

# Le médiateur des télécom : 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	Orange Service National Consommateurs Orange (préciser le domaine concerné : fixe, internet, mobile...) 33734 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	SFR Service Consommateurs TSA 20102 69947 LYON Cedex 20

	69947 LYON Cedex 20	
Bouygues	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-telecom.org](http://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.