

# Le médiateur des télécom : [mediation-telecom.org](https://www.mediation-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	Orange Service Client 33 732 Bordeaux Cedex 9 (adresse indiquée sur votre facture) Téléphone 39 00 du lundi au vendredi de 10h à 19h	Orange Service Recours consommateurs (préciser le domaine concerné : fixe, internet, mobile...) 33732 Bordeaux Cedex 9
Free	Free Service clients (préciser « Offre Internet » ou « Offre mobile ») 75371 Paris Cedex 08	Free Service National Consommateur 75371 Paris Cedex 08
SFR	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 recours Consommateurs TSA 20102 69947 LYON Cedex 20
Bouygues	Bouygues Telecom Service Clients	Bouygues Telecom

	TSA-59013 60643 Chantilly cedex	Service Consommateurs TSA-59013. 60643 Chantilly Cedex
--	------------------------------------	---

## Saisir le médiateur

Pour **saisir le médiateur**, vous disposez désormais d'un site internet dédié à l'adresse suivante : **mediation-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.