

Le système de Médiation du secteur des Communications Electroniques

7 octobre 2009

La médiation : une initiative des opérateurs fixes et mobiles

- **La médiation** est un niveau de recours amiable supplémentaire dans le traitement des litiges, simple, **gratuit et rapide pour le client** formalisé par une **Charte de Médiation**
- Ce **dispositif** a été **présenté par les opérateurs** avant son lancement auprès des Associations de consommateurs du Secrétariat d'état à la Consommation, du Ministère de l'Industrie, de l'ARCEP, de la DGCCRF.
- **Faits majeurs**
 - Juillet 2002 : création de l'Association Médiation Télécom (AMET)
 - **1^{er} Juillet 2003** : lancement du système de **médiation unique** pour le secteur de la **téléphonie fixe et mobile**
 - **Janvier 2007** : le système s'ouvre aux **opérateurs d'accès à internet**. Le médiateur de la téléphonie devient le **médiateur des communications électroniques**, et l'AMET devient **A.M.C.E.** (Association Médiation des Communications Électroniques)
 - **2008** : ouverture de la **saisine en ligne** via le site du médiateur

Système reconnu par l'ARCEP dans son rapport de décembre 2005

conforme à l'avis du CNC de « traitement des litiges » du 15 mars 2006

et à l'avis du CNC de « traitement des litiges relatif à la médiation » du 27 mars 2007

Le système de Médiation et l'AMCE

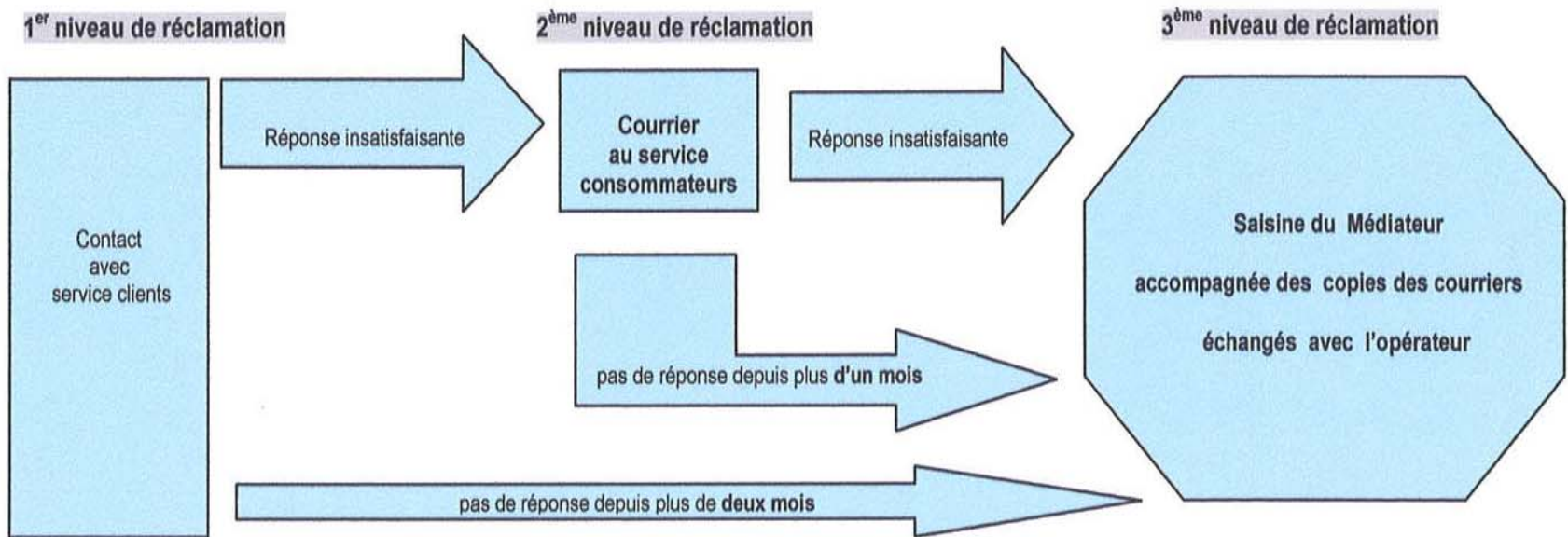
- **Les opérateurs** sont membres de l'Association Médiation des Communications Electroniques (**AMCE**)
 - Bouygues Telecom, SFR, Orange, France Telecom, N9ufCegetel, Télé 2
 - Carrefour Mobile depuis le 27 avril 2007 et Débitel depuis le 4 octobre 2007
- Aujourd'hui, les clients de tous les opérateurs et marques suivants peuvent bénéficier des services du médiateur des communications électroniques :



Parcours client en cas de réclamation avant saisine du médiateur

Service clients :
équipe dédiée
au traitement de
tout type de
demande des
clients, relatives
à l'utilisation des
services de
l'opérateur.

