

Comment saisir le médiateur des communications électroniques ?

⇒ Quand saisir le médiateur ?

Le Code de la consommation impose aux opérateurs de communications électroniques de rendre possible la saisine d'un médiateur.

Le médiateur désigné par plupart des opérateurs fournissant des services télécoms au grand public est celui des communications électroniques (<https://www.mediation-telecom.org/membres>).

Il est possible (et non obligatoire) de saisir le médiateur des difficultés rencontrées avec votre fournisseur d'accès à Internet, notamment en cas de coupure longue de votre ligne en fibre optique, ou d'indemnisation que vous estimez insuffisante.

Le médiateur ne peut instruire votre dossier que si vous avez déjà :

- Saisi le service client de votre fournisseur d'accès à Internet (« **FAI** »), par téléphone, mail ou courrier ;
- Écrit au service recours consommateur de votre FAI, qui réexamine votre dossier ;
 - Cette seconde étape n'est pas nécessaire si vous n'avez reçu aucune réponse du service client dans un délai de 2 mois.

Le délai est très encadré :

- Au plus tôt : un mois après l'envoi du courrier au service recours consommateur ;
- Au plus tard : un an après l'envoi de ce courrier.

Les coordonnées de ces services figurent sur le site du médiateur (<https://www.mediation-telecom.org/membres>).

⇒ Pourquoi saisir le médiateur ?

Il y a plusieurs avantages à saisir le médiateur des communications électroniques :

- La gratuité pour le consommateur ;
- La facilité de saisine, en ligne ;
- La rapidité de traitement : 90 jours pour proposer une solution, que les parties peuvent accepter ou refuser dans un délai d'un mois.

Seuls les consommateurs peuvent saisir le médiateur.

Vous ne pouvez donc pas le saisir pour demander l'indemnisation d'une perte de chiffre d'affaires d'une auto-entreprise ou société domiciliée chez vous, par exemple.

⇒ Quels documents et informations envoyer pour saisir le médiateur ?

Vous devez disposer de tous les documents permettant l'analyse du médiateur :

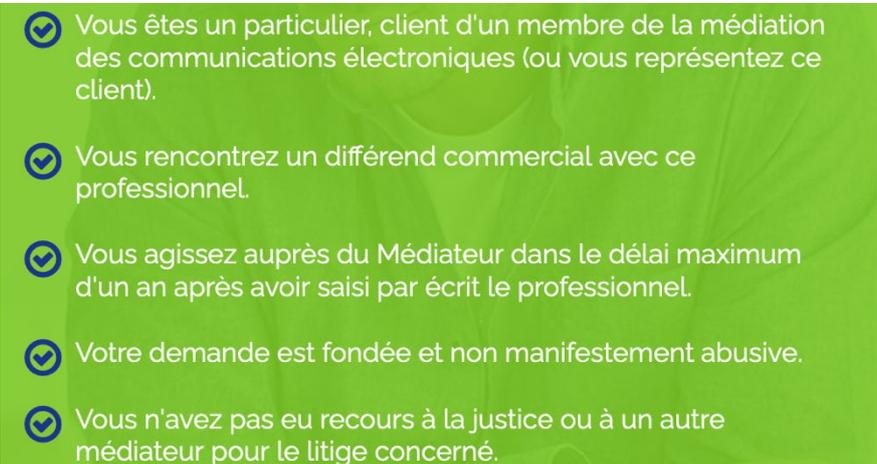
- Contrat avec votre FAI : conditions générales de vente de l'abonnement, factures détaillées, numéro de ligne concerné, numéro de client ou de contrat, etc. ;
- Démarches auprès de votre FAI :
 - Date de l'appel au service client ou email(s) au service client,
 - Courrier RAR au service recours de l'opérateur,
 - Réponses éventuelles du FAI,
 - Fiche d'intervention éventuelle,
- Tout document de nature à démontrer et chiffrer votre préjudice, par exemple :
 - Le montant de l'indemnisation éventuellement déjà versée ;
 - Télétravail habituel interrompu (perte de temps dans les transports), impossibilité de se connecter à certaines visio-conférences, reproches de votre employeur sur une perte de productivité liée à l'absence de fibre, frais de coworking, etc. ;
 - Retard dans le suivi de cours en ligne ;
 - Difficultés de votre enfant dans ses études ;
 - Retard dans l'envoi d'une déclaration d'impôts...

