

## Particuliers

Publié le 19/11/2022 – Mis à jour le 06/03/2023

### Comment saisir le médiateur des communications électroniques ?

Si vous rencontrez un litige (commercial, contractuel, technique, ...) qui n'a pas pu être réglé à l'amiable avec votre opérateur de téléphonie ou votre fournisseur d'accès internet, le médiateur des communications électroniques peut intervenir **gratuitement** pour tenter de résoudre votre litige. Nous vous présentons les informations à connaître.

#### Qu'est-ce que la médiation ?

Il s'agit d'un mode de résolution amiable des litiges (c'est-à-dire sans l'intervention du juge) entre un consommateur et un professionnel et faisant intervenir un tiers (le médiateur).

L'objectif de la médiation est de tenter d'établir un dialogue entre les parties pour qu'elles parviennent elles-mêmes à un accord.

#### Quelles sont les étapes de la médiation ?

Le processus de la médiation se déroule selon les **5 étapes** suivantes :

Dépôt de la demande : la demande de médiation se fait en ligne

Instruction du dossier : le médiateur examine le dossier et contacte les parties pour organiser une première réunion

Négociation : les parties, accompagnées par le médiateur, composent en vue de trouver un accord

Proposition de solution : le médiateur vous propose une solution

Acceptation ou refus de la solution : vous êtes libres d'accepter ou de refuser la solution proposée par le médiateur

#### Dans quel cas saisir le médiateur des communications électroniques ?

Le médiateur des communications électroniques peut intervenir si vous avez un différend (commercial, contractuel, technique, ...) avec votre opérateur de téléphonie (fixe ou mobile) ou votre fournisseur d'accès internet.

Il peut s'agir, par exemple, d'un différend concernant la facturation de votre abonnement téléphonique ou d'un mécontentement sur la qualité de votre service internet.

#### Que doit faire le consommateur avant de pouvoir s'adresser au médiateur des communications électroniques ?

Avant de vous adresser au médiateur des communications électroniques, vous devez **impérativement** respecter les étapes suivantes :

Prendre contact avec le service clients de votre opérateur ou fournisseur pour faire votre réclamation

Si le service clients n'a pas répondu dans un délai d'1 mois ou si sa réponse est insatisfaisante, écrire au service consommateurs de votre opérateur ou fournisseur

Si le service consommateurs ne vous a pas répondu dans un délai d'1 mois ou si sa réponse est insatisfaisante, vous pouvez saisir le médiateur des communications électroniques

Vous pouvez également saisir directement le médiateur si le service clients ne vous a pas répondu dans un délai de 2 mois, sans passer par le service consommateurs.

Tous les opérateurs ou fournisseurs disposent d'un service clients et d'un service consommateurs.

Les coordonnées de ces services sont mentionnées dans votre contrat et sur vos factures. Elles sont également disponibles sur le site internet des opérateurs ou fournisseurs.

#### À savoir

Si une procédure judiciaire est engagée par vous ou votre opérateur ou fournisseur d'accès internet alors qu'une médiation est en cours, la procédure devant le médiateur est interrompue.

#### Comment saisir le médiateur des communications électroniques ?

Vous devez le faire directement en ligne :

- [Saisir en ligne le médiateur des communications électroniques](#)

Vous devez scanner tous les documents justificatifs mentionnés lors de votre démarche en ligne (copie de lettres à l'opérateur ou fournisseur, réponse...).

#### De combien de temps dispose le consommateur pour saisir le médiateur des communications électroniques ?

Vous avez **1 an** à partir de la date de votre réclamation écrite auprès du service clients de votre opérateur ou fournisseur pour saisir le médiateur.

### Le recours au médiateur des communications électroniques est-il gratuit pour le consommateur ?

Oui, le recours au médiateur des communications électroniques est **gratuit**. C'est le professionnel qui en assume le coût.

Toutefois, si vous faites appel à un avocat ou un expert, ce qui n'est pas obligatoire, les frais seront à votre charge.

### Comment le médiateur des communications électroniques examine la demande qui lui a été faite ?

Le médiateur examine votre litige et formule un avis dans un délai de 3 mois maximum.

Le médiateur peut, par exemple, proposer un remboursement partiel de votre abonnement.

Cet avis vous est communiqué par courrier ou mail. Il est également transmis à votre opérateur ou à votre fournisseur.

### Comment se termine la médiation des communications électroniques ?

Vous avez **1 mois** après la réception de l'avis du médiateur pour accepter ou refuser la solution proposée.

Vous vous engagez avec l'opérateur ou fournisseur à mettre en œuvre la solution proposée par le médiateur.

Par exemple, votre opérateur s'engage à vous rembourser. Le litige s'arrête là.

La médiation prend fin.

Vous pouvez faire un recours auprès d'un tribunal civil pour résoudre le litige.

La juridiction compétente dépend des sommes en jeu dans le litige.

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.

#### Où s'adresser ?

Tribunal judiciaire

**Communications électroniques (téléphone, internet, télévision)**

**Contrat de communications électroniques**

Conclusion

Exécution et évolution

Résiliation

**Téléphonie mobile**

Portabilité du numéro

Perte

Vol

### Questions – Réponses

- Comment saisir le Médiateur du groupe La Poste ?

Toutes les questions réponses

### Et aussi...

- Communications électroniques (téléphone, internet, télévision)
- Médiation des litiges de la consommation

### Pour en savoir plus

- Site du médiateur des communications électroniques  
Source : Médiateur des communications électroniques

### Où s'informer ?

- **0809 540 550 DGCCRF – RéponseConso**

Vous rencontrez une difficulté suite à un achat ? Vous avez une interrogation sur un point de droit avant d'acheter ou commander ?

Vous pouvez obtenir une réponse par un agent de la DGCCRF en appelant le **0809 540 550**.

Horaires d'ouverture du service :

Lundi et mardi : de 8h30 à 12h30 et de 13h15 à 17h15

Mercredi : de 13h15 à 17h15

Jeudi : de 8h30 à 12h30

Vendredi : de 8h30 à 16h

Numéro non surtaxé

- Autorité de régulation des communications électroniques et des postes (Arcep)

- **Médiateur des communications électroniques**

**Par courrier**

CS 30342

94257 Gentilly Cedex

**Services en  
ligne**

- Saisir en ligne le médiateur des communications électroniques  
Téléservice

**Textes de  
référence**

- Code de la consommation : articles L224-33 à L224-42-1  
Recours au médiateur de la consommation (article L224-41)
- Ordonnance n°2015-1033 du 20 août 2015 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation
- Décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation



*Luberon Monts de Vaucluse*

*Horaires : Lundi au vendredi de 8h30 à 12h00 et de 13h30 à 17h00*

*Adresse : 315 avenue Saint Baldou 84300 Cavaillon*

*Tél. : 04 90 78 82 30*