

Un litige vous oppose à votre opérateur. Vous saisissez le médiateur des communications électroniques

Vous êtes en litige avec un des opérateurs suivants : Bouygues Telecom, France Télécom, Orange, Ten by Orange, SFR, Neufbox de SFR, Neufbox Fibre optique de SFR, Universal Mobile, Carrefour Mobile, Simplicime, Télé2 mobile, Numericable, Free ou Alice.

Si vous avez tenté, mais en vain, de régler le différend avec le service clients, puis le service consommateurs de l'opérateur – ces démarches préalables sont indispensables – vous pouvez saisir par courrier le médiateur des communications électroniques pour qu'il intervienne auprès de votre opérateur. Si vous avez un accès à Internet, utilisez de préférence le formulaire téléchargeable sur le site www.mediateur-telecom.fr. Vous pouvez également retourner ce formulaire par voie électronique.

NOM Prénom
adresse
téléphone

Le Médiateur des communications électroniques
BP 99
75829 Paris Cedex 17

Monsieur le Médiateur,

Je me permets de solliciter votre médiation dans le différend qui m'oppose à la société (*nom de l'opérateur*).

(Exposez la cause et l'historique du litige.)

Le (*date*), j'ai souscrit un contrat Internet-téléphone-télévision, dont voici les références : (...).

À ce jour, je ne peux toujours pas avoir accès à la télévision.

Le (*date*), j'ai écrit (*ou téléphoné*) au service clients de mon opérateur pour demander (*par exemple : la parfaite exécution du contrat ou la résiliation du contrat*). Il m'a été répondu (*explications fournies*).

En conséquence, le (*date*), j'ai saisi le service consommateurs, qui m'a répondu (...). Cette réponse ne peut évidemment pas me satisfaire. (*Le cas échéant*) Vous trouverez ci-jointes les copies des courriers échangés.

C'est pourquoi je souhaite (*précisez votre demande : que ma ligne soit résiliée, que mon contrat soit modifié, une indemnité de [...] euros en compensation de la fraction de l'abonnement payée sans contrepartie...*).

Je vous remercie par avance de votre entremise dans la résolution de ce litige et vous prie d'agréez, Monsieur le Médiateur, l'expression de mes salutations distinguées.

(Signature)