



Communiqué de presse

Paris, le 29 mai 2008

Le 1^{er} juin, Orange baisse le prix des appels vers ses services d'assistance technique et commerciale

Dès le 1^{er} juin prochain, Orange appliquera le tarif d'une communication locale aux appels vers ses services téléphoniques d'assistance technique et commerciale depuis une ligne fixe France Télécom. Cette mesure concernera aussi bien les services d'assistance du domaine « mobiles » que du domaine « internet/multimédia et services avancés du fixe ».

A titre d'exemple, une communication de **8 minutes** (durée moyenne) avec un conseiller **du 39 00** depuis une ligne fixe France Télécom coûtera **30,2 centimes**, le temps d'attente étant gratuit. En heures creuses (du lundi au vendredi de 19h00 à 8h00, le week-end et les jours fériés), ce prix sera ramené à 19 centimes.

Cette évolution est une des mesures prises par Orange dans le cadre de la Loi pour le développement de la concurrence au service des consommateurs

Depuis un mobile Orange, l'appel vers le 39 00 sera désormais décompté du forfait comme une communication ordinaire ou bien facturé 37 centimes par minute pour les clients mobicarte.

En outre, Orange accompagne cette évolution tarifaire d'une simplification pour ses clients avec désormais un seul numéro pour joindre l'assistance tant technique que commerciale du domaine « internet/multimédia et services avancés du fixe » : le 39 00.

Certaines mesures inscrites dans cette Loi sont déjà mises en œuvre au titre des 21 engagements pris par le Groupe en septembre 2005, à l'issue des travaux du Conseil National de la Consommation dont :

- Le temps d'attente gratuit vers les services d'assistance depuis décembre 2005 pour Internet et depuis juin 2006 pour les mobiles
- La résiliation à 10 jours pour les mobiles et à 7 jours pour le fixe
- La restitution du dépôt de garantie sous 10 jours
- La possibilité de choisir une durée d'engagement de 12 ou 24 mois pour un forfait mobile.

Les numéros d'assistance téléphonique d'Orange :

- Internet/multimédia, services avancés du fixe → 39 00
- Mobiles → depuis son mobile Orange : 700 (forfaits) et 722 (mobicarte). Depuis une autre ligne (fixe ou mobile) : 39 70 (forfaits) et 39 72 (mobicarte)
- Dépannage ligne fixe France Télécom → 10 13

A propos de France Télécom

France Télécom, un des principaux opérateurs de télécommunications dans le monde, sert plus de 172 millions de clients sur les cinq continents au 31 mars 2008, dont les deux tiers sous la marque Orange. Le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires consolidé de 52,9 milliards d'euros en 2007 (13 milliards au 1^{er} trimestre 2008). Au 31 mars 2008, le Groupe comptait 111,9 millions de clients du mobile et 12 millions de clients ADSL. Lancé en juin 2005, le programme NEXT (Nouvelle Expérience des Télécommunications) permet au Groupe de poursuivre sa transformation d'opérateur intégré afin de faire de France Télécom l'opérateur de référence des nouveaux services de télécommunications en Europe. En 2006, Orange est ainsi devenue la marque unique du Groupe pour l'Internet, la télévision et le mobile dans la majorité des pays où le Groupe est présent. Dans le même temps, Orange Business Services est devenue la marque des services offerts aux entreprises dans le monde. France Télécom est le troisième opérateur mobile et le premier fournisseur d'accès Internet ADSL en Europe et parmi les leaders mondiaux des services de télécommunications aux entreprises multinationales.

France Télécom (NYSE:FTE) est cotée sur le marché Eurolist d'Euronext Paris et sur le New York Stock Exchange.

Pour plus d'informations : www.orange.com, www.francetelecom.com, www.orange-business.com

Contacts presse:

Louis-Michel Aymard – 01 44 44 93 93

