

SERVICE DE
MÉDIATION
POUR LES
TÉLÉCOMMUNICATIONS



RAPPORT ANNUEL

2013

SERVICE DE
MÉDIATION
POUR LES
TÉLÉCOMMUNICATIONS



RAPPORT ANNUEL
2013

TABLE DES MATIÈRES

Introduction	6
1 Plaintes introduites en 2013	9
A. Aperçu des plaintes entre 1993 et 2013	9
B. Evolution mensuelle du nombre de plaintes enregistrées entre 2011 et 2013	10
C. Modes d'introduction	10
D. Nombre de plaintes introduites par province	11
E. Répartition des plaintes par firme	12
1. Nombre de plaintes par firme	12
2. Evolution en pourcentage des plaintes par firme	14
3. Nombre de plaintes Appels Malveillants par firme	15
4. Nombre de plaintes Médiation par firme	16
5. Evolution en pourcentage des plaintes Médiation par firme	17
F. Catégories de plaintes Médiation	18
2 Plaintes traitées en 2013	20
A. Aperçu des plaintes traitées entre 2009 et 2013	20
B. Répartition des plaintes traitées par procédure	20
C. Plaintes Appels malveillants	20
D. Plaintes Médiation	21
1. Recevabilité	21
2. Résultats	21
3. Résultats positifs pour les plaignants	21
3 Conciliations et recommandations résultant de la médiation	23
A. Introduction	23
B. Les conciliations ou règlements à l'amiable	23
1. Introduction	23
2. Exemples de conciliations abouties	23
C. Les recommandations	30
1. Introduction	30
2. Quels sont les opérateurs qui ont généré le plus grand nombre de recommandations ?	30
3. Exemples significatifs de recommandations ayant fait l'objet d'une suite négative	31
D. Conclusion	37
4 L'accueil des clients : une problématique constante pour les opérateurs	38
A. Introduction	38
B. Dispositions relatives à l'accueil des clients	38
1. Obligations légales	38
2. Charte en faveur de la clientèle	39
C. Plaintes relatives à de longs délais d'attente et à l'accessibilité	39
D. Plaintes relatives au traitement superficiel des litiges et demandes d'information en première ligne	41
E. Plaintes relatives à des informations incorrectes et/ou incomplètes fournies en première ligne	43
F. Plaintes relatives aux canaux de communication disponibles	44
G. Plaintes relatives à l'accueil manquant de complaisance à l'égard des clients	45
H. Recommandations aux opérateurs	45
5 Plaintes Appels malveillants	47
A. Introduction	47
B. Procédure de traitement des plaintes relatives à des appels malveillants	47
1. Dispositions légales	47
2. Compétences limitées	47
3. Demande d'une recherche	48
4. Recevabilité	48
5. Déroulement de la recherche	48
C. Exemples de plaintes relatives à des appels malveillants	49
D. Résultat de la recherche relative à des appels malveillants	50
1. Réussite de l'identification	50

2. Échec de l'identification	50
E. Recommandations aux opérateurs et autres institutions	52
6 Focus législatif : Renforcement de la protection des utilisateurs finals	53
A. Introduction	53
B. Arrêté royal du 9 juillet 2013 relatif aux messages d'alertes visant à maîtriser les coûts des services de communications électroniques	54
1. Base légale	54
2. Contexte	54
3. Objectif	55
4. Principe : Plafonds et messages d'alerte	55
5. Champ d'application : services concernés	56
6. Entrée en vigueur	56
7. Exemple de plainte et mise en perspective	56
C. Arrêté ministériel du 8 octobre 2013 modifiant l'arrêté ministériel du 12 novembre 2009 fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques	57
1. Base légale	57
2. Contexte	58
3. Objectif	58
4. Principe	58
5. Champ d'application	58
6. Entrée en vigueur	58
7. Exemple de plainte et mise en perspective	59
D. Arrêté royal du 2 juillet 2013 relatif à la portabilité des numéros d'abonnés aux services de communications électroniques	60
1. Base légale	60
2. Contexte	60
3. Objectifs	60
4. Processus de portabilité	60
5. Mécanismes de compensation	62
6. Exclusion du champ d'application	62
7. Entrée en vigueur	62
8. Exemple de plainte et mise en perspective	62
E. Conclusion	63
7 Persistance des problèmes liés à la résiliation anticipée des contrats	64
A. Introduction	64
B. Principe : Article 111/3 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques	64
C. Offres conjointes ou couplées	65
1. Exemple	65
2. Commentaire	65
D. Pas plus de cinq numéros d'appel	66
1. Principe	66
2. Position du service de médiation : numéro d'appel et présélection automatique	66
E. Préavis	67
F. Offres Multiservices	67
1. Contexte	67
2. Problème inhérent à la résiliation : modification d'abonnements multiservices	68
G. Conclusion	68
8 Problématiques diverses	69
A. Introduction	69
B. Plaintes contre Mobistar concernant la réparation d'iPhone défectueux	69
1. Exemples	69
2. Commentaire	70
3. Recommandations à Mobistar	70
C. Plaintes concernant Snow	71
1. Exemples	71
2. Commentaire	71
3. Recommandations à Base Company	72
D. Plaintes liées à l'arrêt de services de télévision par Mobistar et au passage à M7 Group	73
1. Exemples	73
2. Commentaire	73
3. Recommandations à M7 Group	74
E. Plaintes liées à la facturation de services M-Commerce (Wister, Boku) par Proximus	74
1. Exemples	74
2. Commentaire	75
3. Recommandations à Proximus et au secteur	76
F. Plaintes concernant la suppression de chaînes de télévision allemandes de l'offre de Belgacom et Telenet	76
1. Exemples	76
2. Commentaire	76
3. Recommandations à Belgacom et Telenet	77
9 Portail Internet www.ombudsman.be	78
10 Coordonnées du service de médiation	79
11 Procédure de traitement des plaintes	80

