

# Formulaire de saisine du médiateur des communications électroniques

[www.mediateur-telecom.fr](http://www.mediateur-telecom.fr)

Formulaire à renvoyer accompagné des pièces nécessaires à :  
le médiateur des communications électroniques  
B.P. 999  
75829 PARIS CEDEX 17

Date: \_\_\_\_\_

**Client** (nom du titulaire du contrat) :  M  Mme  Mlle

Nom : \_\_\_\_\_

Prénom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Code postal : \_\_\_\_\_ Ville: \_\_\_\_\_

Email : \_\_\_\_\_

Téléphone pour vous joindre : \_\_\_\_\_

Téléphone concerné par le litige: \_\_\_\_\_

Email : \_\_\_\_\_

**Le différend concerne** (plusieurs réponses possibles) :

- Votre téléphone fixe                       Votre téléphone mobile  
 Votre accès à Internet                       Télévision  
 Vos communications téléphoniques via Internet

**Représentant** (à remplir si vous agissez au nom d'un client) :

- Association de consommateurs     Avocat  
 Protection juridique     Membre de la famille  
 Autre : \_\_\_\_\_

Nom de l'instance : \_\_\_\_\_

M  Mme  Mlle

Nom : \_\_\_\_\_

Prénom : \_\_\_\_\_

Adresse : \_\_\_\_\_

Code postal: \_\_\_\_\_ Ville: \_\_\_\_\_

Téléphone fixe : \_\_\_\_\_ Télécopie : \_\_\_\_\_

Email : \_\_\_\_\_

**Marque / Opérateur** (si celui-ci ne figure pas dans cette liste, vous ne pouvez pas saisir le médiateur) :

- |                                           |                                                      |                                          |                                           |
|-------------------------------------------|------------------------------------------------------|------------------------------------------|-------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> Alice            | <input type="checkbox"/> M6 Mobile                   | <input type="checkbox"/> Orange Mobile   | <input type="checkbox"/> TELE2 Mobile     |
| <input type="checkbox"/> Bouygues Telecom | <input type="checkbox"/> Neufbox de SFR              | <input type="checkbox"/> Orange Caraïbes | <input type="checkbox"/> Universal Mobile |
| <input type="checkbox"/> Carrefour Mobile | <input type="checkbox"/> Neufbox fibre optique de SF | <input type="checkbox"/> SFR             |                                           |
| <input type="checkbox"/> France Télécom   | <input type="checkbox"/> Numéricable                 | <input type="checkbox"/> Simplicime      |                                           |
| <input type="checkbox"/> Free             | <input type="checkbox"/> Orange Internet             | <input type="checkbox"/> Ten by Orange   |                                           |
|                                           | <input type="checkbox"/> NRJ Mobile                  | <input type="checkbox"/> SRR (Réunion)   |                                           |

## Vos démarches préalables pour accéder à la médiation

1<sup>er</sup> niveau de réclamation

Réclamation au Service clients

Réponse insatisfaisante ou absence de réponse depuis plus d'un mois

2<sup>e</sup> niveau de réclamation

Courrier au Service consommateurs

Réponse insatisfaisante  
Pas de réponse depuis plus d'un mois

3<sup>e</sup> niveau de réclamation

Saisine du Médiateur accompagnée des copies des courriers échangés avec l'opérateur

Pas de réponse depuis plus de deux mois

Service clients :  
équipe dédiée au traitement de tout type de demande des clients, relatives à l'utilisation des services de l'opérateur.

Service consommateurs :  
équipe chargée de réexaminer les demandes partiellement satisfaites ou non satisfaites après un 1<sup>er</sup> contact avec le service clients.

**Le Médiateur ne pourra examiner votre dossier que si vous avez renseigné l'un des trois cas ci-dessous :**

- J'ai reçu le ...../...../....., du Service consommateurs de mon opérateur une réponse qui ne me satisfait pas et je joins copie de cette réponse.
- J'ai écrit depuis plus d'un mois, soit le ...../...../....., au Service consommateurs sans avoir obtenu de réponse et je joins copie de ma lettre.
- J'ai déposé il y a plus de deux mois, soit le ...../...../....., une réclamation au Service clients, et je n'ai obtenu aucune réponse.

*Attention le Médiateur des Communications électroniques ne peut intervenir si une action en justice est en cours*

