

CHARTRE DE MEDIATION

Entrant en vigueur Juillet 2009

CHAPITRE I – LE MEDIATEUR

- Article 1** *Désignation*
- Article 2** *Compétences*
- Article 3** *Indépendance*
- Article 4** *Confidentialité*

CHAPITRE II – DOMAINE D'APPLICATION DE LA MEDIATION

CHAPITRE III – FONCTIONNEMENT DE LA MEDIATION

- Article 1** *Saisine préalable du fournisseur de services de communications électroniques*
- Article 2** *Procédure de saisine*
- Article 3** *Expert*
- Article 4** *Avis rendu par le médiateur*

CHAPITRE IV – EFFETS ET FIN DE LA MEDIATION

- Article 1** *Prescription*
- Article 2** *Action en justice*
- Article 3** *Non production de l'avis*

CHAPITRE V – SUIVI DE LA MEDIATION

- Article 1** *Commission de suivi de la médiation*
- Article 2** *Rapport annuel du médiateur*

CHAPITRE VI – PORTEE DE LA CHARTE

PREAMBULE :

Les fournisseurs de services de communications électroniques (opérateurs et sociétés de commercialisation de services), signataires de la présente charte, disposent de structures internes de traitement des réclamations auxquelles leurs clients doivent s'adresser en cas de différend.

Toutefois, lorsqu'ils persistent, les différends pourront faire l'objet d'une médiation facultative et gratuite. A cet effet, les fournisseurs de services de communications électroniques, réunis au sein d'une association loi 1901 dénommée « Association Médiation Communications Electroniques », ont désigné un médiateur, ayant une indépendance et une autorité reconnues, afin qu'il donne son avis sur ces litiges.

La médiation obéit aux règles ci-après décrites.

CHAPITRE I – LE MEDIATEUR

Article 1 Désignation

Le médiateur est désigné, après consultation de la DGCCRF et des associations de consommateurs*, par les fournisseurs de services de communications électroniques signataires de la présente charte pour une durée de trois (3) ans renouvelable une fois.

Article 2 Compétences

Le médiateur est désigné compte tenu de ses compétences notamment juridiques afin de pouvoir rendre des avis en droit comme en équité.

Article 3 Indépendance

3.1 Le médiateur ne doit jamais avoir été lié à un fournisseur de services de communications électroniques par un contrat de travail, ni détenir des actions de l'un des fournisseurs de services de communications électroniques, ni être intervenu comme consultant pour un des fournisseurs de services de communications électroniques, ni avoir de liens avec une association de consommateurs.

3.2 Le médiateur exerce sa mission en toute indépendance et ne reçoit aucune directive de qui que se soit.

Article 4 Confidentialité

Le médiateur est soumis à une obligation de confidentialité.

4.1 Le nom des parties, le contenu du dossier et les faits dont il a eu connaissance dans l'exercice de sa mission demeurent confidentiels.

4.2 Aucun des avis qu'il est amené à rendre ne peut être porté à la connaissance de tiers au différend en cause, sauf dans les conditions particulières du rapport annuel, telles que spécifiées au Chapitre V.

* Au sens de la présente charte, le terme « associations de consommateurs » comprend toutes les associations de consommateurs agréées et les associations d'utilisateurs mentionnées en annexe.

CHAPITRE II – DOMAINE D'APPLICATION DE LA MEDIATION

La médiation s'applique à tous les litiges opposant un fournisseur de services de communications électroniques, signataire de la présente charte, à l'un de ses clients, (ci-après désigné Client) à l'exclusion des litiges portant sur le contenu éditorial des services fournis.

CHAPITRE III – FONCTIONNEMENT DE LA MEDIATION

Article 1 Saisine préalable du fournisseur de services de communications électroniques

- 1.1 Chaque fournisseur de services de communications électroniques indique à ses clients les modalités des recours internes auxquels les clients doivent s'adresser avant de saisir le médiateur.
- 1.2 Lorsque, après épuisement des procédures internes du fournisseur de services de communications électroniques, le différend opposant le Client et son fournisseur de services de communications électroniques n'a pas pu être résolu à l'amiable par les deux parties, le fournisseur de services de communications électroniques communique au Client, le nom et l'adresse du médiateur et lui indique les modalités de sa saisine.
- 1.3 Le médiateur décide de la recevabilité des différends qui lui sont soumis.

