



## CNAFC CONSOMMATEURS

Entraide et vie quotidienne des familles  
Informier - Conseiller – Concilier

### Communications électroniques & Communications téléphoniques Règlement des litiges (TELE 2 – février 2008)

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 réclamations, en 2 ou 3 étapes successives (Service Client, Service Consommateurs, puis s'il existe, Médiateur).

**TELE 2** nous a indiqué les adresses des services vers lesquels le consommateur peut se tourner (cf. ci-dessous).

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) à un « **Service Consommateurs** » (deuxième niveau).
- \* La troisième étape est la saisine d'un Médiateur, comme l'a prévu l'Avis de CNC (Conseil National de la Consommation)

TELE 2 est membre de l'AMCE, Association rassemblant les opérateurs de téléphonie et fournisseurs d'accès internet (FAI) pour organiser la médiation en matière de Communications électroniques. (cf. le site du Médiateur des Communications Electroniques – une fiche standard de saisine y figure)

---

**TELE2 nous a indiqué** (février 2008) que les conditions de traitement des réclamations figurent dans les **Conditions Générales de Vente**, consultables sur le site.

L'article 11.13 précise :

**Art 11.13-** Toute réclamation client relative à l'exécution du contrat peut être adressée par téléphone **au Service Clientèle Télé2**, ou par écrit à l'adresse suivante

TELE2 Service Clientèle –  
78458 Velizy Cedex .

---

### 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>

*Toute réclamation du client sera traitée dans un délai maximal de 30 jours, à compter de la réception de cette réclamation. En cas de réponse non satisfaisante, le client a la faculté de saisir le **Service Consommateurs de TELE2** à l'adresse suivante :*

*TELE2 Service Consommateurs-  
78458 Velizy Cedex .*

*Toute réclamation du client sera traitée dans un délai maximal de 30 jours à compter de la réception de cette réclamation.*

*En l'absence de réponse satisfaisante du Service Consommateurs de TELE2, le client peut saisir le **Médiateur de la Téléphonie** par lettre simple à l'adresse suivante*

*Médiateur de la Téléphonie –  
BP999 –  
75829 Paris Cedex 17.*

*La saisine du médiateur n'est recevable que si le client joint à son courrier la copie des résultats des démarches déjà réalisées auprès de TELE2, ainsi que toutes les pièces tendant à justifier la demande du client.*

---

#### **Quelques remarques de CNAFC consommateurs :**

- \* Pour consulter les informations, il faut à partir de l'accueil, choisir un produit, et à partir de cette page, ouvrir le dossier « documents ».
- \* les adresses du Service Clientèle et du Service Consommateurs sont identiques. Il est important de bien libeller le nom du Service.
- \* Pour saisir le Service Consommateurs, puis le Médiateur, il est utile, sinon indispensable, d'établir un tableau chronologique détaillé des événements survenus depuis l'origine du dossier. La même règle s'applique pour saisir l'association de consommateurs dont le demandeur est adhérent si celui-ci sollicite son assistance.