



LEXIQUE

Ce lexique, non exhaustif, contient les codes et abréviations les plus couramment utilisées dans les zones de commentaires. Les sigles techniques « courants », associés au vocabulaire des télécommunications (carte SIM, IMEI, MSISDN, ADSL, VOIP...) se retrouvent sur internet et ne sont pas reportés dans ce lexique.

Codes et abréviations	Signification
Abo/ Abt	Abonnement
AC /AT	Assistance Commerciale / Technique
APA	Autorisation de Prélèvement Automatique
BC	Bon de Commande
ATP	Automatic Transfer Prepaid
BTS/BSC	antenne relais (réseau mobile)
Clt ou Cli	Client
CC / RE	Conseiller Client / Responsable d'Equipe
CEX	Centre Externe ou Contact Externe
CEIBELxxxxxxxxxx	Courier client numérisé
CNI ou PI	Carte Nationale d'Identité ou Pièce d'Identité
CMO	Compte Mobile Orange (Compte bloqué)
CRI	Compte-rendu d'Intervention
Ct	Contrat
EC	Espace Client (sur Internet)
ENIECTxxxxxxx	mail client
Faco	Facture
FADEC/FADEL	Facture détaillée courte (6 chiffres) / Facture détaillée longue (10 chiffres)
FE	Facture électronique (Facture disponible dans l'espace client)
FF / FFT / forfait	forfait
Geste co.	Geste commercial
HO / HNO	heures ouvrables / heures non ouvrables
HF	hors forfait
HP	hors périmètre
JFac	jour de Facturation (jour de renouvellement du forfait)
LPR /LPS	Liste de proposition de résiliation/suspension (recouvrement)
IAS / IASI / IASSC / REIAS	Interdiction d'Appels Sortants / à l'International / suite SurConsommation / suite REcouvrement (impayé)
MV	Messagerie Vocale
ND	N° de téléphone fixe (N° de domiciliation)
NDOM / PA	Non domicilié (sans prélèvement bancaire automatique) / Prélèvement Automatique
NF	Nécessaire Fait
ODR	Offre de Remboursement
ORT	Offre de renouvellement de Terminal
OT	Ordre de travail
PCM	Programme Changer de Mobile
PDV / AD	Point de Vente / Agence de Distribution (Boutique Orange)
RCS	Renouvellement de Carte SIM
REGUL	régularisation
RESIL / RAT	Résiliation / Résiliation à Terme (à date définie)
SAV EE / RI	Service après-vente Echange Express / Réparation Individualisée
SELFCARE	Espace client sur le web ou sur le mobile (Orange et Moi, My sosh)
SNCOM	Service National Consommateurs
SUSP	Suspension
SVI	Serveur Vocal Interactif
VAD	Vente à Distance