

Système d'Information  
Et de communication administrative  
SICAD

GUIDE DU CITOYEN

Case Réservé au Bureau Central des Relations avec le Citoyen

Référence : Arrêté du Ministre des technologies de la communication et du transport en date du ..... Relatif aux prestations rendus par les services relevant du ministère des technologies de la communication et du transport, des établissements et entreprises publics places sous sa tutelle et aux conditions de leur octroi.  
Tel que modifié par l'arrêté en date du .....  
( Jort n° .....du .....)

**Organisme** : Office National des Télécommunications  
**Domaine de la prestation** : Services de la Télécommunication  
**Objet de la prestation** : Relève des dérangements (1100)

Conditions d'obtention

Tout abonné qui constate que sa ligne téléphonique et/ou de son télex est en dérangement, peut contacter le service de relève de dérangement.

Pièces à fournir

Aucune

Etales de la prestation	Intervenants	Délais
- Contacter le service au numéro d'appel gratuit 1100	- L'abonné	
- Prise en charge de la réclamation par l'Unité de la qualité ;	- Unité qualité sous le numéro d'appel 1100	
- Réparation de la ligne par le service technique.	- Centre de construction des lignes - Centre de commutation	48 Heures en moyenne selon la nature du dérangement

Lieu de dépôt du dossier

Service : Par appel téléphonique au N° 1100

Lieu d'obtention de la prestation

Service : Par appel Téléphonique au N° 1100

Délai d'obtention de la prestation

48 Heures en moyenne et selon la nature du dérangement.

Références législatives et / ou réglementaires

Code des Télécommunications approuvé par la loi N° 2001-1 du 15 janvier 2001.

Système d'Information  
Et de communication administrative  
SICAD

GUIDE DU CITOYEN

Case Réservé au Bureau Central des Relations avec le Citoyen

Référence : Arrêté du Ministre des technologies de la communication et du transport en date du ..... Relatif aux prestations rendus par les services relevant du ministère des technologies de la communication et du transport, des établissements et entreprises publics places sous sa tutelle et aux conditions de leur octroi.  
Tel que modifié par l'arrêté en date du .....  
( Jort n° .....du .....)

**Organisme** : Office National des Télécommunications  
**Domaine de la prestation** : Services de la Télécommunication  
**Objet de la prestation** : Renseignements Téléphoniques (1200 et 1210)

Conditions d'obtention

Tout abonné qui désire des renseignements téléphoniques, peut contacter le service 1200 et 1210.

Pièces à fournir

Aucune

Etales de la prestation	Intervenants	Délais
- Le demandeur appelle : *Le service « 1200 » pour se renseigner sur les abonnés affaires ou organisme *Le service « 1210 » pour se renseigner sur les abonnés résidentiels	- L'abonné	Immédiatement
- Fournir au demandeur le numéro du téléphone, fax ou télex demandé	- Centre des renseignements téléphoniques « 1200 » ou « 1210 »	

Lieu de dépôt du dossier

Service : Par appel Téléphonique

Lieu d'obtention de la prestation

Service : Par appel Téléphonique

Délai d'obtention de la prestation

Immédiatement

Références législatives et / ou réglementaires

Code des Télécommunications approuvé par la loi N° 2001-1 du 15 janvier 2001.