



Le Médiateur des communications électroniques }

B.P 999 - 75829 PARIS CEDEX 17 - www.mediateur-telecom.fr

CHARTE DE MEDIATION

En vigueur au 5 avril 2012

***Référencée par la CMC (Commission de la Médiation de la Consommation)
le 22 février 2012***

PREAMBULE

CHAPITRE I – LE MEDIATEUR

- Article 1 Désignation
- Article 2 Compétences et efficacité
- Article 3 Indépendance et impartialité
- Article 4 Confidentialité

CHAPITRE II – DOMAINE D'APPLICATION DE LA MEDIATION

- Article 5 Contrat souscrit par un client/consommateur

CHAPITRE III – FONCTIONNEMENT DE LA MEDIATION

- Article 6 Saisine préalable du fournisseur de services de communications électroniques
- Article 7 Procédure de saisine
- Article 8 Recours à un éventuel Expert
- Article 9 Avis rendu par le médiateur

CHAPITRE IV – EFFETS ET FIN DE LA MEDIATION

- Article 10 Prescription
- Article 11 Action en justice
- Article 12 Caractère confidentiel de l'avis

CHAPITRE V – SUIVI DE LA MEDIATION

- Article 13 Commission de suivi de la médiation
- Article 14 Rapport annuel du médiateur
- Article 15 Suivi des recommandations du médiateur

CHAPITRE VI – PORTEE DE LA CHARTE

- Article 16 Engagements des parties à la médiation

PREAMBULE :

Les fournisseurs de services de communications électroniques (opérateurs et sociétés de commercialisation de services), signataires de la présente charte, disposent de structures internes de traitement des réclamations auxquelles leurs clients/consommateurs (ci-après désignés client) doivent s'adresser en cas de différend.

Toutefois, lorsqu'ils persistent, les différends pourront faire l'objet **d'une médiation facultative et gratuite**. A cet effet, les fournisseurs de services de communications électroniques (ci-après désignés fournisseur), réunis au sein d'une association loi 1901 dénommée « Association Médiation Communications Electroniques », ont désigné un médiateur, ayant une indépendance et une autorité reconnues, afin qu'il donne son avis sur ces litiges.

La médiation obéit aux règles ci-après décrites.

CHAPITRE I – LE MEDIATEUR

Article 1 Désignation

Le médiateur est désigné, après consultation de la DGCCRF, des associations de consommateurs* et de l'ARCEP, par les fournisseurs de services de communications électroniques signataires de la présente charte, pour une durée de trois ans renouvelable une fois. Il est irrévocable pour la durée de son mandat, sauf pour des motifs légitimes.

Article 2 Compétences et efficacité

Le médiateur est désigné pour ses qualités humaines et ses compétences notamment juridiques afin de pouvoir rendre des avis en droit comme en équité. Il s'engage à actualiser régulièrement ses connaissances

Article 3 Indépendance et impartialité

3.1 Le médiateur ne doit jamais avoir été lié à un fournisseur de services de communications électroniques par un contrat de travail, ni détenir des actions de l'un des fournisseurs de services de communications électroniques, ni être intervenu comme consultant pour un des fournisseurs de services de communications électroniques, ni avoir de liens avec une association de consommateurs.

3.2 Le médiateur exerce sa mission en toute indépendance et ne reçoit aucune directive de qui que ce soit.

Article 4 Confidentialité

Le médiateur est soumis à une obligation de confidentialité.

4.1 Le nom des parties, le contenu du dossier et les faits dont il a eu connaissance dans l'exercice de sa mission demeurent confidentiels.

4.2 Aucun des avis qu'il est amené à rendre ne peut être porté à la connaissance de tiers au différend en cause, sauf dans les conditions particulières du rapport annuel, telles que spécifiées au Chapitre V.

* *Au sens de la présente charte, le terme « associations de consommateurs » comprend toutes les associations de consommateurs agréés et les associations d'utilisateurs (AFUTT : Association Française des Utilisateurs de Télécommunications).*

CHAPITRE II – DOMAINE D'APPLICATION DE LA MEDIATION

Article 5 Contrat souscrit par un client/consommateur

La médiation s'applique à tous les litiges commerciaux opposant un fournisseur de services de communications électroniques, signataire de la présente charte, à l'un de ses clients/consommateurs, à l'exclusion des litiges portant sur le contenu éditorial des services fournis. L'on entend par client/consommateur toute personne physique intervenant en dehors de son activité professionnelle.

CHAPITRE III – FONCTIONNEMENT DE LA MEDIATION

Article 6 Saisine préalable du fournisseur de services de communications électroniques

6.1 Chaque fournisseur de services de communications électroniques informe ses clients des modalités de recours internes que les clients doivent observer avant de saisir le médiateur.

6.2 Chaque fournisseur communique, notamment sur son site internet, les coordonnées des recours internes (service clients et service consommateurs) ainsi que celles du médiateur.

6.3 Lorsque, après épuisement des procédures internes du fournisseur de services de communications électroniques, le différend opposant le client et son fournisseur n'a pas pu être résolu à l'amiable par les deux parties, le fournisseur indique au client, dans la réponse négative du dernier niveau de recours interne, le nom et l'adresse du médiateur ainsi que les modalités de sa saisine.

