

LA MEDIATION TELECOM

Retrouvez toutes les informations sur le site : <https://www.mediation-telecom.org/>

La médiation c'est quoi ?

La médiation de la consommation est un processus de règlement extrajudiciaire des litiges, par lequel un consommateur et un professionnel tentent de parvenir à un accord pour résoudre à l'amiable le litige qui les oppose, avec l'aide d'un tiers, le Médiateur. Il s'agit donc d'une alternative à l'action judiciaire souvent longue et coûteuse. Le consommateur garde néanmoins la possibilité de saisir le juge si la médiation n'aboutit pas. La médiation de la consommation est totalement gratuite pour le consommateur et confidentielle. (source <https://www.mediation-telecom.org/mediation>)

Comment saisir le médiateur ?

Important : Pour que le Médiateur puisse déclarer votre dossier recevable et le traiter, vous devez avoir bien effectué et respecté toutes les démarches préalables pour accéder à la médiation. En cas de non-respect de ces étapes et délais, votre dossier sera déclaré irrecevable et vous devrez saisir à nouveau le Médiateur en créant une nouvelle demande.



Lorsque vous avez un litige, contactez le **service clients** par tous moyens (téléphone, courrier, ...) pour faire part de votre réclamation afin de trouver une solution.

Si vous ne recevez aucune réponse dans un délai d'un mois ou si la solution proposée ne vous satisfait pas, adressez-vous au **service recours consommateurs** par écrit (courrier, formulaire, mail,...).



Si vous ne recevez aucune réponse du **service recours consommateurs** dans un délai d'un mois ou si la solution proposée ne vous satisfait pas, **créez un dossier** auprès de la médiation des communications électroniques.

Bon à savoir

Vous pouvez également saisir la Médiatrice directement si vous ne recevez pas de réponse du service clients depuis plus de deux mois



Si votre demande est recevable, vous en êtes informé par mail ou courrier dans un délai de 8 jours.

Si le médiateur estime le litige particulièrement complexe et nécessitant une instruction plus longue, il doit alors le notifier aux deux parties.

Si votre réclamation est irrecevable, le Médiateur vous précisera dans le délai maximum de 3 semaines la raison pour laquelle, votre demande est rejetée. Et, le cas échéant, des démarches que vous devez entreprendre.

La Médiatrice dispose d'un délai de 90 jours pour faire connaître son avis aux deux parties (consommateur et professionnel) qui disposent d'un mois pour accepter ou refuser la solution de la Médiatrice.

Pour saisir le médiateur :

- Le Médiateur des Telecom par voie postale (C.S 30342-94257 Gentilly Cedex)
- <https://www.mediation-telecom.org/saisir-le-mediateur>

¹ Marque enregistrée et détenue par Association Médiation des Communications Electroniques, Association, CS 30342, 94257, GENTILLY CEDEX, FR sous le numéro 4451114 (INPI)