Si vous représentez un de vos proches, un mandat de représentation doit être joint à la saisine (https://www.mediation-telecom.org/files/mandat-de-representation_la-mediation-des-communications-electroniques.pdf).

⇒ Comment saisir le médiateur ?

1 / Il est recommandé de le saisir en ligne, pour ne pas retarder la procédure : je me rends sur <https://www.mediation-telecom.org/saisir-le-mediateur> .

2/ Je vérifie que mon dossier est éligible à la médiation :

- 
- ✓ Vous êtes un particulier, client d'un membre de la médiation des communications électroniques (ou vous représentez ce client).
 - ✓ Vous rencontrez un différend commercial avec ce professionnel.
 - ✓ Vous agissez auprès du Médiateur dans le délai maximum d'un an après avoir saisi par écrit le professionnel.
 - ✓ Votre demande est fondée et non manifestement abusive.
 - ✓ Vous n'avez pas eu recours à la justice ou à un autre médiateur pour le litige concerné.

3/ Je démarre le quiz pour saisir le médiateur :

DÉCOUVREZ SI LE MÉDIATEUR PEUT INSTRUIRE VOTRE DOSSIER

4/ J'identifie mon opérateur :

- Je suis client d'un professionnel membre de la médiation des communications électroniques.

SÉLECTIONNEZ LE MEMBRE AVEC LEQUEL VOUS AVEZ UN LITIGE

Choisissez votre opérateur

- Je souhaite saisir le Médiateur dans le cadre de l'exécution de mon contrat de vente ou de mon abonnement grand public

5/ J'atteste avoir contacté le service client de mon opérateur et (i) ne pas être satisfait de sa réponse ou (ii) n'avoir reçu aucune réponse en 1 mois :

AVEZ-VOUS CONTACTÉ LE SERVICE CLIENTS POUR FAIRE PART DE VOTRE RÉCLAMATION AFIN DE TROUVER UNE SOLUTION ?

i Le service clients est le premier niveau de recours pour une réclamation

- Oui, j'ai contacté le service clients.
 Non, je n'ai pas contacté le service clients.

AVEZ-VOUS REÇU UNE RÉPONSE DU SERVICE CLIENTS DANS UN DÉLAI D'UN MOIS ?

- Oui, mais la solution proposée par le service clients ne me satisfait pas.
 Non, je n'ai reçu aucune réponse depuis 1 mois du service clients.
 Non, mais le délai d'un mois n'est pas encore passé.

6/ J'atteste avoir contacté le service recours consommateur (sauf en l'absence de réponse du service client en 2 mois) et ne pas disposer d'une solution satisfaisante :

AVEZ-VOUS ENSUITE CONTACTÉ LE SERVICE RECOURS CONSOMMATEURS PAR COURRIER ?

i Les équipes du service recours consommateurs ont pour mission de réétudier les réponses qui vous ont été apportées par le service clients.

- Oui, j'ai contacté le service recours consommateurs par courrier.
 Non, je n'ai pas contacté le service recours consommateurs par courrier
 Non, car je n'ai pas reçu de réponse du service clients à la suite de ma réclamation par courrier depuis plus de deux mois.

AVEZ-VOUS REÇU UNE RÉPONSE DU SERVICE RECOURS CONSOMMATEURS DANS UN DÉLAI D'UN MOIS ?

- Oui, mais la solution proposée par le service recours consommateurs ne me satisfait toujours pas.
 Non, je n'ai reçu aucune réponse depuis 1 mois du service recours consommateurs.
 Non, mais le délai d'un mois n'est pas encore passé.

7/ Je confirme saisir le médiateur dans le délai et ne pas avoir de contentieux en cours pour ce litige :

AGISSEZ-VOUS AUPRÈS DU MÉDIATEUR DANS LE DÉLAI MAXIMUM D'UN AN APRÈS AVOIR SAISI PAR ÉCRIT LE PROFESSIONNEL ?

