout autre moyen défini au contrat.

3. Résiliation du contrat sans frais

Le respect des procédures définies ci-dessus doit permettre au consommateur de résilier son contrat dans un délai indicatif d'un mois et qui, en tout état de cause, ne peut excéder deux mois.

La résiliation sans frais, prévue aux points 1 et 2 du présent avis, est gratuite et sans préavis. Elle intervient à la demande du consommateur.

Le fournisseur de services s'engage à n'exiger ni une contrepartie financière, qui correspondrait à d'éventuels frais de résiliation ou à tout autre frais associé à la clôture du service ni, le cas échéant, le montant des mensualités restant à courir jusqu'au terme de la période minimale d'engagement.

Il s'engage par ailleurs à restituer les sommes perçues au titre de l'abonnement pendant la durée de l'indisponibilité du service, à l'exclusion des consommations éventuelles, dans la limite de deux mois.

Le cas échéant, le consommateur s'engage en contrepartie à respecter les modalités de résiliation prévues au contrat concernant la restitution du matériel mis à disposition par l'opérateur.

4. Circonstances exceptionnelles

En cas de modification importante et imprévisible de la situation du consommateur l'empêchant de respecter la procédure décrite aux points 1 et 2 ci-dessus dans les délais prévus, le consommateur bénéficie néanmoins des délais en question après examen de sa situation par son fournisseur de services de communications électroniques.

Afin de permettre à chaque fournisseur de services de se conformer aux prescriptions définies par le présent avis, et dans un souci de cohérence avec la date d'application de l'arrêté relatif aux contrats de service des communications électroniques, le CNC recommande que le dispositif retenu soit mis en oeuvre en même temps soit, au plus tard, le 19 décembre 2006.

Le CNC recommande, par ailleurs, que la DGCCRF évalue, six mois après la publication de cet avis, que les fournisseurs de services de communications électroniques se sont effectivement bien engagés dans la démarche décrite dans cet avis.