Article 2 Procédure de saisine

- 2.1 Le Client ou l'association de consommateurs chargée de représenter les intérêts du Client ou le fournisseur de services de communications électroniques saisit le médiateur par lettre simple au moyen d'un formulaire fourni par l'opérateur, accompagné d'une copie des documents en sa possession.
- 2.2 Le médiateur accuse réception de ce dossier et demande à l'autre partie de lui transmettre les éléments en sa possession et de lui exposer sa position dans le délai d'un (1) mois. A défaut de réponse dans le délai indiqué, le médiateur commence à instruire le dossier sur la seule base du dossier en sa possession.
- 2.3 Les échanges entre le médiateur et les parties se font par écrit sauf si le médiateur souhaite entendre personnellement les deux parties.

Article 3 Expert

Si la complexité de l'affaire le rend nécessaire, le médiateur peut faire appel à un expert indépendant qu'il choisit librement en tenant compte de ses compétences techniques dans le domaine des communications électroniques.

Article 4 Avis rendu par le médiateur

- 4.1 Une fois l'instruction du dossier terminée, et dans un délai maximum de trois (3) mois à compter de sa saisine, le médiateur rend un avis en droit qu'il peut compléter le cas échéant par des considérations tirées de l'équité.
- 4.2 Un exemplaire de l'avis est adressé au Client et à l'association de consommateurs qui le représente le cas échéant, et un autre exemplaire au fournisseur de services de communications électroniques.

4.3 Chaque partie à la médiation est libre de suivre ou de ne pas suivre l'avis rendu par le médiateur, et en informe l'autre partie ainsi que le médiateur.

CHAPITRE IV – EFFETS ET FIN DE LA MEDIATION

Article 1 Prescription

La saisine du médiateur suspend la prescription des droits que le fournisseur de services de communications électroniques et le Client peuvent s'opposer et ce, tant que le médiateur n'a pas rendu son avis.

Article 2 Action en justice

2.1 Le médiateur ne peut pas être saisi si une action en justice a été engagée par le fournisseur de services de communications électroniques ou le Client, sauf si les deux parties y consentent expressément.

2.2 Sauf convention contraire, toute action en justice introduite par l'une des parties à la médiation contre l'autre partie met fin à celle-ci.
La partie la plus diligente en informe le médiateur qui met alors fin à sa mission.

Article 3 Non production de l'avis

L'avis du médiateur est confidentiel ; les parties ne peuvent pas, sauf accord entre elles, le produire dans le cadre d'une instance judiciaire.

CHAPITRE V – SUIVI DE LA MEDIATION

Article 1 Commission de suivi de la médiation

Une Commission de suivi de la médiation se réunit tous les ans, ou sur demande du médiateur, et reçoit le médiateur afin de favoriser un dialogue entre l'Etat, les associations de consommateurs* et les fournisseurs de services de communications électroniques, signataires de la présente charte et permettre un bon niveau d'information.

Article 2 Rapport annuel du médiateur

Chaque année, le médiateur rédige un rapport sur sa mission qui comprend notamment, le nombre de saisines du médiateur et leur sort, le nombre d'avis rendus, les types de litige, leur fréquence et les suggestions sur les modifications à opérer dans les contrats ou les pratiques des fournisseurs de services de communications électroniques ainsi que le pourcentage d'avis suivis par les fournisseurs de services de communications électroniques.

Ce rapport distingue les dossiers du médiateur par catégories telles que : « Téléphonie fixe », « Téléphonie mobile » et « Internet ».

Ce rapport est adressé à l'ARCEP, à la D.G.C.C.R.F., au CNC, aux associations de consommateurs*, aux fournisseurs de services de communications électroniques, signataires de la présente charte et à toute autre instance ou autorité publique que l'Association Médiation Communications Electroniques lui aura préalablement indiquée.

A l'exception du pourcentage d'avis suivis par les fournisseurs de services de communications électroniques, le rapport ne contient aucun nom des parties à la médiation ni aucun élément permettant d'identifier l'une de ces parties.

CHAPITRE VI – PORTEE DE LA CHARTE

Tout Client ou tout fournisseur de services de communications électroniques ayant recours au médiateur désigné conformément à la présente charte, s'engage à respecter la présente charte en toutes ses dispositions.