

Formulaire de saisine du médiateur des communications électroniques

www.mediateur-telecom.fr

Formulaire à renvoyer accompagné des pièces nécessaires (sans agrafes) à :
Le Médiateur des Communications Electroniques
B.P. 999
75829 PARIS CEDEX 17

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 (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 pour vous joindre: _____

Email : _____

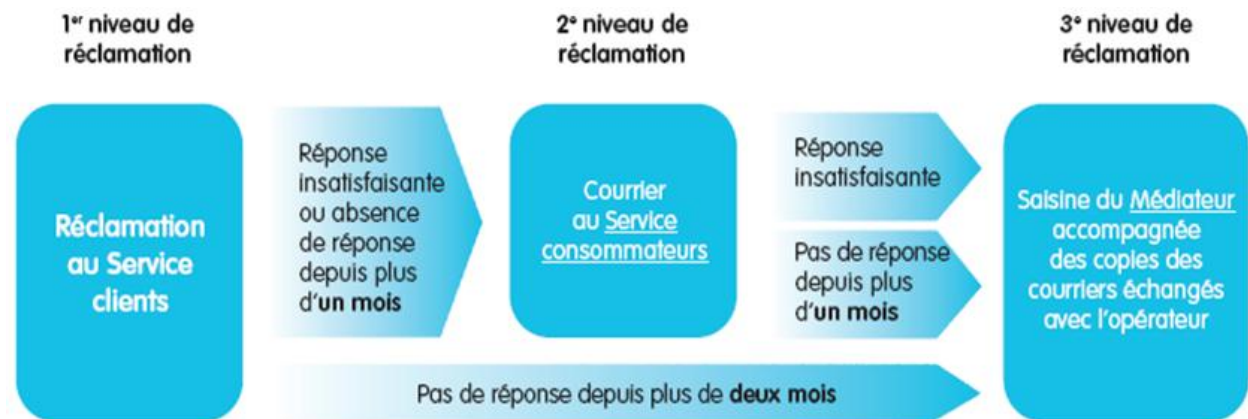
Marque / Opérateur (si celui-ci ne figure pas dans cette liste, vous ne pouvez pas saisir le médiateur) :

- | | | | |
|---|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Alice | <input type="checkbox"/> Free | <input type="checkbox"/> NRJ Mobile | <input type="checkbox"/> SFR |
| <input type="checkbox"/> B&You | <input type="checkbox"/> La Poste Mobile | <input type="checkbox"/> Orange Caraïbes | <input type="checkbox"/> Sosh |
| <input type="checkbox"/> Bouygues Telecom | <input type="checkbox"/> M6 Mobile | <input type="checkbox"/> Orange Internet | <input type="checkbox"/> SRR (Réunion) |
| <input type="checkbox"/> Carrefour Mobile | <input type="checkbox"/> Neufbox de SFR | <input type="checkbox"/> Orange Mobile | <input type="checkbox"/> TELE2 Mobile |
| <input type="checkbox"/> Coriolis | <input type="checkbox"/> Neufbox fibre optique de SFR | <input type="checkbox"/> Orange Réunion | <input type="checkbox"/> Ten by Orange |
| <input type="checkbox"/> France Télécom | <input type="checkbox"/> Numéricable | <input type="checkbox"/> Pritel | <input type="checkbox"/> Universal 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^{er} 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.**