- Oui, j'agis dans le délai maximum d'un an après avoir saisi par écrit le professionnel.
 Non, j'ai dépassé le délai d'un an maximum depuis que j'ai écrit au professionnel.

AVEZ-VOUS EU RECOURS À LA JUSTICE OU À UN AUTRE MÉDIATEUR POUR LE LITIGE CONCERNÉ ?

- Oui, j'ai eu recours à la justice ou à un autre Médiateur pour le litige concerné.
 Non, je n'ai pas eu recours à la justice ou à un autre Médiateur pour le litige concerné.

8/ J'indique les dates des échanges avec l'opérateur :

A QUELLE DATE AVEZ-VOUS CONTACTÉ LE SERVICE CLIENTS ?

JJ/MM/AAAA

A QUELLE DATE AVEZ-VOUS CONTACTÉ LE SERVICE RECOURS CONSOMMATEURS ?

JJ/MM/AAAA

A QUELLE DATE LE SERVICE RECOURS CONSOMMATEURS VOUS A-T-IL RÉPONDU ?

JJ/MM/AAAA

9/ Je crée mon compte auprès du médiateur :

J'ai déjà un compte

Connectez-vous avec vos identifiants pour créer votre dossier en ligne

JE ME CONNECTE

Je saisis le Médiateur pour la première fois

Créez votre compte en renseignant votre adresse électronique.

Votre adresse email



9/ Je me connecte à mon compte et je reçois la confirmation de la possibilité pour mon dossier d'être instruit ;

10/ Mon litige concerne mon accès fibre :

VOTRE DIFFÉREND CONCERNE UN ABONNEMENT RELATIF À :

- Votre accès internet (ADSL)
- Votre accès fibre
- Votre ligne mobile (en 06 ou 07)
- Votre ligne téléphonique traditionnelle
- TV payantes

INDIQUEZ LE NUMÉRO DE LIGNE CONCERNÉ

11/ Je résume le litige

Résumé du litige avec le professionnel

INDIQUEZ CLAIREMENT L'HISTORIQUE DES PRINCIPAUX ÉVÈNEMENTS, LES DATES...

J'ai souscrit un contrat d'accès à Internet auprès de [nom de votre opérateur], sur fibre optique, pour mon domicile situé [adresse complète].

Ma ligne FttH a été coupé [ou très dégradée] le [date], ce que j'ai signalé auprès du service client de mon opérateur le [date(s) + moyen].

Elle n'a toujours pas été rétablie à ce jour, malgré mon courrier recommandé du [date] [option : et l'intervention d'un technicien le [date]]. [autre option : Elle n'a été rétablie que le [date], soit une interruption / dégradation de service pendant [XXX] jours].

[option : J'ai déjà subi [xx] coupures de services depuis le raccordement de mon logement, avec des délais de rétablissement de plus de [xxx] jours / semaines à chaque fois].

Le service client puis le service recours consommateur de mon opérateur ne m'ont pas donné de date de rétablissement de ma ligne [options : Détailler les réponses ou absence de réponse de l'opérateur, par exemple : Le service client puis le service recours consommateur de mon opérateur m'ont indiqué que l'opérateur responsable de ma déconnexion est [xxx] / ne m'ont jamais répondu / m'ont proposé une indemnisation contractuelle de [XX] euros que j'estime dérisoire par rapport au préjudice que j'ai subi].

J'ai subi un préjudice largement supérieur au montant de l'indemnité prévue au contrat en cas d'interruption de service, en raison de [à détailler :

- o Télétravail habituel impossible, désorganisation du service, perte de temps dans les transports, frais de coworking,
- o Impossibilité de se connecter à certaines visio-conférences, reproches de votre employeur sur une perte de productivité liée à l'absence de fibre, etc. ;
- o Retard dans le suivi de cours en ligne ;
- o Difficultés de votre enfant dans le suivi de ses études ;
- o Retard dans l'envoi d'une déclaration d'impôts...]

12/ Le litige a-t-il déjà été partiellement résolu ?

C'est le cas par exemple si la ligne n'a pas été rétablie mais qu'une indemnisation vous a été proposée ou versée.

