

# 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) : Mme Mlle M

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

Prénom : \_\_\_\_\_

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

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

N° de téléphone pour vous joindre : \_\_\_\_\_

Mél/Email : \_\_\_\_\_

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

- Votre téléphone fixe :  
N° de la ligne \_\_\_\_\_  
N° du contrat \_\_\_\_\_
- Votre téléphone mobile  
N° de la ligne \_\_\_\_\_  
N° du contrat \_\_\_\_\_
- Votre accès à Internet  
N° du contrat \_\_\_\_\_
- Vos communications téléphoniques via Internet  
N° de la ligne \_\_\_\_\_  
N° du contrat \_\_\_\_\_

[Facultatif]

**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 : \_\_\_\_\_

Mme Mlle M

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

Prénom : \_\_\_\_\_

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

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

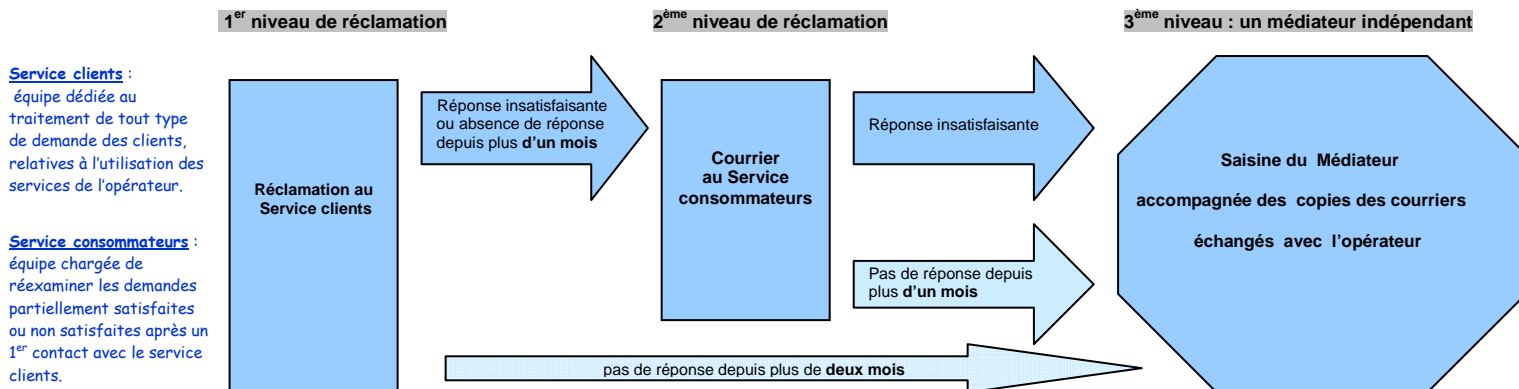
Téléphone : \_\_\_\_\_ Télécopie : \_\_\_\_\_

Mél/Email : \_\_\_\_\_

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

- AOL  Bouygues Telecom  Carrefour Mobile  Cegetel  easy\_neuf  France Télécom  M6 Mobile  
 neuf  neuf mobile  Orange Internet  Orange Mobile  SFR  TELE2  Universal Mobile

## Vos démarches préalables pour accéder à la médiation



**Le Médiateur ne pourra examiner et traiter votre dossier que si vous avez coché et renseigné la case correspondant à votre situation :**

- 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.

*Rappel : en vertu de la Charte de médiation, le Médiateur émet ses avis en droit et en équité. Il ne peut intervenir si une action en justice est en cours. En revanche, le consommateur demeure libre, à tout moment, d'interrompre la médiation et de se retourner vers la justice.*