6.4 Si le client n'a pas obtenu de réponse de la part du service consommateurs de son fournisseur malgré une saisine de plus d'un mois ou de la part du service clients malgré une saisine datant de plus de deux mois, le client peut alors saisir directement le médiateur.

6.5 Le médiateur décide de la recevabilité des différends qui lui sont soumis.

6.6 En cas de saisine prématurée, le médiateur réoriente le client ou son représentant vers le bon niveau préalable de recours interne du fournisseur, par courriel ou par courrier.

Article 7 Procédure de saisine

7.1 Le client ou l'association de consommateurs chargée de représenter ses intérêts ou le fournisseur de services de communications électroniques saisit le médiateur notamment en complétant le formulaire mis à sa disposition sur le site du médiateur (www.mediateur-telecom.fr) ou fourni par le service consommateurs de l'opérateur, sur simple demande. Cette saisine est accompagnée d'une copie des documents étayant la demande.

7.2 Le médiateur accuse réception de ce dossier et demande à l'autre partie de lui transmettre les éléments en sa possession et de lui exposer sa position dans le délai d'un mois. A défaut de réponse dans le délai indiqué, le médiateur commence à instruire le dossier sur la seule base des éléments en sa possession.

7.3 Les échanges entre le médiateur et les parties se font par écrit sauf si le médiateur souhaite entendre personnellement les deux parties.

Article 8 Recours éventuel à un expert

Si la complexité de l'affaire le rend nécessaire, le médiateur peut faire appel à un expert indépendant qu'il choisit librement en tenant compte de ses compétences techniques dans le domaine des communications électroniques.

Article 9 Avis rendu par le médiateur

9.1 Lorsque l'instruction du dossier est terminée dans un délai maximum de deux mois à compter de la date de recevabilité de la saisine, le médiateur rend un avis en droit qu'il peut compléter par des considérations tirées de l'équité. Ce délai de deux mois peut être prolongé pour des cas complexes demandant plus d'analyse ou une étude complémentaire.

9.2 Un exemplaire de l'avis est adressé au client et à l'association de consommateurs qui le représente, et un autre exemplaire au fournisseur de services de communications électroniques.

9.3 Chaque partie à la médiation est libre de suivre ou de ne pas suivre l'avis rendu par le médiateur, à charge d'en informer par écrit l'autre partie ainsi que le médiateur et ce, dans le délai d'un mois.

CHAPITRE IV – EFFETS ET FIN DE LA MEDIATION

Article 10 Prescription

La saisine du médiateur suspend la prescription des droits que le fournisseur de services de communications électroniques et le client peuvent s'opposer et ce, tant que le médiateur n'a pas rendu son avis.

Article 11 Action en justice

11.1 Le médiateur ne peut pas être saisi si une action en justice a été engagée par le fournisseur de services de communications électroniques ou le client, sauf si les deux parties y consentent expressément.

11.2 Sauf convention contraire, toute action en justice introduite par l'une des parties à la médiation contre l'autre partie met fin à la médiation. La partie la plus diligente en informe le médiateur qui met alors fin à sa mission.

Article 12 Caractère confidentiel de l'avis

L'avis du médiateur est confidentiel : sauf accord entre elles, les parties ne peuvent pas le diffuser, y compris dans le cadre d'une instance judiciaire.

CHAPITRE V – SUIVI DE LA MEDIATION

Article 13 Commission de suivi de la médiation

Une commission de suivi de la médiation se réunit tous les ans, ou sur demande du médiateur, et reçoit le médiateur afin de favoriser un dialogue entre l'Etat, les associations de consommateurs et les fournisseurs de services de communications électroniques, signataires de la présente charte et afin de favoriser leur bonne information mutuelle.

Article 14 Rapport annuel du médiateur

14.1 Chaque année, le médiateur rédige un rapport sur son activité qui comprend notamment le nombre de saisines du médiateur et leur sort, le nombre d'avis rendus, les types de litige, leur fréquence ainsi que le pourcentage d'avis suivis par les fournisseurs de services de communications électroniques. Ce rapport distingue les dossiers du médiateur par catégories telles que : « Téléphonie fixe », « Téléphonie mobile » et « Internet ».

14.2 Le médiateur formule des recommandations d'amélioration afin de prévenir le renouvellement de certains litiges répétitifs ou significatifs et contribuer à améliorer la qualité de service du secteur des communications électroniques.

14.3 Ce rapport est adressé par le médiateur à la DGCCRF, aux associations de consommateurs, à l'ARCEP, à la Commission de la Médiation de la Consommation (CMC), ainsi qu'aux fournisseurs de services de communications électroniques, signataires de la présente charte et à toute autre instance ou autorité publique que l'Association Médiation Communications Electroniques lui aura préalablement indiquée.

14.4 A l'exception du pourcentage d'avis suivis par les fournisseurs de services de communications électroniques, le rapport ne contient aucun nom des parties à la médiation ni aucun élément permettant d'identifier l'une de ces parties.

Article 15 Suivi des recommandations du médiateur

Le médiateur suit la mise en œuvre de ses recommandations par les fournisseurs de service de communications électroniques.

CHAPITRE VI – PORTEE DE LA CHARTE

Article 16 Engagement des parties à la médiation

Tout client et tout fournisseur de services de communications électroniques ayant recours au médiateur désigné conformément à la présente charte, s'engagent à respecter celle-ci en toutes ses dispositions.