

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



Ville de
Palavas-les-Flots

Mairie de Palavas-les-Flots

Horaires : Du lundi au vendredi de 8h30 à 12h et de 13h30 à 17h.

Adresse : 16 Boulevard Maréchal Joffre – BP 106 – 34250 Palavas-les-Flots

Tél. : 04 67 07 73 00