LE PROFESSIONNEL AVEC LEQUEL VOUS AVEZ UN DIFFÉREND A-T-IL DÉJÀ PARTIELLEMENT RÉSOLU VOTRE LITIGE ?

- Oui
 Non

INDIQUEZ LE TYPE D'ACCORD AUQUEL VOUS ÊTES PARVENU ET LE CAS ÉCHÉANT LE DÉDOMMAGEMENT OBTENU

13/ J'indique ma demande :

Je demande le rétablissement immédiat de ma ligne FttH [du débit habituel de ma ligne FttH], ainsi qu'une indemnisation de [XXX] euros, correspondant au préjudice que j'estime avoir subi. La clause indemnitaire du contrat de votre contrat vide de sens l'obligation essentielle de mon opérateur de me délivrer le service souscrit, au regard du faible montant en cause.

Option : Je demande une indemnisation de [XXX] euros, correspondant au préjudice que j'estime avoir subi. La clause indemnitaire du contrat de votre contrat vide de sens l'obligation essentielle de mon opérateur de me délivrer le service souscrit, au regard du faible montant en cause.

14/ Indiquer comment vous avez contacté les services client et recours consommateur

VOUS AVEZ CONTACTÉ LE SERVICE CLIENTS LE 18/07/2023

- par téléphone ou chat
 par mail, courrier ou formulaire en ligne

VOUS AVEZ CONTACTÉ LE SERVICE RECOURS CONSOMMATEURS LE 20/08/2023

- J'ai écrit au service recours consommateurs et reçu une réponse qui ne me satisfait pas.
 J'ai écrit depuis plus d'un mois au service recours consommateurs sans avoir obtenu de réponse.

15/ Coordonnées et titulaire du contrat :

Votre identité

- Je suis le client concerné par le litige
 Je suis le représentant du client concerné par le litige

Sont considérés comme « mandataires » les associations de consommateurs agréées, protections juridiques, curatelle, tutelles, conciliateurs de justice (hors procédure de conciliation) ainsi que toute personnes physique ou morale pouvant justifier d'un mandat de représentation. Pour ce dernier cas, merci de nous fournir dans votre saisine un mandat formel signé par le mandant.

Vos coordonnées

CIVILITÉ

Mme M.

VOTRE NOM*

VOTRE PRÉNOM*

VOTRE ADRESSE*

COMPLÉMENT D'ADRESSE

CODE POSTAL*

VILLE*

PAYS*

FRANCE

VOTRE NUMÉRO DE TÉLÉPHONE

VOTRE ADRESSE EMAIL

Titulaire du contrat

NOM DU TITULAIRE DU CONTRAT*

PRÉNOM DU TITULAIRE DU CONTRAT*

NUMÉRO DE TÉLÉPHONE CONCERNÉ PAR LE LITIGE

NUMÉRO DE CONTRAT OU NUMÉRO DE COMPTE CLIENT

16/ Télécharger mes documents en ligne :

Afin de pouvoir traiter votre dossier nous avons besoin de recueillir certains documents. Voici le type de documents utiles au traitement de votre dossier :

- Votre courrier/emails adressé au service clients
- Votre courrier/mail adressés au service consommateurs (pour un opérateur télécoms)
- Vos autres correspondances avec votre professionnel
- Vos courriers de réponse du professionnel
- Vos factures
- Votre contrat
- Autres documents (toute pièce que vous jugez utile)

Je télécharge mes documents en ligne

Courrier adressé au service consommateurs

Ajouter une pièce jointe 📎

Réponse du service consommateurs

Ajouter une pièce jointe 📎

Copie de contrat

Ajouter une pièce jointe 📎

Facture

Ajouter une pièce jointe 📎

Ajouter un fichier

OU

Je préfère adresser mes documents par courrier

⇒ Que fait le médiateur une fois mon alerte enregistrée ?

Le médiateur examine votre demande et dispose d'un délai de 90 jours pour proposer une solution amiable aux parties. Cette solution est bien plus rapide qu'une demande en justice.

Vous pouvez l'accepter ou la refuser dans un délai de 30 jours, de même que votre opérateur.