



Résiliation, frais et remboursements à la coupure du cuivre

La fermeture technique du cuivre met fin à votre ligne — et donc au contrat qui la portait. Cette fin de contrat n'est pas de votre initiative : elle résulte de la disparition du réseau. Cette nuance est importante, car elle commande la réponse à la question que tout le monde se pose : **vais-je payer quelque chose ?** Voici ce qu'il faut vérifier sur le décompte final, et quoi faire si les chiffres ne vous semblent pas justes.

Le principe : une résiliation subie n'est pas une résiliation anticipée

Les frais de résiliation anticipée existent pour compenser une rupture d'engagement à votre initiative. Or, ici, **vous ne rompez rien** : le service cesse d'exister. Il serait donc pour le moins contestable de vous facturer des frais de résiliation anticipée au motif d'une fermeture décidée par l'opérateur d'infrastructure, sous contrôle du régulateur — le mécanisme rappelé dans [ce que l'Arcep impose avant toute fermeture](#). Si une telle ligne apparaît sur votre décompte final, elle mérite une réclamation écrite immédiate.

Attention toutefois à une situation différente : si vous **changez d'opérateur de votre propre initiative** avant la coupure, en cours d'engagement, vous êtes dans le cas classique et les conditions de votre contrat s'appliquent. La distinction n'est pas théorique : elle change ce que vous pouvez contester.

Les six points à vérifier sur le décompte final

- **Le prorata du dernier mois.** L'abonnement doit s'arrêter à la date effective de fin de service, pas à la fin du mois de facturation. Un mois complet facturé pour trois jours de service se conteste.
- **Les frais de résiliation.** Voir ci-dessus : dans une fermeture subie, ils n'ont pas lieu

d'être.

- **Les options et services annexes.** Ils doivent s'arrêter avec la ligne. C'est le moment où l'on découvre des options qu'on payait sans le savoir — celles décrites dans [les options fantômes](#).
- **Le matériel loué.** Box, décodeur, terminal : vérifiez ce qui doit être restitué, dans quel délai, et conservez impérativement la **preuve de dépôt**. C'est la première cause de facturation abusive après résiliation.
- **Le dépôt de garantie et les avances** éventuellement versés à la souscription : ils doivent vous être restitués.
- **La double facturation** pendant la période où l'ancien et le nouveau service coexistent. Elle est normale et voulue — c'est le [recouvrement](#), qui sécurise la bascule — mais elle doit s'arrêter à la date prévue.

L'erreur qui coûte le plus cher

Ce n'est aucune de celles ci-dessus : c'est **résilier soi-même avant que la nouvelle offre ne soit active**. Vous perdez alors votre numéro, vous vous exposez à une période sans service, et vous entrez précisément dans le cas de la résiliation à votre initiative — avec les frais qui vont avec. La règle absolue, répétée dans [la portabilité des numéros](#) : c'est **le nouvel opérateur qui résilie l'ancien contrat**, au bon moment, dans le cadre de la portabilité. Vous ne signez rien de votre côté.

En cas de désaccord

La démarche est graduée, et il faut la respecter dans l'ordre. D'abord une **réclamation écrite au service client**, en joignant le décompte contesté et en indiquant précisément les lignes en cause. Ensuite, si la réponse ne vient pas ou ne satisfait pas, le **service consommateurs** de l'opérateur, par recommandé. Enfin, le **médiateur des communications électroniques** — gratuit, saisissable une fois les recours internes épuisés, et dont les avis sont largement suivis. C'est la même mécanique que celle décrite dans [vos droits et recours face à une ligne non réparée](#). Un conseil pratique : ne suspendez pas un prélèvement automatique pour faire pression — cela vous met en tort et complique tout le reste.

Pour une organisation : contrôlez ligne par ligne

Quand une entreprise ou une collectivité migre plusieurs dizaines de lignes, les décomptes finaux arrivent en ordre dispersé, sur plusieurs mois, et personne ne les rapproche. Résultat classique : des abonnements qui continuent d'être facturés après la coupure, découverts un an

plus tard. Le réflexe qui évite cela : reprendre votre inventaire de départ et **cocher chaque ligne à mesure qu'elle disparaît réellement de la facture**. C'est le prolongement naturel du travail décrit dans [recenser ses lignes](#) — et souvent une source d'économies à lui seul.

Cet article donne des repères généraux à visée d'information et ne constitue pas un conseil juridique. Les conditions applicables dépendent de votre contrat : reportez-vous à ses stipulations et, pour un enjeu significatif, faites-vous accompagner.

Pour aller plus loin

- [Portabilité des numéros : garder ses lignes lors d'une migration](#)
- [Ligne non réparée : vos droits et vos recours](#)
- [Minitel, poste S63, Amarys : et si vous louiez encore un terminal ?](#)
- [Négocier son contrat télécom : les points de vigilance](#)

Des lignes encore facturées après la coupure ?

AILERYS Conseil rapproche votre inventaire des factures reçues et prépare les réclamations qui s'imposent.

[Échanger avec un expert : https://finducuivre.info/contact/](https://finducuivre.info/contact/)

À lire aussi dans ce dossier

- [Que se passe-t-il pour les usages non migrés le jour de la coupure ?](#)
- [Réduire sa facture télécom : les 7 leviers](#)
- [Le recouvrement des liens : basculer sans coupure](#)
- [J'ai reçu le courrier « fin du réseau cuivre » : que faire ?](#)

Article révisé le 20 octobre 2026 par FinduCuivre.info

<https://finducuivre.info/resiliation-frais-remboursements-coupure-cuivre/>