

# Décrets, arrêtés, circulaires

## TEXTES GÉNÉRAUX

### MINISTÈRE DE L'ÉCONOMIE, DES FINANCES ET DE L'INDUSTRIE

#### Arrêté du 16 mars 2006 relatif aux contrats de services de communications électroniques

NOR: ECOC0600045A

Le ministre de l'économie, des finances et de l'industrie et le ministre délégué à l'industrie,  
Vu le code de la consommation, notamment son article L. 121-83 ;  
Vu l'avis du Conseil national de la consommation du 15 mars 2006,

Arrêtent :

**Art. 1<sup>er</sup>.** – Pour satisfaire à l'obligation d'information sur le niveau de qualité des services offerts prévue au paragraphe *b* de l'article L. 121-83 du code de la consommation, chaque contrat de services de communications électroniques doit faire apparaître au moins les mentions suivantes :

- le délai de mise en service ;
- le niveau de qualité minimum garanti pour chacune des caractéristiques techniques essentielles définies dans l'offre, telles que le débit, la capacité ou toute autre caractéristique susceptible d'être mesurée ;
- le délai de rétablissement du service lorsque celui-ci est interrompu ;
- le délai de réponse aux réclamations.

Chaque information est fournie de façon précise et quantifiée dans l'unité appropriée.

**Art. 2.** – Chaque contrat de services de communications électroniques doit également faire apparaître, conformément au paragraphe *d* de l'article L. 121-83 du code de la consommation, les compensations et formules de remboursement applicables lorsque, pour les éléments visés à l'article 1<sup>er</sup>, le service n'a pas été fourni ou lorsqu'il l'a été sans respecter le niveau de qualité contractuel.

**Art. 3.** – Les dispositions du présent arrêté sont applicables dans un délai de neuf mois à compter de la date de sa publication.

**Art. 4.** – 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 16 mars 2006.

*Le ministre de l'économie,  
des finances et de l'industrie,*  
Pour le ministre et par délégation :  
*Le directeur général de la concurrence,  
de la consommation  
et de la répression des fraudes,*  
G. CERUTTI

*Le ministre délégué à l'industrie,*  
Pour le ministre et par délégation :  
*Le directeur général des entreprises,*  
L. ROUSSEAU