

Communications électroniques & Communications téléphoniques

Règlement des litiges

(SFR/ Télé 2 FIXE/ Neuf / Fibre / INTERNET)

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.

SFR 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 –septembre 2013)

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 Communications Electroniques.

Ci-après la fiche fournie par SFR.

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>

Contacts et parcours réclamation

En cas de réclamation, le client peut suivre un parcours en 3 niveaux pour obtenir toutes ses réponses : Service Client, puis Service Consommateurs, puis en dernier recours le Médiateur des communications électroniques.

Conformément à l'avis du CNC « Traitement des litiges » en vigueur depuis le 1er janvier 2007 et qui impose la création de ces trois niveaux de contact, SFR avait déjà mis en place ce dispositif pour l'ensemble de ses clients depuis le 1er juillet 2003.

SFR informe ses clients de l'existence de ce parcours dans les contrats (Conditions Générales d'Abonnement), sur son site www.sfr.fr et sur chacune de ses factures mensuelles.



1 Le service client

Les réclamations formulées par les clients SFR sont traitées par le service client - et résolues par lui dans 94 % des cas.

Toutefois, si un client estime ne pas avoir reçu de réponse satisfaisante ou en l'absence de réponse de la part du Service Client dans un délai de 1 mois, il peut solliciter le service consommateurs, rattaché à la Direction Qualité de SFR.

> [Les coordonnées du Service Client SFR : http://assistance.sfr.fr/contacter/accueil/contact-accueil/fc-3269-72681#sfrintid=V_footer_contact](http://assistance.sfr.fr/contacter/accueil/contact-accueil/fc-3269-72681#sfrintid=V_footer_contact)

2 Le Service Consommateurs SFR

Le client ou l'association de consommateurs qui le représente envoie sa demande par courrier à une adresse unique et reçoit un accusé de réception pour l'informer que celle-ci est bien enregistrée.

SFR Service Consommateur

TSA 83918

62978 ARRAS Cedex 9

Le dossier est alors réétudié pour analyser la source de l'insatisfaction. Nous n'hésitons pas à prendre contact avec le client pour bien comprendre les difficultés rencontrées et ses attentes.

Une fois tous les éléments réunis, nous pouvons alors proposer une solution argumentée et définitive dans un esprit d'équité. Le dossier est traité de bout en bout par un seul et même interlocuteur, qui fournira une réponse globale à chacun des points soulevés, qu'ils touchent à une ou plusieurs technologies (ADSL, Mobile, Fixe et Fibre optique).

Dans 90% des cas, une réponse sous 15 jours ouvrés est apportée en privilégiant le contact téléphonique, avec confirmation écrite si besoin.

3 Le médiateur des communications électroniques

À ces deux niveaux de traitement internes s'ajoute, en ultime recours amiable, la possibilité de saisir gratuitement le Médiateur indépendant des communications électroniques, qui s'engage à rendre un avis dans un délai maximal de trois mois.

> [En savoir plus sur le médiateur des communications](http://www.mediateur-telecom.fr/) : <http://www.mediateur-telecom.fr/>