

## **Litiges télécoms : comment la CPME peut-elle aider ses adhérents ?**

**La CPME vous propose, pour un test de 3 mois, de vous aider à tenter de résoudre les litiges telecoms que votre structure rencontre avec un opérateur.**

>> Cela concerne également vos entreprises adhérentes mais pour lesquelles nous vous demandons impérativement de centraliser les demandes afin que votre structure soit le seul interlocuteur de la CPME.

### **Conditions impératives**

➤ **Tentative de résolution échouée**

La première des conditions sans laquelle la CPME ne pourra intervenir est la tentative, par la structure elle-même (ou l'entreprise adhérente), de résoudre le litige, avec son opérateur, par la voie classique.

➤ **Opérateurs concernés**

Ce test concerne uniquement les opérateurs suivants : Bouygues télécom, Orange, SFR

➤ **Nature du litige**

L'aide apportée concerne tout litige rencontré avec son opérateur par une structure et une entreprise.

Par exemple : l'absence d'un ou plusieurs services, le transfert de ligne en cas de déménagement, l'écrasement de ligne, la mauvaise facturation, etc.

➤ **Ligne fixe ou portable et services associés**

Le litige peut concerner un problème sur une ligne téléphonique portable, fixe, internet et tout autre service souscrit avec l'opérateur.

### **Procédure à suivre**

Une fois votre tentative de résolution du litige avec le service approprié de l'opérateur ayant échoué, nous pouvons vous aider en contactant directement le siège de l'opérateur concerné.

Pour cela, il faut impérativement nous adresser les éléments suivants, sans lesquels aucune demande ne sera traitée :

1. Nom du souscripteur du contrat
2. Nom de l'opérateur de téléphonie concerné
3. Numéro de la ligne téléphonique concernée
4. Numéro de contrat
5. Résumé fidèle de la situation litigieuse de façon claire et chronologique (avec idéalement les dates précises et les preuves)

Adressez ces éléments à Delphine BORNE : [dborne@cpme.fr](mailto:dborne@cpme.fr) qui prendra contact avec une personne référente au siège de l'opérateur.