

# Formulaire de saisine du médiateur des communications électroniques

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

Formulaire à renvoyer accompagné des pièces nécessaires (sans agrafes)  
à : **Le Médiateur des Communications Electroniques**  
B.P. 999

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

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

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

Prénom : \_\_\_\_\_

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

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

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

N° de téléphone concerné par le litige: \_\_\_\_\_

N° de contrat ou n° de compte client : \_\_\_\_\_

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

**Le différend concerne :**

- |   |   |              |
|---|---|--------------|
| <input type="checkbox"/> Votre ligne mobile   | } | - TV         |
| <input type="checkbox"/> Votre accès ADSL   |   | - Internet   |
| <input type="checkbox"/> Votre Accès fibre/câble  |   | - Téléphonie |
| <input type="checkbox"/> Votre ligne téléphonique traditionnelle<br>Ou votre accès internet bas débit |   |              |

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

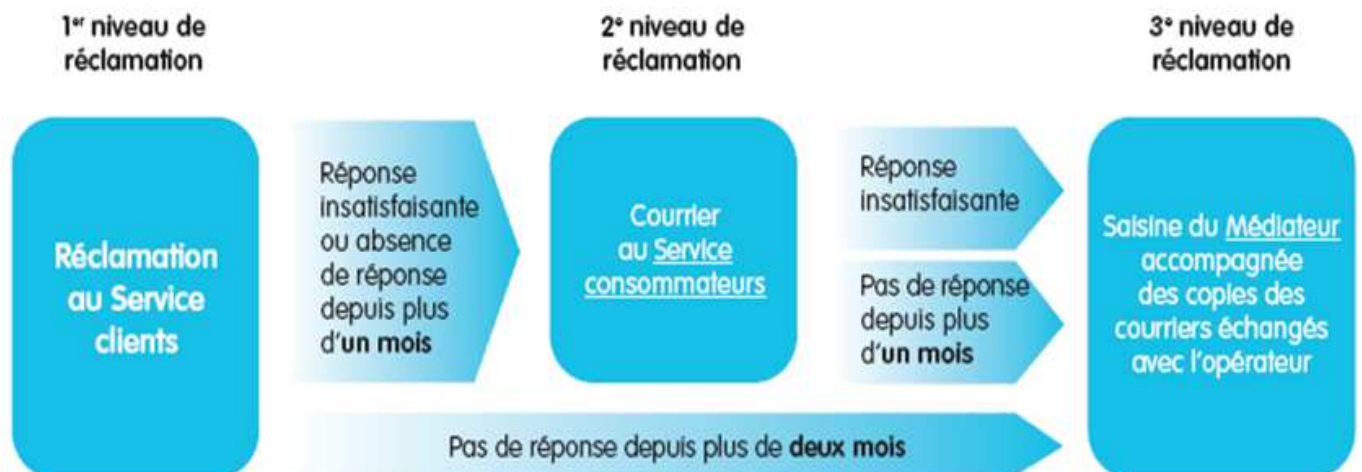
Téléphone pour vous joindre: \_\_\_\_\_

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"/> Crédit Mutuel Mobile         | <input type="checkbox"/> Orange Caraïbes |
| <input type="checkbox"/> Auchan Telecom   | <input type="checkbox"/> Dauphin Telecom              | <input type="checkbox"/> Orange Internet |
| <input type="checkbox"/> B&You            | <input type="checkbox"/> Free                         | <input type="checkbox"/> Orange Mobile   |
| <input type="checkbox"/> Blanche Porte    | <input type="checkbox"/> Free Mobile                  | <input type="checkbox"/> Orange Réunion  |
| <input type="checkbox"/> Bouygues Telecom | <input type="checkbox"/> Joe Mobile                   | <input type="checkbox"/> Pritel          |
| <input type="checkbox"/> Breizh Mobile    | <input type="checkbox"/> La Poste Mobile              | <input type="checkbox"/> SFR             |
| <input type="checkbox"/> BUZZ mobile      | <input type="checkbox"/> Mediaserv                    | <input type="checkbox"/> Sosh            |
| <input type="checkbox"/> Carrefour Mobile | <input type="checkbox"/> Neufbox de SFR               | <input type="checkbox"/> SRR (Réunion)   |
| <input type="checkbox"/> CIC Mobile       | <input type="checkbox"/> Neufbox fibre optique de SFR | <input type="checkbox"/> Virgin Mobile   |
| <input type="checkbox"/> Cofidis Mobile   | <input type="checkbox"/> Numéricable                  | <input type="checkbox"/> Voxbone         |
| <input type="checkbox"/> Coriolis         | <input type="checkbox"/> NRJ Mobile                   |  |

## Vos démarches préalables pour accéder à la médiation



**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*

Titulaire du contrat : Nom \_\_\_\_\_ Prénom : \_\_\_\_\_

**Résumé de votre litige** (indiquer clairement l'historique des principaux événements et **joindre copies des justificatifs sans agrafes**)

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

**Votre opérateur a-t-il déjà partiellement résolu votre litige ?**

Oui

Non

Si oui, comment ? \_\_\_\_\_

---

**Qu'attendez-vous maintenant de votre opérateur ?** (indiquer avec précision ce que vous souhaitez obtenir) :

---

---

---

---