

## **Vous êtes en litige avec un opérateur de téléphonie fixe ou mobile, ou avec un fournisseur d'accès à Internet ? Saisissez le médiateur des communications électroniques**

---



Vous êtes en litige avec un des opérateurs suivants, **AOL France, Bouygues Telecom, Cegetel, Easy-Neuf, France Télécom, Neuf, Neuf Mobile-SFR, Neuf-Club Internet, Neufbox de SFR, Numéricable, Orange, Ten by Orange, SFR, Télé2, Universal Mobile, Carrefour Mobile, Simpleo, Télé2 Mobile** et vos réclamations n'ont pas abouti ? Il existe encore une chance de régler le litige à l'amiable, et gratuitement : saisissez le Médiateur des communications électroniques.

### **Qui est le Médiateur des communications électroniques ?**

C'est une personnalité, désignée en raison de ses compétences juridique notamment, dont l'indépendance est garantie par la Charte de médiation signée par les opérateurs : [http://www.mediateur-telecom.fr/Charte\\_de\\_mediation.pdf](http://www.mediateur-telecom.fr/Charte_de_mediation.pdf) . Il est choisi par les opérateurs, après consultation de la DGCCRF (Direction Générale de la Concurrence, de la Consommation et de la Répression des Fraudes) et des associations de consommateurs. Il est soumis à l'obligation de confidentialité.

### **Avant de saisir le médiateur, les démarches amiables**

Pour pouvoir saisir le médiateur, il faut avoir épuisé les possibilités de règlement proposées par l'opérateur.

Commencez par appeler le **SERVICE CLIENT** désigné sur votre facture. Ces appels ne sont plus surtaxés et le temps d'attente est aujourd'hui gratuit. Ne les multipliez pas et passez rapidement au courrier recommandé, ou courrier électronique si vous êtes raccordé à Internet, il vous permet de conserver la preuve de vos réclamations.

Si vous avez été victime d'une simple erreur, cette démarche devrait suffire. Mais si un véritable litige vous oppose à l'opérateur, il faudra certainement ensuite passer à un deuxième niveau et saisir par écrit le **SERVICE CONSOMMATEUR** de l'opérateur, qui constitue une sorte de voie de recours.

### **Bon à savoir**

Les coordonnées des services client et consommateur figurent normalement dans vos contrats et factures. Elles sont également accessibles sur le site du médiateur : <http://www.mediateur-telecom.fr/questions.html>

Toutefois, si le service clients ne vous a pas répondu dans un délai de 2 mois, vous pouvez saisir le médiateur directement. Même chose si le service consommateurs n'a pas répondu le mois suivant votre réclamation

### **Comment saisir le médiateur ?**

Vous pouvez demander à une association de consommateurs de saisir le médiateur en votre nom, mais vous pouvez aussi le saisir directement :

- par internet : le site offre la possibilité de déposer sa réclamation en ligne
- par lettre simple à l'adresse suivante :

Le Médiateur  
BP 999  
75 829 PARIS CEDEX 17

De préférence, utilisez le formulaire imprimable que vous trouverez sur le site du médiateur : <http://www.mediateur-telecom.fr/index.html#> . Sinon, n'oubliez pas d'indiquer vos coordonnées postales et téléphoniques, l'identité de votre opérateur et les références du contrat à l'origine du litige : nom du titulaire de la ligne, numéro de contrat ou du compte client. Vous présenterez brièvement mais clairement, les raisons de votre différend et préciserez exactement ce que vous demandez : la résiliation du contrat, le remboursement de telle somme, par exemple. N'oubliez pas de joindre à votre courrier les photocopies des documents qui pourraient être utiles au médiateur pour apprécier le litige : échanges de correspondance, factures ...

### **Attention aux délais !**

Vous ne pouvez saisir le médiateur que pendant le délai où vous seriez en droit de porter l'affaire en justice (délai de prescription) : un an, si le litige porte sur la facture ; cinq ans, pour tout autre litige.

### **Que va faire le médiateur ?**

Le médiateur va d'abord vérifier que votre réclamation est recevable, c'est-à-dire qu'elle concerne bien un des opérateurs signataires de la charte, qu'elle est envoyée dans les délais de prescription, qu'aucune action en justice n'a été engagée... Il accusera alors réception de votre demande, en principe dans les 10 jours et sollicitera alors les explications de l'opérateur en cause. Après avoir étudié votre dossier, il se prononcera sur le bien fondé de votre réclamation et communiquera son avis écrit et motivé aux deux parties, dans les 3 mois de sa saisine.

### **L'avis du médiateur**

Le médiateur ne rend pas un jugement, mais un avis, c'est-à-dire son appréciation sur le litige et la solution qu'il préconise. Chacun est libre de suivre cet avis ou de rester sur sa position. En 2008, sur les 3173 avis rendus, seuls 3 n'ont pas été suivis.

L'avis du médiateur est confidentiel. Donc, si l'une des parties n'en est pas satisfaite, elle peut porter l'affaire en justice, mais l'avis n'y sera pas évoqué, à moins que les deux n'en soient d'accord.