

le médiateur

des communications électroniques

B.P 999 - 75829 PARIS CEDEX 17 - www.mediateur-telecom.fr

Paris, le 21 décembre 2007

Monsieur,

Par un courrier reçu le 11 décembre 2007, vous m'avez soumis un litige qui vous oppose à Neuf.

Or, avant de saisir le médiateur, il convient d'utiliser tous les recours internes proposés par l'opérateur auprès du Service Clients puis du Service Consommateurs.

En l'espèce, l'opérateur concerné, auquel j'ai fait part de votre demande, m'informe que vous n'avez pas encore épuisé ces voies de recours. Je ne peux donc examiner votre requête en l'état.

Il vous appartient en conséquence de vous rapprocher du Service Consommateurs qui est l'instance chargée de traiter votre réclamation en écrivant à l'adresse suivante :

Service Consommateurs Neuf
40-42, Quai du Point du Jour
92659 - Boulogne Billancourt Cedex

Si la réponse de l'opérateur ne vous apparaît pas fondée, vous pourrez alors me saisir en joignant à votre lettre une copie de cette réponse.

Je vous prie d'agréer, Monsieur, mes salutations distinguées.


Le médiateur

Pièces jointes :

- l'intégralité du dossier
- formulaire de saisine du médiateur des communications électroniques
- Modalités de recours au médiateur des communications électroniques