



CNAFC CONSOMMATEURS

Entraide et vie quotidienne des familles
Informier - Conseiller – Concilier

Communications électroniques & Communications téléphoniques Règlement des litiges (Debitel, NRJ Mobile)

Le Conseil National de la Consommation (CNC) a défini les étapes et les délais de **traitement des litiges**. Sur ce site, une fiche décrit ce processus de traitement des litiges et réclamations, et reprend l'Avis du CNC.

Certains opérateurs dits « MVNO », (utilisant contractuellement le réseau d'un de leurs confrères pour proposer des offres commerciales), nous ont donné les indications pour permettre aux consommateurs de joindre leur « Service Client » (niveau 1 du traitement des litiges et des informations) et leur « Service Consommateurs » (Niveau 2 du traitement si le Niveau 1 n'a pas abouti).

Nous rappelons qu'il est très important,

* après un contact téléphonique avec le premier niveau (« **Service Clients** », en général), 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 deuxième niveau (« **Service Consommateurs** », en général).

L'Avis du CNC rédigé par les professionnels et les Associations de Consommateurs a préconisé un niveau supplémentaire d'appel à un Médiateur indépendant.

Toutefois, ces services n'empêchent pas le consommateur de faire appel à la justice à tout moment. Cette action se substitue à ces procédures amiables.

DEBITEL

Nos correspondants de DEBITEL nous ont transmis les informations suivantes :

- **Service Consommateurs** : Madame Annie Laure Majewski,
almajewski@debitel.fr

- **Service Clients** : Monsieur Nicolas Blay, nblay@debitel.fr

En outre, ils nous ont informés que les clients de DEBITEL pourraient faire appel à un Médiateur vers fin octobre 2007.

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>

NRJ Mobile

Cet opérateur nous a indiqué que ses Conditions Générales de Vente comportaient l'article suivant (si vous écrivez, attention au nom du service! les deux adresses postales sont identiques) :

"Toute réclamation doit être formulée en premier recours auprès du Service Client par téléphone ou par courrier à l'adresse suivante :

NRJ Mobile – Service Client – 69814 TASSIN Cedex.

NRJ Mobile s'engage à répondre à toute réclamation dans un délai de 15 jours ouvrés.

Toutefois, si la réponse ne pouvait être donnée dans ce délai, NRJ Mobile indiquera au Client le délai de traitement requis sans que ce dernier ne puisse dépasser 1 mois.

Dans le cas où le Client ne serait pas satisfait de la réponse de NRJ Mobile, le Client peut alors formuler un second recours auprès du Service consommateurs de NRJ Mobile, par écrit exclusivement, à l'adresse suivante :

NRJ Mobile – Service Consommateur– 69814 TASSIN Cedex."

Nous regrettons que cet opérateur n'ait pas encore déterminé un Médiateur en cas de poursuite du litige.

Points de contact pour les consommateurs

1- Premier niveau de contact :

	Neuf	Neuf Mobile	Cegetel	AOL France
par téléphone	0892 79 00 09 (0,34€TTC/mn depuis un téléphone fixe).	- 9191 depuis le téléphone mobile. (appel compris dans le forfait puis 0,34€/mn au-delà). - 0892 79 00 19 (0,34€TTC/mn depuis un téléphone fixe).	0892 79 00 77 (0,34€TTC/mn depuis un téléphone fixe).	0 892 79 03 04 (0,34€TTC/mn depuis un téléphone fixe).
Temps d'attente gratuit depuis une ligne fixe Neuf, Cegetel, AOL ou une ligne fixe France Telecom. Services ouverts tous les jours de 8h à 22h.				
par courrier électronique	http://contact.neuf.fr	http://contact.neuf.fr	http://assistance.cegetel.net	http://aolassistance.aol.fr
par courrier simple	Neuf Service Client 92649 BOULOGNE-BILLANCOURT CEDEX	Neuf Mobile Service Client 92649 BOULOGNE-BILLANCOURT CEDEX	CEGETEL Service Client CS 83903 35039 RENNES CEDEX	Service Clientèle AOL Boite Postale 35 13322 MARSEILLE cedex 16

2- Deuxième niveau de contact :

	Marque Neuf	Marque Neuf Mobile	Marque Cegetel	Marque AOL France
par courrier simple	Neuf Service Consommateurs 40-42 Quai du Point du Jour 92659 Boulogne-Billancourt Cedex	Neuf Mobile Service Consommateurs 40-42 Quai du Point du Jour 92659 Boulogne-Billancourt Cedex	CEGETEL Service Consommateurs 40-42 Quai du Point du Jour 92659 Boulogne-Billancourt Cedex	AOL Service Consommateurs Boite Postale 35 13322 MARSEILLE cedex 16

3- Troisième niveau de contact : Le Médiateur des Communications Electroniques (Modalités de saisine sur www.mediateur-telecom.fr et jointes aux courriers de réponse du Service Consommateurs).

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>

