

Recours au médiateur des communications électroniques

Le dispositif de médiation est un niveau de **recours amiable supplémentaire** dans le traitement des litiges, **simple, rapide et gratuit**.

Dans quel cas saisir le médiateur

Le médiateur peut être saisi de tout **litige commercial** (à l'exclusion des litiges portant sur le contenu éditorial des services fournis) opposant un opérateur à son client, personne physique intervenant en dehors d'une activité professionnelle.

Comment saisir le médiateur

- Vérifiez au préalable la recevabilité de votre demande,



Lorsque vous avez un litige, contactez le **service clients** par tous moyens (téléphone, courrier, ...) pour faire part de votre réclamation afin de trouver une solution.

Si vous ne recevez aucune réponse dans un délai d'un mois ou si la solution proposée ne vous satisfait pas, contactez le **service consommateurs** par écrit (courrier, formulaire, mail,...).



Si vous ne recevez aucune réponse du **service consommateurs** dans un délai d'un mois ou si la solution proposée ne vous satisfait pas, **créez un dossier** auprès de la médiation des communications électroniques.

Bon à savoir

Vous pouvez également saisir le Médiateur directement si vous ne recevez pas de réponse du service clients depuis plus de deux mois



Si votre demande est recevable, vous en êtes informé par mail ou courrier dans un délai de 8 jours.

Si le médiateur estime le litige particulièrement complexe et nécessitant une instruction plus longue, il doit alors le notifier aux deux parties.

Si votre réclamation est irrecevable, le Médiateur vous précisera dans le délai maximum de 3 semaines la raison pour laquelle, votre demande est rejetée. Et, le cas échéant, des démarches que vous devez entreprendre.

- Complétez directement le formulaire en ligne sur le site du médiateur : www.mediation-telecom.org
- Accompagnez votre demande des éventuelles pièces justificatives (Formats PDF, JPEG ou WORD)

Toutes les modalités sur www.mediation-telecom.org

Dans un délai de 3 mois, le médiateur transmet vous transmet son avis ainsi qu'à l'opérateur. Chaque partie est libre ensuite de le suivre.

L'avis du médiateur est confidentiel : les parties ne peuvent, sauf accord entre elles, le diffuser.

Le médiateur ne peut être saisi si une action en justice a été engagée. Toute action introduite par l'une ou l'autre des parties en cours de médiation, met alors fin à la procédure.

En saisissant le médiateur, les clients et les opérateurs s'engagent à respecter les règles énoncées ci-dessus.

La charte de médiation et le formulaire de saisine en ligne sont disponibles sur le site du médiateur www.mediation-telecom.org ainsi que sur les sites des opérateurs

En cas d'impossibilité de saisir en ligne le médiateur : Le Médiateur des communications électroniques CS 30342 - 94257 Gentilly Cedex