

Particuliers

Publié le 19/11/2022 – Mis à jour le 06/03/2023

Communications électroniques (téléphone, internet, télévision)

Contrat de communications électroniques

Conclusion

Exécution et évolution

Résiliation

Téléphonie mobile

Portabilité du numéro

Perte

Vol

Questions – Réponses

- Démarchage téléphonique abusif, spam vocal ou par SMS : que faire ?
- Comment saisir le médiateur des communications électroniques ?
- Téléchargement illégal (Arcom) : quelles sont les règles ?

Toutes les questions réponses

Pour en savoir plus

- Mobile, fixe, accès à internet : vos recours
Source : Institut national de la consommation (INC)
- 33 700 (lutte contre les spams vocaux et SMS)
Source : Association française du multimédia mobile (AFMM)
- Comment avoir accès à internet dans son nouveau logement ?
Source : Autorité de régulation des communications électroniques et des Postes (Arcep)
- Téléphonie mobile : l'itinérance internationale (roaming)
Source : Institut national de la consommation (INC)
- Le dégroupage
Source : Autorité de régulation des communications électroniques et des Postes (Arcep)
- Comment conserver son numéro fixe lors d'un changement d'opérateur ?
Source : Autorité de régulation des communications électroniques et des Postes (Arcep)

Où s'informer ?

- En cas de réception d'un SMS abusif ou d'un spam vocal sur votre mobile :
33 700 – Spam vocal ou par SMS
Par SMS
33 700
Permet de signaler un numéro de téléphone envoyant des spams
Gratuit pour les clients Bouygues Telecom, Orange, SFR, NRJ Mobile, Crédit Mutuel Mobile, CIC Mobile, Cofidis Mobile et Auchan Telecom.

- Pour toute information et en cas de litige :

Direction générale de la concurrence, de la consommation et de la répression des fraudes (DGCCRF)

Si vous souhaitez signaler une difficulté rencontrée avec un commerçant

Sur internet

Vous pouvez utiliser le site [Signal Conso](#).

La DGCCRF et le commerçant concerné seront informés de votre démarche.

Par téléphone

0809 540 550

Numéro non surtaxé

Heures d'ouverture :

Lundi et mardi : de 8h30 à 12h30 et de 13h15 à 17h15

Mercredi : de 13h15 à 17h15

Jeudi : de 8h30 à 12h30

Vendredi : de 8h30 à 16h

Par courrier

DGCCRF – RéponseConso – BP 60 – 34935 Montpellier Cedex 9

- Pour toute information en cas de consommation transfrontalière en Europe :
[Centre européen des consommateurs France](#)

**Services en
ligne**

- [Mettre en demeure son fournisseur d'accès à internet de fournir le service promis](#)
Modèle de document
- [Demander une indemnité à son opérateur de téléphonie ou d'accès à internet](#)
Modèle de document
- [Demander le rétablissement de sa ligne à la suite de son écrasement à tort](#)
Modèle de document
- [Demander la résiliation de votre contrat de téléphonie ou internet aux torts de l'opérateur](#)
Modèle de document
- [Résilier son contrat de communications électroniques suite à sa modification](#)
Modèle de document
- [Résilier son contrat de communications \(internet, téléphonie, télévision\) pour un motif légitime](#)
Modèle de document
- [Résilier son contrat de communications électroniques pour raison personnelle](#)
Modèle de document
- [Résilier son abonnement télé par câble ou satellite suite à une modification de programme](#)
Modèle de document
- [Contester une facture de téléphonie ou d'accès à Internet](#)
Modèle de document
- [Demander à son opérateur une facture détaillée de ses communications](#)
Modèle de document

**Textes de
référence**

- [Réponse ministérielle du 3 mars 2020 relative à la fin des numéros surtaxés pour les services publics](#)



Luberon Monts de Vaucluse

Horaires : Lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00

Adresse : 315 avenue Saint Baldou 84300 Cavaillon

Tél. : 04 90 78 82 30