



## CNAFC CONSOMMATEURS

Entraide et vie quotidienne des familles  
Informier - Conseiller – Concilier

### Traitement des litiges FREE et ALICE.

#### Pourquoi cette fiche.

Les clients des opérateurs de communications électroniques rencontrent des difficultés qu'ils ont du mal à résoudre face à leur opérateur, notamment parce qu'au moment de l'engagement contractuel, les informations qui leur ont été données ne sont pas assez claires, compte tenu de leurs connaissances.

Ensuite, il n'est pas toujours facile de dialoguer avec les services de l'opérateur lorsque survient un incident.

Cette fiche a pour objet de donner des indications sur les processus à suivre. On y a regroupé Alice et FREE (qui sont des opérateurs distincts) par simplification, et pour tenir compte des rapprochements en cours.

#### Les principes de traitement des litiges chez les opérateurs.

Suite à un accord dans le cadre du Conseil National de la Consommation (CNC), les opérateurs ont été engagés à en place 2 niveaux de contact avec leurs clients : le "Service Client" (Niveau 1) et le "Service Consommateurs" (Niveau 2). Une possibilité de Médiation, gratuite et indépendante, a été préconisée. Tous les opérateurs n'ont pas mis en place les 2 niveaux, et seul un nombre limité est partie prenante d'une structure de Médiation.

#### Les principes de cheminement du consommateur.

Avant de saisir le Niveau 1, le consommateur doit reprendre les documents à sa disposition depuis la signature du contrat (Conditions Générales, publicités, description du service, etc.) pour définir exactement le problème (vrai ou faux), et sa demande, pour s'adresser à bon escient au Service.

Après un contact téléphonique éventuel, nous suggérons de confirmer par lettre si la réponse n'est pas immédiate ("*je vous ai dit*" / "*vous m'avez dit*")

En cas de réponse tardive, ou non satisfaisante, saisir le Niveau 2 (Service Consommateurs), **par écrit** (si nécessaire par LRAR), en joignant de bonnes photocopies de tous les documents, une lettre précise<sup>1</sup> et chronologique des événements depuis le contrat, en argumentant sur les causes du problème, et en faisant une demande précise.

---

<sup>1</sup> Trop souvent, qu'il s'agisse d'une lettre, ou d'un courriel, envoyé aux entreprises ou aux associations, les consommateurs oublient de rappeler tout ou partie de leurs coordonnées (nom, adresse, n° de client, N° de ligne, etc.).

Ceci se produit surtout pour les courriels qui ne sont de ce fait que des "lettres anonymes" sans intérêt.

---

### Confédération Nationale des Associations Familiales Catholiques

Mouvement reconnu d'utilité publique

Agreee comme Organisation Nationale de Consommateurs depuis un arrêté du ministre chargé de la consommation 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 - [www.afc-france.org/consommation](http://www.afc-france.org/consommation)

## L'usage des courriels pour "écrire"

Nous le déconseillons car ils n'ont presque aucune valeur probante. Il est indispensable de les imprimer ainsi que la réponse (ou l'accusé de réception). Dans le cas de "formulaire" il est absolument indispensable de l'imprimer avant de cliquer pour "envoyer".

## Contacts avec FREE <sup>2</sup>

FREE nous a indiqué :

\* Le Niveau 1 est le service "Fidélisation". Des formulaires permettent de transmettre la requête

[www.free.fr/assistance/360-freebox-reclamation-1.html](http://www.free.fr/assistance/360-freebox-reclamation-1.html)

\* Si le consommateur n'est pas satisfait de la réponse apportée, par le Service Fidélisation" (nous ajoutons, *"ou si le délai de réponse est excessif"*), il peut saisir le "Service National Consommateur" uniquement par courrier, en joignant copie des lettres échangées, et en indiquant les raisons de son insatisfaction. Le N° de téléphone (identifiant communiqué sur le mail de confirmation doit être rappelé sur toute correspondance pour pouvoir identifier le compte et traiter la demande.

\* Un conseiller Relation Consommateur prendra contact par téléphone ou par courrier. Un N° vert sera mis à la disposition du consommateur pour contacter ensuite le conseiller.

FREE  
Service National Consommateur  
75371 Paris Cedex 08

## Contacts avec ALICE

Le Niveau 2 est le "Service Consommateurs" dont l'adresse courriel est

ALICE –Service Consommateurs  
BP 80602  
13572 Marseille Cedex 2

[service.consommateurs@alice-france.fr](mailto:service.consommateurs@alice-france.fr)

---

<sup>2</sup> Nous considérons que les clients connaissent les adresses des Services Client (niveau 1) qui figurent sur les documents contractuels ou informatifs.