

Fiche pratique

Constituer son dossier pour recourir à la médiation des communications électroniques

Pour pouvoir saisir la Médiatrice, il est important de lui transmettre un dossier comprenant tous les documents nécessaires à l'analyse et à la compréhension du litige que vous rencontrez avec votre professionnel.

La préparation de votre dossier

La Médiatrice analysera votre dossier en confrontant les éléments produits par les deux parties, vous-même et votre opérateur.

La Médiatrice ne dispose pas d'un accès aux éléments que vous avez précédemment communiqués à l'opérateur. En effet, les opérateurs adressent au Médiateur les seules pièces qu'ils jugent utiles à l'appui de leur position.

Aussi, vous devez veiller à communiquer un dossier le plus complet possible.

Les documents indispensables

Votre saisine doit être accompagnée des documents suivants pour pouvoir aboutir dans les meilleurs délais :

- Les échanges de courriers avec le service clients et le service consommateurs de votre opérateur (en joignant la copie des AR si envoi en recommandé), des courriels ou échanges par chat...
- Le descriptif de l'offre souscrite (fiche d'information standardisée, offre promotionnelle...),
- La copie du contrat concerné par votre litige et des conditions générales applicables à ce contrat,
- Le mail de confirmation de commande si le contrat a été conclu à distance,
- Les factures détaillées,
- Le mandat de représentation si vous intervenez pour le compte du tiers en litige avec le professionnel.

S'agissant d'une demande de dédommagement, il vous appartient de fournir tout justificatif de nature à démontrer et à chiffrer votre préjudice (démarches effectuées, frais de déplacement, frais postaux, périodes des dysfonctionnements, etc.).

Les documents supplémentaires selon la nature du litige

Selon la typologie de votre litige, des pièces complémentaires sont particulièrement utiles.

DIFFICULTÉS DE COUVERTURE DU RÉSEAU MOBILE

Afin de vérifier la qualité du réseau de votre opérateur à votre adresse, consultez la carte du régulateur des télécommunications, l'Arcep figurant sur le site www.monreseaumobile.fr. En sélectionnant votre opérateur mobile, vous pouvez constater le niveau de qualité de couverture des services Voix/SMS à votre adresse. Veillez à mettre dans votre dossier une copie-écran de la carte.

Vous avez aussi la possibilité de produire des articles de presse, une attestation du maire, des échanges sur les forums attestant d'un dysfonctionnement sur votre commune (incident réseau, panne d'une antenne-relais ...).

CONTESTATION DU « MONTANT HORS FORFAIT » FACTURÉ APRÈS UN SÉJOUR À L'ÉTRANGER

Outre la facture détaillée, il est utile de joindre les captures d'écran des SMS qui vous ont été adressés par l'opérateur après votre arrivée dans le pays concerné (SMS d'information sur les tarifs, SMS d'alerte lors de l'atteinte du seuil de 60 € prévu par le règlement européen...).

RETOUR D'UN TÉLÉPHONE EN LOCATION

A la fin du contrat de location, vous restituez à l'opérateur le téléphone loué. Vous serez facturé des pénalités si vous ne restituez pas le téléphone ou s'il est rendu endommagé.

Outre les factures, vous devez joindre à la saisine les preuves justifiant de l'envoi du mobile dans un emballage approprié et de sa réception par l'opérateur : l'avis de dépôt, le document de suivi Colissimo et l'accusé de réception du colis.

Vous pouvez aussi joindre des photos pour montrer que le téléphone n'est pas abîmé lors de l'envoi.

RÉSILIATION POUR MOTIF LÉGITIME

Pour pouvoir être exonéré des frais de résiliation, vous devez justifier d'un motif légitime de résiliation, tel qu'un licenciement, une procédure de surendettement ou encore un déménagement à l'étranger.

N'oubliez pas de produire selon la situation un justificatif de domicile, la lettre de licenciement (contrat à durée indéterminée), des documents émanant de Pôle Emploi, un courrier de recevabilité de la commission de surendettement.

