**Le médiateur des télécom : mediation**[**-**](https://www.mediation-telecom.org/)**telecom.org**

Pour **créer un dossier de réclamation** auprès du médiateur télécom, vous devez remplir certaines **conditions** :

* Vous êtes un **particulier** (et non un professionnel, c’est important de le souligner), client d'un opérateur membre de la médiation des communications électroniques.
* Vous avez tenté de résoudre votre litige via le service client puis le service consommateur national de votre opérateur **sans obtenir de réponse satisfaisante**.
* Votre première demande date de **moins d’un an**

Préalable : écrire au fournisseur (2 courriers)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Fournisseur | Service clients | Service consommateurs |
| [Orange](https://www.echosdunet.net/orange/service-client) | Orange Service Client 33 732 Bordeaux Cedex 9 | Orange Service National Consommateurs Orange (préciser le domaine concerné : fixe, internet, mobile...) 33734 Bordeaux Cedex 9 |
| [Free](https://www.echosdunet.net/free/service-client) | Free Service clients (préciser « Offre Internet » ou « Offre mobile ») 75371 Paris Cedex 08 | Free Service National Consommateur 75371 Paris Cedex 08 |
| [SFR](https://www.echosdunet.net/sfr/service-client) | SFR Service Client Box et Fibre TSA 10101 69947 LYON Cedex 20  SFR Service Client Abonnés / SFR La Carte TSA 10101 69947 LYON Cedex 20 | SFR Service Consommateurs TSA 20102 69947 LYON Cedex 20 |
| [Bouygues](https://www.echosdunet.net/bouygues/service-client) | Bouygues Telecom Service Clients 60436 Noailles cedex | Bouygues Telecom Service Consommateurs 60436 Noailles cedex |

Saisir le médiateur

Pour **saisir le médiateur**, vous disposez désormais d’un site internet dédié à l’adresse suivante : **mediation**[**-**](https://www.mediation-telecom.org/)**telecom.org**

Le médiateur examine le dossier et formule un avis dans un délai de 3 mois.

Cet avis vous est communiqué et est transmis à votre opérateur ou à votre fournisseur. Le médiateur peut, par exemple, proposer un remboursement partiel de l'abonnement.

Vous avez 1 mois après la réception de cet avis pour faire connaître votre position à l'autre partie ainsi qu'au médiateur.

Si un accord est trouvé, Chaque partie s'engage à mettre en œuvre la solution. Par exemple, votre opérateur s'engage à vous rembourser. Le litige s'arrête là

Si aucun accord n’est trouvé, La médiation prend fin.

Vous pouvez saisir un tribunal civil pour trancher le litige.

La juridiction compétente :

* Pour un litige inférieur ou égal à 10 000 €, c'est le tribunal de proximité ou le tribunal judiciaire.
* Pour un litige supérieur à 10 000 €, c'est le tribunal judiciaire.