



Médiateur des communications électroniques : comment y recourir ?

Vérfifié le 10 mars 2020 - Direction de l'information légale et administrative (Premier ministre)

Le médiateur des communications électroniques intervient en cas de désaccord avec votre opérateur de téléphonie (fixe ou mobile) ou votre fournisseur d'accès internet. Il tente de trouver une solution amiable à votre litige. Pour le saisir, vous devez d'abord faire un recours auprès du service clients et consommateurs de votre opérateur ou fournisseur en respectant une procédure. La saisine du médiateur est gratuite.

Conditions

Avant de saisir le médiateur, vous devez :

1. avoir pris contact avec le service clients de votre opérateur pour faire votre réclamation,
2. 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,
3. si le service consommateurs ne vous a pas répondu dans un délai d'1 mois ou si sa réponse est insatisfaisante, saisir le médiateur.

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 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.

➔ **À savoir :** si vous, votre opérateur ou fournisseur d'accès internet engage une procédure judiciaire alors qu'une médiation est en cours pour votre litige, la procédure devant le médiateur est interrompue.

Comment le saisir ?

Vous devez saisir le médiateur directement en ligne.

Vous avez 1 an à partir de la date de votre réclamation écrite pour saisir le médiateur.

↔ Saisir en ligne le médiateur des communications électroniques

Médiateur des communications électroniques

Accéder au
service en ligne ↗
(<http://www.mediation-telecom.org/saisir-le-mediateur>)

Vous devez scanner tous les pièces justificatives (copies de lettres à l'opérateur ou fournisseur, réponses...) énumérées lors de votre saisine en ligne.

Coût de la saisine

Gratuit

Avis du médiateur

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

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

Fin de la médiation

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

En cas d'accord

Vous vous engagez avec 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.

En cas de refus

La médiation prend fin.

Vous pouvez saisir un tribunal civil pour trancher 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** [✉ \(http://www.annuaires.justice.gouv.fr/\)](http://www.annuaires.justice.gouv.fr/)

Textes de loi et références

- Code de la consommation : articles L224-33 à L224-42 [✉ \(https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226657/\)](https://www.legifrance.gouv.fr/codes/id/LEGISCTA000032226657/)
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 [✉ \(https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031070940\)](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031070940)
- Décret n°2015-1382 du 30 octobre 2015 relatif à la médiation des litiges de la consommation [✉ \(https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031400977\)](https://www.legifrance.gouv.fr/affichTexte.do?cidTexte=JORFTEXT000031400977)

Services en ligne et formulaires

- Saisir en ligne le médiateur des communications électroniques [✉ \(https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R10220\)](https://www.service-public.fr/particuliers/vosdroits/R10220)
Service en ligne

Pour en savoir plus

- Site du médiateur des communications électroniques [✉ \(https://www.mediation-telecom.org/\)](https://www.mediation-telecom.org/)
Médiateur des communications électroniques