



Orange annonce des mesures d'urgence pour éviter des factures exorbitantes de clients utilisateurs de clé 3G +

Orange regrette que des factures d'un montant exorbitant aient été envoyées automatiquement à certains clients de ses offres 3G + pour les professionnels. Afin d'éviter que ces incidents ne se reproduisent, Orange a pris des mesures d'urgence :

- Pour les 4000 clients utilisateurs d'offres professionnelles 3G+ Internet pro everywhere 24h/24, toute facture supérieure à 200 euros sera bloquée et donnera lieu à une prise de contact personnalisée avant son envoi. La cinquantaine de clients ayant des consommations qui dépassent les standards habituels vont donc être contactés un par un.
- Orange met en place un système de régulation du trafic national métropolitain pour les 4 000 clients concernés par cette offre, identique à celui des particuliers afin de prévenir les risques d'usages excessifs.
- L'information auprès des clients sera améliorée notamment sur les conditions générales de vente, ainsi que sur l'utilisation des offres sur les réseaux à l'étranger, dont la facturation est spécifique.
- D'ici la fin de l'année, Orange proposera à ses 4 000 clients de basculer, pour le même prix, sur une offre illimitée qui leur permettra de mieux contrôler leurs factures sur les usages en France métropolitaine.

A propos d'Orange

Orange est la marque phare de France Télécom, un des principaux opérateurs de télécommunications dans le monde. Elle compte 126 millions de clients, pour l'internet, la télévision et le mobile dans la majorité des pays où le Groupe est présent. En 2008, le Groupe a réalisé un chiffre d'affaires de 53,5 milliards d'euros (38,1 milliards d'euros sur les neuf premiers mois de 2009). Au 30 septembre 2009, le Groupe comptait près de 190 millions de clients dans 32 pays, dont 128,8 millions de clients du mobile et 13,4 millions de clients ADSL dans le monde. Orange est le troisième opérateur mobile et le deuxième fournisseur d'accès Internet ADSL en Europe et l'un des leaders mondiaux des services de télécommunications aux entreprises multinationales, sous la marque Orange Business Services.

La stratégie du Groupe est fondée sur la convergence et l'innovation. Elle se caractérise par la maîtrise des coûts et vise à faire d'Orange l'opérateur intégré de référence pour les services de télécommunications en Europe. Aujourd'hui, le Groupe reste concentré sur son cœur de métier d'opérateur de réseau, tout en développant ses positions sur des nouvelles activités de croissance. Afin de répondre aux attentes des clients, le Groupe s'efforce de fournir des produits et des services simples et conviviaux, grâce à son modèle de performance durable et responsable qui peut s'adapter aux conditions d'un éco-système en pleine mutation.

France Télécom (NYSE:FTE) est cotée sur Euronext Paris (compartiment A) et sur le New York Stock Exchange.

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

Jean-Bernard Orsoni – 01 44 44 93 93
jeanbernard.orsoni@orange-ftgroup.com