PANNE D'UN MOBILE

A la suite d'une panne de votre téléphone, vous pouvez invoquer un défaut de conformité de l'appareil. Vous devez transmettre la facture d'achat du terminal, le bon de dépôt auprès du Service Après-Vente (SAV) et les rapports d'intervention du réparateur agréé. Il peut être judicieux de joindre des photos du téléphone avant le dépôt en SAV.

De plus, vous pouvez joindre d'autres documents, comme des discussions sur des forums attestant de la récurrence du problème rencontré ou encore des articles de presse nationale ou régionale mentionnant les dysfonctionnements.

CONTESTATION DE SOMMES INDÛMENT PRÉLEVÉES

La Médiatrice a besoin de vérifier que les sommes que vous contestez devoir à l'opérateur ont bien été prélevées afin de pouvoir prendre position sur leur remboursement éventuel. Il est ainsi nécessaire que vous transmettiez vos relevés bancaires en occultant toutes les lignes ne concernant pas le litige.

Vous pouvez aussi demander à votre banque de vous fournir une attestation établissant le prélèvement ou le non-prélèvement de la somme litigieuse.

DYSFONCTIONNEMENTS ADSL/FIBRE

Lorsqu'un dysfonctionnement est constaté (coupures internet, débit insuffisant...), vous devez contacter le service technique de l'opérateur afin d'effectuer les manipulations demandées par celui-ci. Notez bien la date à laquelle les incidents ont été signalés et indiquez la à la Médiatrice. Vous devez prouver que vous avez sollicité le service technique et joindre les rapports d'intervention des techniciens qui se sont déplacés à votre domicile. N'oubliez pas aussi de joindre des « tests de débit » de votre connexion qui peuvent être réalisés via le site www.degrouptest.com.

INSTALLATION DE LA FIBRE AU DOMICILE/DÉGÂTS OCCASIONNÉS PAR UN TECHNICIEN

Il est souhaitable de joindre des photos pour attester des dégâts causés et de faire établir au moins un devis afin d'estimer le montant des travaux à engager pour la remise en état.

La saisine de la Médiatrice

La saisine de la Médiatrice s'effectue en vous connectant sur le site www.mediation-telecom.org.

Il vous est proposé de vérifier préalablement que votre dossier est bien éligible à la médiation grâce à un questionnaire sous forme de quizz.

- Vous êtes un particulier, client d'un membre de la médiation des communications électroniques (ou vous représentez ce client).
- Vous rencontrez un différend (commercial, contractuel, technique...) avec ce professionnel.
- Vous agissez auprès de la Médiatrice dans le délai maximum d'un an après avoir saisi par écrit le professionnel.
- Votre demande est fondée et non manifestement abusive.
- Vous n'avez pas eu recours à la justice ou à un autre Médiateur pour le litige concerné.
- Vous avez tenté de régler votre litige par le biais du service clients du professionnel (et aussi du service consommateurs pour les opérateurs télécoms), en suivant toutes les étapes et les délais, mais leur réponse ne vous satisfait pas.

Si votre dossier remplit tous les critères, vous pouvez saisir vous-même en ligne la Médiatrice ou vous faire représenter par un tiers de votre choix (notamment une association de consommateurs, une société de protection juridique...).

Vous devez ensuite renseigner l'objet de votre litige (ligne mobile/accès internet/fibre/ligne téléphonique traditionnelle), les dates de contact du service clients et du service consommateurs.

Il vous appartient aussi de faire un résumé du litige (en joignant le cas échéant un historique des faits), des actions entreprises par l'opérateur et des réparations attendues. Votre demande peut être assortie d'une demande en dommages et intérêts si vous avez subi un préjudice (exemple : absence d'accès à internet, perte du numéro).

Vous avez également la possibilité de saisir la Médiatrice par voie postale en formulant votre demande à l'adresse suivante : La Médiatrice des communications électroniques, CS 30342-94257 GENTILLY Cedex.

Une fois ces étapes accomplies et si les critères sont remplis, vous recevrez une confirmation par mail (ou par courrier en cas de saisine par voie postale) que votre dossier a été déclaré recevable en médiation.