

Formulaire de saisine du médiateur des communications électroniques

www.mediateur-telecom.fr

Date: 7 juin 2012

Formulaire à renvoyer accompagné des pièces nécessaires (sans agrafes) à :
Le Médiateur des Communications Electroniques
B.P. 999
75829 PARIS CEDEX 17

Client (nom du titulaire du contrat) : M Mme Mlle

Nom : SORAGNA

Prénom : Pierre

Adresse : 19e, chemin des petites
Lisses

Code postal : 95300 Ville : Catene

N° de téléphone pour vous joindre : 0478084493

N° de téléphone concerné par le litige : 0478084493

N° de contrat ou n° de compte client : 11914090

Email : psoragna@aliceadsl.fr

Le différend concerne (plusieurs réponses possibles) :

Votre téléphone fixe Votre téléphone mobile

Votre accès à Internet Télévision

Vos communications téléphoniques via Internet

Représentant (à remplir si vous agissez au nom d'un client) :

Association de consommateurs Avocat

Protection juridique Membre de la famille

Autre : _____

Nom de l'instance : _____

M Mme Mlle

Nom : _____

Prénom : _____

Adresse : _____

Code postal : _____ Ville : _____

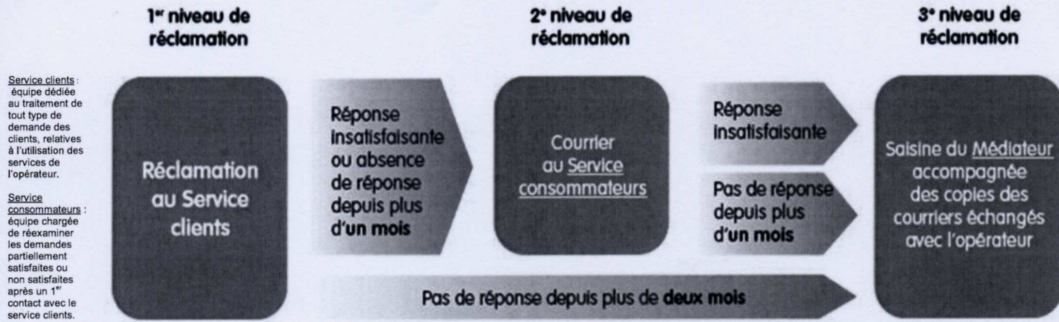
Téléphone pour vous joindre : _____

Email : _____

Marque / Opérateur (si celui-ci ne figure pas dans cette liste, vous ne pouvez pas saisir le médiateur) :

- | | | | |
|---|---|--|---|
| <input type="checkbox"/> Alice | <input type="checkbox"/> Free | <input type="checkbox"/> NRJ Mobile | <input type="checkbox"/> SFR |
| <input type="checkbox"/> B&You | <input type="checkbox"/> La Poste Mobile | <input type="checkbox"/> Orange Caraïbes | <input type="checkbox"/> Sosh |
| <input type="checkbox"/> Bouygues Telecom | <input type="checkbox"/> M6 Mobile | <input type="checkbox"/> Orange Internet | <input type="checkbox"/> SRR (Réunion) |
| <input type="checkbox"/> Carrefour Mobile | <input type="checkbox"/> Neufbox de SFR | <input type="checkbox"/> Orange Mobile | <input type="checkbox"/> TELE2 Mobile |
| <input type="checkbox"/> Coriolis | <input type="checkbox"/> Neufbox fibre optique de SFR | <input type="checkbox"/> Orange Réunion | <input type="checkbox"/> Ten by Orange |
| <input type="checkbox"/> France Télécom | <input type="checkbox"/> Numéricable | <input type="checkbox"/> Pritel | <input type="checkbox"/> Universal Mobile |

Vos démarches préalables pour accéder à la médiation



Le Médiateur ne pourra examiner votre dossier que si vous avez renseigné l'un des trois cas ci-dessous :

- J'ai reçu le 17.04.2012 du Service consommateurs de mon opérateur une réponse qui ne me satisfait pas et je joins copie de cette réponse.
- J'ai écrit depuis plus d'un mois, soit le 05.05.2012 au Service consommateurs sans avoir obtenu de réponse et je joins copie de ma lettre.
- J'ai déposé il y a plus de deux mois, soit le 10.04.2012 une réclamation au Service clients, et je n'ai obtenu aucune réponse.

Titulaire du contrat : Nom SOBAGNA Prénom : Prise

Résumé de votre litige (indiquer clairement l'historique des principaux événements et joindre copies des justificatifs sans agrafes)

J'utilise le numéro 3299. Il est dit sur le formulaire joint et en ligne 15cts d'envoie la minute minimum de 45 sec.

Sur mon tableau joint je donne les calculs free et les mens. Moi j'ai payé au 15cts / mn annoncé Free non il va de 15ct à 0,61ct la minute.

Il ne veut rien savoir. J'attends de vous que :

- 1) Vérifier le calcul du 3299.
- 2) Si vous es d'accord avec moi, je veux le remboursement du trop payé.
- 3) une lettre d'excuse.
- 4) une mise a jour de façon à ce que le calcul cesse.

Si je suis dans l'erreur quelle base de calcul free utilise pour trouver parfois 0,112 ou 0,224 ou 0,336 pour le simple 45 seconde Merci

Votre opérateur a-t-il déjà partiellement résolu votre litige ?

Oui

Non

Si oui, comment ?

Qu'attendez-vous maintenant de votre opérateur ? (indiquer avec précision ce que vous souhaitez obtenir) :

- 1) Remboursement du trop payé.
- 2) Mise a jour pour le futur du tableau course.
- 3) Système de calcul qui il utilise réellement.

Bis

Attention le Médiateur des Communications électroniques ne peut intervenir si une action en justice est en cours

Titulaire du contrat : Nom SORAGWA Prénom : Pierre

Résumé de votre litige (indiquer clairement l'historique des principaux événements et joindre copies des justificatifs sans agrafes)

Remboursement

Téléphone Avril	=	17,37
Téléphone Mai	=	56,05
Téléphone Juin	=	67,49
3 Accuse Reception	=	45,60
3 dossier de photocopie	=	20,00
Travail et souci	=	0
		<hr/>
Total + lettre d'expense	=	206,51

Votre opérateur a-t-il déjà partiellement résolu votre litige ?

Oui

Non

Si oui, comment ?

Qu'attendez-vous maintenant de votre opérateur ? (indiquer avec précision ce que vous souhaitez obtenir) :

page 1

Conformément à la loi n° 78-17 du 6/01/1978, dite informatique et libertés, vous disposez à tout moment d'un droit d'accès et de rectification aux données vous concernant. Ce droit de rectification pourra être exercé en envoyant un courrier à : A.M.C.E - B.P 999 - 75829 Paris Cedex 17.