

Vous êtes en litige avec un opérateur de téléphonie fixe ou mobile ? Saisissez le médiateur de la téléphonie



Vous êtes en litige avec un des opérateurs de téléphonie fixe ou mobile suivants, **Orange, SFR, Bouygues Telecom, France Telecom, Cegetel, 9 Telecom et Tele 2**, et vos réclamations n'ont pas abouti ? Il existe encore une chance de régler le litige à l'amiable, et gratuitement : saisissez le Médiateur de la téléphonie.

Qui est le Médiateur de la téléphonie ?

C'est une personnalité, désignée en raison de ses compétences juridiques notamment, dont l'indépendance est garantie par la Charte de médiation signée par les opérateurs (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 ne doit jamais avoir été lié à un opérateur et exerce sa mission en toute impartialité. 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 offertes par l'opérateur. Commencez par appeler le **SERVICE CLIENT** désigné sur votre facture. Ne multipliez pas les appels téléphoniques 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>).

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 lettre simple à l'adresse suivante :

Le Médiateur
BP 999
75 829 PARIS CEDEX 17

Dans votre courrier [voir la lettre type « Téléphonie : vous saisissez le Médiateur de la téléphonie » téléchargeable sur notre site www.conso.net (rubrique « Conseils pratiques et juridiques »), vous indiquerez :

- vos coordonnées 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.

Vous pouvez également utiliser le **formulaire imprimable** que vous trouverez sur le site du médiateur (<http://www.mediateur-telecom.fr/index.html#>).

Vous n'oublierez 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) , soit un an, chaque fois que le litige porte sur la facture.

Que va faire le médiateur ?

Le médiateur va d'abord examiner si votre réclamation est recevable, c'est-à-dire vérifier 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...

Si votre demande est recevable, le médiateur accusera alors réception de celle-ci, en principe dans les dix 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 (en droit et en équité) aux deux parties, dans les trois mois de sa saisine.

Si votre demande est irrecevable, le médiateur vous la retournera en vous précisant les motifs d'irrecevabilité et vous invitera, le cas échéant, à vous rapprocher de votre opérateur.

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 2005, 97, 74 % des avis rendus en tout ou partie en faveur du client ont été suivis par les opérateurs.

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 ne soient d'accord.

Pour en savoir plus, consultez :

- Le site du Médiateur de la téléphonie : <http://www.mediateur-telecom.fr/>

- Nos fiches pratiques sur notre site www.conso.net (rubrique « Conseils pratiques et juridiques »),
« Les litiges de téléphonie fixe » ; « Les litiges de téléphonie mobile ».