

UN LITIGE VOUS OPPOSE À VOTRE OPÉRATEUR. VOUS SAISISSEZ LA MÉDIATRICE DES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

Vous êtes en litige avec un opérateur de communications électroniques (mobile, fixe, accès à Internet). Si vous avez tenté, en vain, de régler le différend avec le service clients, puis avec le service recours consommateurs de cet opérateur ? ces démarches préalables étant indispensables ? vous pouvez saisir le Médiateur des communications électroniques, pour qu'il intervienne auprès de celui-ci.

Si vous avez accès à Internet, utilisez, de préférence, la **saisine en ligne** sur le site Internet du Médiateur et joignez tous les justificatifs demandés à votre courrier. S'il vous est difficile d'accéder à Internet, vous pouvez, à titre exceptionnel, formuler votre demande sur papier libre.

Attention

Cela peut ralentir le traitement de votre demande.

Vous avez également la possibilité de saisir le médiateur par voie postale, à l'adresse suivante :

La Médiatrice des communications électroniques
CS 30342
94257 Gentilly Cédex

Lettre recommandée avec avis de réception

Madame la Médiatrice,

Je me permets de solliciter votre médiation dans le différend qui m'oppose à (nom de l'opérateur).

Le (date), j'ai souscrit un contrat d'accès à Internet (ou de téléphonie fixe/mobile) dont voici les références : (?). À ce jour, je ne peux toujours pas avoir accès à Internet.

Le (date), j'ai écrit (ou téléphoné) au service clients de mon opérateur pour demander (par exemple : la parfaite exécution du contrat ou la résiliation du contrat). Il m'a été répondu (?).

En conséquence, le (date), j'ai saisi le service recours consommateurs, qui m'a répondu (?). Cette réponse ne peut évidemment pas me satisfaire.

C'est pourquoi je souhaite (précisez : que ma ligne soit résiliée, que mon contrat soit modifié, une indemnité de (?) euros en compensation de la fraction de l'abonnement payée sans contrepartie?).

Je vous remercie par avance de votre entremise dans la résolution de ce litige et vous prie d'agréer, Madame la Médiatrice?

(Signature)