Service
consommateurs :
équipe chargée
de réexaminer
les demandes
partiellement
satisfaites ou
non satisfaites
après un 1^{er}
contact avec le
service clients.



Information des clients sur la Médiation

- **Sites web des opérateurs**
 - Présentation des modalités de recours au médiateur des communications électroniques
 - Charte de la Médiation
 - Lien vers le site du Médiateur : www.mediateur-telecom.fr
- **Via le Service Consommateurs** lorsque la réponse apportée n'est pas totalement conforme aux demandes du client (modalités de saisine du Médiateur communiquées au verso du courrier de réponse du Service Consommateurs).
- Dans les **Conditions Générales d'Abonnement**
- Au **dos des factures** avec le descriptif du parcours client en cas de réclamation

Saisine du médiateur - recevabilité et instruction des dossiers

Après avoir sollicité toutes les voies de recours internes mises à disposition par l'opérateur ou en l'absence de réponse du Service Client de l'opérateur dans un délai de 2 mois suivant la saisine d'origine

- Saisir le Médiateur sans dépasser **le délai de prescription qui est généralement de un an** (après réponse négative du Service Consommateurs)
- **Saisir directement sa demande en ligne** sur le site du Médiateur : **www.mediateur-telecom.fr** ou **par voie postale** au moyen du formulaire de saisine téléchargeable et joindre les pièces nécessaires à l'instruction
- **La recevabilité** du dossier sera communiquée **sous 10 jours**
- Le médiateur instruit le dossier à partir des éléments fournis par les deux parties (client et opérateur) et rend un avis en **droit et en équité**
- La saisine du médiateur **suspend la prescription** tant que le médiateur n'a pas rendu son avis.
- L'**avis** est rendu sous **2 mois** maximum (depuis janvier 2009)
 - Chacune des parties est libre de **suivre ou pas l'avis** et le communique au médiateur
 - Le contenu de l'**avis** reste **confidentiel**.

Modalités de traitement des dossiers recevables

Instruction du dossier par le médiateur
avec suspension de la prescription

Envoi de l'avis au Client par courrier

Avis rendu en droit et en équité dans un délai de **3 mois** maximum

Envoi de l'avis à l'opérateur par courrier

Décision OK ou KO

Décision OK ou KO

Accord de médiation si accord des 2 parties

Le Médiateur des communications électroniques

- Un **médiateur indépendant et reconnu** (choisi par les opérateurs après consultation de la DGCCRF et des associations de consommateurs) :
 - Médiateur : Monsieur **Raymond VIRICELLE**,
 - Diplômé de l'**Ecole Nationale de la Magistrature**, il a effectué une partie de sa carrière au sein du **Ministère de la Justice** notamment comme Sous-Directeur du budget puis Directeur des services judiciaires.
 - Détaché à la **SNCF** comme **Directeur Juridique** de 1989 à 2000
 - Puis Avocat Général de la Chambre commerciale de la Cour de Cassation.
 - En outre, il a été Chargé d'enseignement à la Faculté de Droit de Nanterre ainsi que magistrat général assimilé dans la Justice Militaire.
 - Commandeur de l'Ordre national du Mérite, il est également Officier de la Légion d'Honneur et des Palmes Académiques.

Le médiateur des communications électroniques

Qui est le médiateur ?

Qu'est ce que la médiation ?

Comment ça marche ?



Les clients de la téléphonie fixe, téléphonie mobile et internet peuvent, en cas de litige, avoir gratuitement recours à un médiateur unique et indépendant.

[> Formulaire pour saisir le médiateur](#)



L'espace documentation

Retrouvez la charte de médiation, le rapport annuel et les dossiers de presse.



Raymond Viricelle,
Le médiateur des
communications électroniques

Les questions/réponses

Retrouvez les questions les plus fréquentes.

[> En savoir plus](#)