

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 d'une part, tous les documents permettant d'établir la recevabilité de votre saisine selon les conditions fixées par le Code de la consommation et d'autre part, l'ensemble des pièces nécessaires à l'analyse et à la compréhension du litige que vous rencontrez avec votre professionnel.

La préparation de votre dossier de saisine

La Médiatrice analysera votre dossier en deux étapes successives :

- La recevabilité de votre dossier en s'assurant que les conditions prévues par le Code de la consommation sont respectées,
- L'analyse du litige en confrontant les éléments produits par les deux parties, vous-même, le consommateur et votre opérateur.

La Médiatrice n'a accès qu'aux pièces transmises par les deux parties. Il est ainsi impératif que vous lui transmettiez l'ensemble des pièces à l'appui de votre demande lui permettant de statuer sur la recevabilité de votre saisine et le fond de votre litige avec le professionnel. Ce dernier de son côté transmet à la Médiatrice les pièces qu'il juge utile à l'appui de sa position. Ainsi, vous devez veiller à transmettre un dossier le plus complet possible.

Les documents indispensables

Votre saisine doit être accompagnée des documents suivants pour pouvoir être instruite dans les meilleures conditions. Et ainsi, aboutir à une proposition de solution dans les meilleurs délais :

LES ÉCHANGES AVEC LE PROFESSIONNEL :

Vous devez, préalablement avoir épuisé tous les moyens de recours auprès du professionnel. Pour les connaître, consultez le contrat ou les conditions générales de vente du professionnel concerné (certains professionnels peuvent avoir deux niveaux de réclamation successifs : service clients et service recours consommateurs).

En complément de la copie du courrier original de réclamation que vous avez adressé au professionnel, vous pouvez transmettre tout moyen de preuve de vos échanges avec le service clients et/ou le service recours consommateurs (échanges par tchat, formulaires, mails...) ainsi que les réponses apportées à chaque étape.

Le colis doit impérativement être envoyé au moyen d'un envoi « suivi » et « remis contre signature » afin de vous assurer de la correcte délivrance de votre mobile à votre opérateur.

LES DOCUMENTS ÉTABLISSANT LE LIEN CONTRACTUEL ET LE CONTENU DU CONTRAT AVEC LE PROFESSIONNEL :

- Une facture d'achat ou d'abonnement,

- Le mail de confirmation de commande si le contrat a été conclu à distance,
- Le descriptif de l'offre souscrite (récapitulatif contractuel, offre promotionnelle...),
- Une copie du contrat concerné par votre litige et des conditions générales applicables à ce contrat (CGV, CGA).

Les factures détaillées concernées dans l'hypothèse où votre litige porte sur la facturation, Tout document permettant d'établir clairement les circonstances du litige (descriptif, photos, attestations...),

Tout justificatif de nature à démontrer et à chiffrer votre préjudice (démarches effectuées, frais de déplacement, frais postaux, périodes de dysfonctionnement, ...),

Un mandat de représentation est nécessaire si vous êtes un proche et que le contrat et/ou la facture ne sont pas à votre nom. Un mandat type peut être téléchargé depuis le site dans la rubrique FAQ du site à la question «quels documents transmettre à la Médiatrice ?» <https://www.mediation-telecom.org/faq> . Ce document doit être accompagné d'une pièce d'identité recto verso du contractant vous donnant procuration.

Les documents supplémentaires selon la nature du litige

Selon la typologie de votre litige, des pièces complémentaires peuvent vous être demandées pendant l'analyse de votre litige.

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 <https://monreseaumobile.arcep.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 INDUMENT 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. Mentionnez bien la date à laquelle les incidents ont été signalés. 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.

Il est également recommandé d'inscrire sur le bon d'intervention du technicien les dégâts occasionnés si c'est possible et d'en conserver une copie afin de la transmettre à la médiation au moment de la saisine.

La saisine de la Médiatrice

La saisine de la Médiatrice s'effectue en vous connectant sur le site www.mediation-telecom.org. Vous avez également la possibilité, le cas échéant d'adresser votre demande par voie postale : CS 30342- 94257 GENTILLY Cedex.

Sur le site internet de la Médiation des communications électroniques, Il vous est proposé de vérifier préalablement que votre dossier est bien éligible à la médiation grâce à un questionnaire sous forme du quizz suivant :

- 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, dans le cas d'un litige avec un opérateur télécom, en ayant également exercé un recours auprès du service recours consommateurs après le recours auprès du service clients, en suivant toutes les étapes et les délais, mais la réponse apportée ne vous satisfait pas.

Si votre dossier remplit tous les critères, vous pouvez saisir vous-même en ligne la Médiatrice ou vous faire aider et accompagner 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 recours consommateurs le cas échéant.

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.

Vous devrez transmettre tous les documents nécessaires afin de statuer sur la recevabilité et le fond de votre demande.

Votre saisine peut être, également, assortie d'une demande en dommages et intérêts si vous avez subi un préjudice (exemple : absence d'accès à internet, perte du numéro). Il vous appartient dans ce cas de transmettre tout justificatif de votre préjudice.

POINT D'ATTENTION

Vous pouvez transmettre d'autres pièces supplémentaires dans votre espace personnel sur le site internet ou par courrier, jusqu'à l'instruction de votre dossier. Au-delà, et en cas de besoin, des pièces pourront vous être demandées par le service de la médiation

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.