



CNAFC CONSOMMATEURS

Entraide et vie quotidienne des familles
Informier - Conseiller – Concilier

Communications électroniques & Communications téléphoniques Règlement des litiges (Alice- Télécom Italia)

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.

Telecom Italia (Alice) nous a transmis les adresses des services vers lesquels le consommateur peut se tourner (informations ci-dessous qui nous a été communiquées par l'opérateur -juillet 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).

(A noter que l'adresse postale – code postal, ville, et cedex- des deux services est identique. Il est donc important de faire la distinction entre les services sur les lettres).

La troisième étape devrait être la saisine d'un Médiateur, comme l'a prévu l'Avis de CNC (Conseil National de la Consommation).

Toutefois, contrairement à de nombreux opérateurs et FAI, ALICE n'a toujours pas communiqué sur ce point important (juillet 2007).

Informations transmises par le représentant d'Alice.

*Conformément à l'avis émis par le CNC concernant le traitement des litiges, nous avons informé nos clients que toute contestation relative à l'utilisation de nos services devra d'abord être soumise au **Service Clients**, qui fera ses meilleurs efforts pour proposer une solution adaptée. Si l'abonné n'obtient pas une réponse qu'il juge satisfaisante dans un délai de 30 jours, il pourra s'adresser, par courrier, au **Service Qualité Consommateurs** qui interviendra*

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

Informations consommateurs : 01 48 78 81 11 - <http://conso.afc-france.org>

strictement comme deuxième niveau de traitement. Les abonnés peuvent aussi utiliser un système de médiation comme recours au-delà de ce deuxième niveau.

Les modalités de saisie sont précisées aux clients lors des échanges avec le Service Qualité Consommateurs.

A toutes fins utiles, je vous rappelle nos coordonnées

1^{er} niveau de traitement de la réclamation : le service client

- Par téléphone : 1033 (gratuit depuis un poste fixe)
-
- Par Internet : formulaire disponible sur notre site à l'adresse <http://support.aliceadsl.fr/contact>
-
- Par courrier :
- Alice,
- Service Clients,
- BP 80602
- 13572 Marseille Cedex 02

2^{ème} niveau de traitement : le Service Qualité Consommateurs :

- Alice,
- Service Qualité Consommateurs,
- BP 80602
- 13572 Marseille Cedex 02