



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 -mai 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 du Médiateur des Télécommunications.

Traitement des litiges Orange France Télécom

1 Le premier interlocuteur est le service client fixe, mobile ou internet

service clients fixe :

- au 10 14 (appel gratuit depuis une ligne France Télécom) (1)
- au Numéro Vert figurant sur la facture
- ou écrire à l'adresse indiquée sur la facture

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>

service clients mobile :

- forfaits et compte mobile, au 700 depuis un mobile (temps d'attente gratuit depuis le réseau mobile) ou au 3970 depuis un fixe (0,15 € TTC/mn) (1)
- mobicarte, au 722 depuis un mobile (temps d'attente gratuit depuis le réseau mobile) ou au 39 72 depuis un fixe (0,15€ TTC/mn) (1)
- ou écrire à l'adresse indiquée sur la facture

services clients internet

- au 0 892 699 114 (0,34 € TTC/mn depuis une ligne fixe France Télécom) (1)
- ou écrire à l'adresse indiquée sur la facture

(1) Temps d'attente gratuit avant mise en relation depuis une ligne France Télécom

2 Pour un recours, le Service National consommateurs

Si le client estime que la réponse qui lui a été apportée, ou si aucune réponse n'a été apportée par le service clients dans un délai de un mois après le dépôt de la réclamation, le client peut adresser un recours par écrit en précisant le domaine concerné à

Service National Consommateurs
France Télécom Fixe
33734 Bordeaux Cedex 9

Service National Consommateurs
Internet Orange
33734 Bordeaux Cedex 9

Service National Consommateurs
Mobile Orange
33732 Bordeaux Cedex 9