

1

Formulaire de saisine du médiateur des communications électroniques

www.mediateur-telecom.fr

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

Date: 4/7/2012

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

Nom : SORAGNA

Prénom : Pierre

Adresse : 19 e chemin des Petites
brumes

Code postal : 69300 Ville : Caluire

N° de téléphone pour vous joindre : 0478084493

N° de téléphone concerné par le litige : 0478084493

N° de contrat ou n° de compte client : 118 140 90

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 : _____

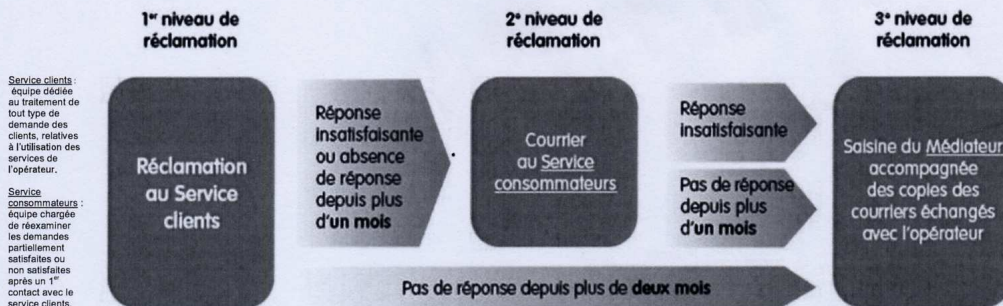
Code postal : _____ Ville : _____

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"/> TELEZ 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 21/06/2012, 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 04/07/2012, 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 5/5/2012, une réclamation au Service clients, et je n'ai obtenu aucune réponse.

2

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)

J'utilise le N° 3299. il est dit sur le formulaire joint mais avec le type 15ct d'envoie la minute minimum de facturation 45 seconde.

Sur mon tableau joint je donne les calculs Free et le mieux. Non j'ai mis au 15ct annoncé Free non, ça vas de 15ct la minute à 61 ct la minute.

Sur le dossier Free 8426-11914090-21062012 il refuse de comprendre j'attend de vous.

- 1) Vérifier les calculs 3299
- 2) Si vous êtes comme moi essayez le remboursement de sommes volées

3) Une lettre d'excuse.

4) Une mise à jour de mon tableau course. Si je suis dans l'erreur quelle base de calcul free plusieurs jours parfois 0,112 ou 0,224 ou 0,336 pour la seule 45 seconde le reste à l'attendant

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 de sommes volées
- 2) Mise à jour pour le futur du tableau course.
- 3) Système de calcul pour établir la facture.

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.

Page 2

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

Titulaire du contrat : Nom SORAGUA Prénom : Pierre

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

Remboursement :	
Telephone Auxil	17,37-
Telephone Nai	56,05
Telephone Juin	67,49-
Telephone juillet	51,92
4 accusés de réception 15,20 x 4 = 60,80.	
4 dossiers de photocopie	= 25,00-
Nain d'œuvre et agrèsion free	= 9
Total + lettre de dépense	<u>278,63-</u>

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) :

Voir 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.