

Système d'Information  
Et de communication administratives  
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 placés 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 :** Traitement d'une réclamation relative à la non-réception ou réception tardive d'un télégramme.

Conditions d'obtention

- La réclamation doit être déposée dans un délai ne dépassant pas six mois de la date d'émission d'un télégramme ;
- Rédaction de la réclamation par l'expéditeur ou le destinataire ou par leurs représentants légaux .

Pièces à fournir

- Demande sur papier libre ;
- Copie de la C.I.N ;
- L'accusé de dépôt.

Etapes de la prestation	Intervenants	Délais
- Dépôt de la réclamation. -Acheminement du télégramme - Réponse au client.	- L'abonné - Tous les centres qui ont participé à l'acheminement du télégramme.	Une semaine après le dépôt de la réclamation et selon les cas.

Lieu de dépôt du dossier

**Service :** Centre ou bureau de dépôt ou de destination.

Lieu d'obtention de la prestation

**Service :** Centre ou bureau de dépôt ou de destination.

Délai d'obtention de la prestation

Une semaine après le dépôt de la réclamation et selon les cas.

Références législatives et / ou réglementaires

- Code des Télécommunications approuvé par la loi N° 2001-1 du 15 janvier 2001.
- Arrêté du ministre des communications du 25 Décembre 1997 fixant les tarifs des services téléphoniques.

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 placés 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 :** Migration du régime post-payé au régime prépayé du service du réseau mobile GSM.

Conditions d'obtention

- Présentation d'une demande par l'abonné ou par son représentant légal ;
- Etre abonné au réseau GSM post payé ;
- L'abonné doit payer tous ces dus envers Tunisie Télécom et s'engage à payer les factures non encore édités et qui concernent sa consommation téléphonique antérieure à la migration au régime prépayé.

Pièces à fournir

- Demande sur imprimé à retirer de l'ACTEL ;
- Copie de C.I.N du titulaire de la ligne pour les personnes physique ou le cachet pour les personnes morales ;
- Copie du STATUT pour les sociétés ;
- Paiement des redevances de la prestation.

Etapes de la prestation	Intervenants	Délais
- Dépôt du dossier avec le reçu de paiement des redevances et les pièces demandées. - Vérifier la situation de la ligne et la solvabilité de l'abonné. - Exécution de la prestation par l'administrateur système. - Aviser le client de la date et l'heure de l'activation du service.	- Client  - ACTEL, CFRG (Centre de Facturation et de Recouvrement GSM). - CFRG (Centre de Facturation et de Recouvrement GSM). - Administrateur système.	10 jours à partir de la date de dépôt du dossier et après accomplissement des formalités

Lieu de dépôt du dossier

**Service :** Les agences commerciales de Télécommunications / Les bureaux de poste

Lieu d'obtention de la prestation

**Service :** Les agences commerciales de Télécommunications / Les bureaux de poste

Délai d'obtention de la prestation

10 jours à partir de la date de dépôt du dossier et accomplissement des formalités.

Références législatives et / ou réglementaires

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