



## CNAFC CONSOMMATEURS

Entraide et vie quotidienne des familles  
Informier - Conseiller – Concilier

### Communications électroniques & Communications téléphoniques Règlement des litiges (Orange- France Télécom)

Le Conseil National de la Consommation a défini les étapes et les délais de **traitement des litiges**. Sur ce site AFC, un dossier décrit les processus de traitement des litiges et réclamations.

**ORANGE France Telecom** nous a transmis les adresses des services vers lesquels le consommateur peut se tourner (tableau ci-dessous qui nous a été communiqué par l'opérateur -nov 2007)

Nous rappelons qu'il est très important,

\* après un contact téléphonique avec le « **Service Clients** » (premier niveau), de reprendre contact avec celui-ci par écrit (éventuellement par LRAR) si le problème n'est pas traité rapidement, ou si une réponse satisfaisante n'a pas été donnée.

- de toujours s'adresser par écrit (lettre ou plutôt LRAR) au « **Service Consommateurs** » (deuxième niveau).

La troisième étape est la saisine par écrit du Médiateur des Télécommunications (cf. fiche).

---

#### Service National Consommateurs Points de contacts pour les associations nationales de consommateurs

**Rappel :** le recours auprès du Service National Consommateurs n'est recevable que si le « Service Client » a été saisi au préalable.

Univers	Adresse
<b>Mobiles</b>	Service National Consommateurs Mobile Orange 33732 Bordeaux Cedex 9

---

#### Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques

Mouvement reconnu d'utilité publique  
Agréée comme Organisation Nationale de Consommateurs depuis un arrêté ministériel du 9 octobre 1987  
28 Place Saint-Georges, 75009 PARIS - Tél : 01 48 78 81 61 - Fax : 01 48 78 07 35 - E-mail : [cnafc-conso@afc-france.org](mailto:cnafc-conso@afc-france.org)  
Informations consommateurs : 01 48 78 81 11 - <http://conso.afc-france.org>

<b>Internet</b> <b>1- Internet multiservices</b> : offres internet haut débit avec télévision ou visio	Service National Consommateurs <b>Internet Orange</b> 33734 Bordeaux Cedex 9
<b>Internet</b> <b>2 – Internet</b> bas débit, internet haut débit, VOIP hors les offres avec télévision ou visio	Service National Consommateurs <b>Internet Orange</b> 33734 Bordeaux Cedex 9
<b>Fixe</b>	Service National Consommateurs <b>France Télécom Fixe</b> 33734 Bordeaux Cedex 9