

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

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 :

Article 1

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.

Article 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 1er, le service n'a pas été fourni ou lorsqu'il l'a été sans respecter le niveau de qualité contractuel.

Article 3

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

Article 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