INTRODUCTION

Diminution du nombre de plaintes

En 2013, le service de médiation pour les télécommunications a reçu 21.519 plaintes écrites. Ce nombre est en nette diminution (-17% par rapport à 2012), et se retrouve à un niveau qui, depuis 2006-2007, n'avait plus été connu. En 2012, nous avons enregistré un nombre record de plaintes, avec 25.984 dossiers introduits.

Toutefois, cette baisse ne concerne que les demandes de médiation. En effet, le nombre de plaintes relatives à des appels malveillants est de 5.168 (4579 en 2012).

Mobistar (-46%), Scarlet (-30%) et Euphony (-75%) ont contribué le plus à cette baisse du nombre de plaintes. Pour Belgacom (-9%), Telenet (-8%), Base Company (-9%), VOO (-14%) et Numericable (-2%), cette diminution est bien moindre. D'autres opérateurs voient leur nombre de plaintes augmenter, malgré la tendance générale à la baisse. Il en va ainsi de M7Group (+70%) et Mobile Vikings (+8%).

Cette baisse globale trouve une explication concrète dans la forte diminution des plaintes relatives aux frais de résiliation. En effet, les plaintes concernant ces indemnités de rupture étaient, les années précédentes, très nombreuses et constituaient le tiers du nombre total de plaintes en médiation. Depuis l'entrée en vigueur des dispositions de la nouvelle loi relative aux communications électroniques (10 juillet 2012), le 1^{er} octobre 2012, les utilisateurs disposant jusqu'à 5 numéros d'appel ont la possibilité de mettre fin, sans frais, à leur contrat au bout de 6 mois. Les frais de résiliation élevés font donc beaucoup moins l'objet de plaintes auprès du service de médiation.

Traitement des plaintes

Le service de médiation a traité et clôturé 29.450 plaintes en 2013.

Dans 94,69% des plaintes, une solution acceptable pour l'utilisateur a été obtenue par un règlement à l'amiable. Si nous ajoutons les recommandations auxquelles l'opérateur a répondu positivement, 95,65% des dossiers ont trouvé une issue favorable. Le chapitre 3 analyse la clôture des plaintes auprès du service de médiation, par le biais d'une conciliation ou d'une recommandation. Nous y évoquons également la réaction des principaux opérateurs par rapport à nos recommandations.

Différents thèmes de plaintes

Il ne se dégage pas, en 2013, une nouvelle problématique dominante telle que celle relative aux frais de résiliation, qui avait généré, dans le passé, des milliers de plaintes. Au contraire, un paysage plus varié de plaintes se dessine, sans pouvoir pointer un problème en particulier.

Le chapitre 4 traite, à nouveau, de l'accueil des clients, en tant que problème central de la plainte mais aussi associé dans certains litiges à une autre problématique.

La résiliation continue d'être un facteur de frustration pour les utilisateurs, particulièrement pour ceux disposant de plus de 5 numéros. Nous évoquons la persistance de ce problème dans le chapitre 7.

Le chapitre 8 décrit des thèmes variés, tels que les différends concernant la garantie des iPhones ou la suppression de chaînes de télévision allemandes.

Augmentation des plaintes relatives à des appels malveillants

Compte tenu de l'augmentation continue du nombre de plaintes relatives à des appels malveillants au cours de ces dernières années, ce sujet est examiné en détail dans le chapitre 5. Nous décrivons la procédure, présentons des exemples concrets et analysons les résultats obtenus. Nous donnons également des conseils aux victimes d'appels malveillants et formulons des recommandations aux opérateurs.

Le chapitre 6 donne un aperçu de plusieurs dispositions légales relatives à la protection des utilisateurs et à la mise en œuvre de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

Nous concluons cette introduction par un mot de remerciement aux collaborateurs du service de médiation pour les télécommunications qui, en 2013, ont réussi une fois de plus, à trouver une solution à un grand nombre de problèmes rencontrés par les utilisateurs.

Enfin, nous tenons également à signaler que ce rapport annuel est également disponible dans son intégralité sur notre site www.mediateurtelecom.be

Bruxelles, le 29 avril 2014.



Luc Tuerlinckx
Ombudsman



Jean-Marc Vekeman
Médiateur

A handwritten signature in purple ink, consisting of a long horizontal stroke with a small loop at the end.

A handwritten signature in purple ink, featuring a large, stylized 'D' shape with a vertical line through it.



1 PLAINTES INTRODUITES EN 2013

A Aperçu des plaintes entre 1993 et 2013

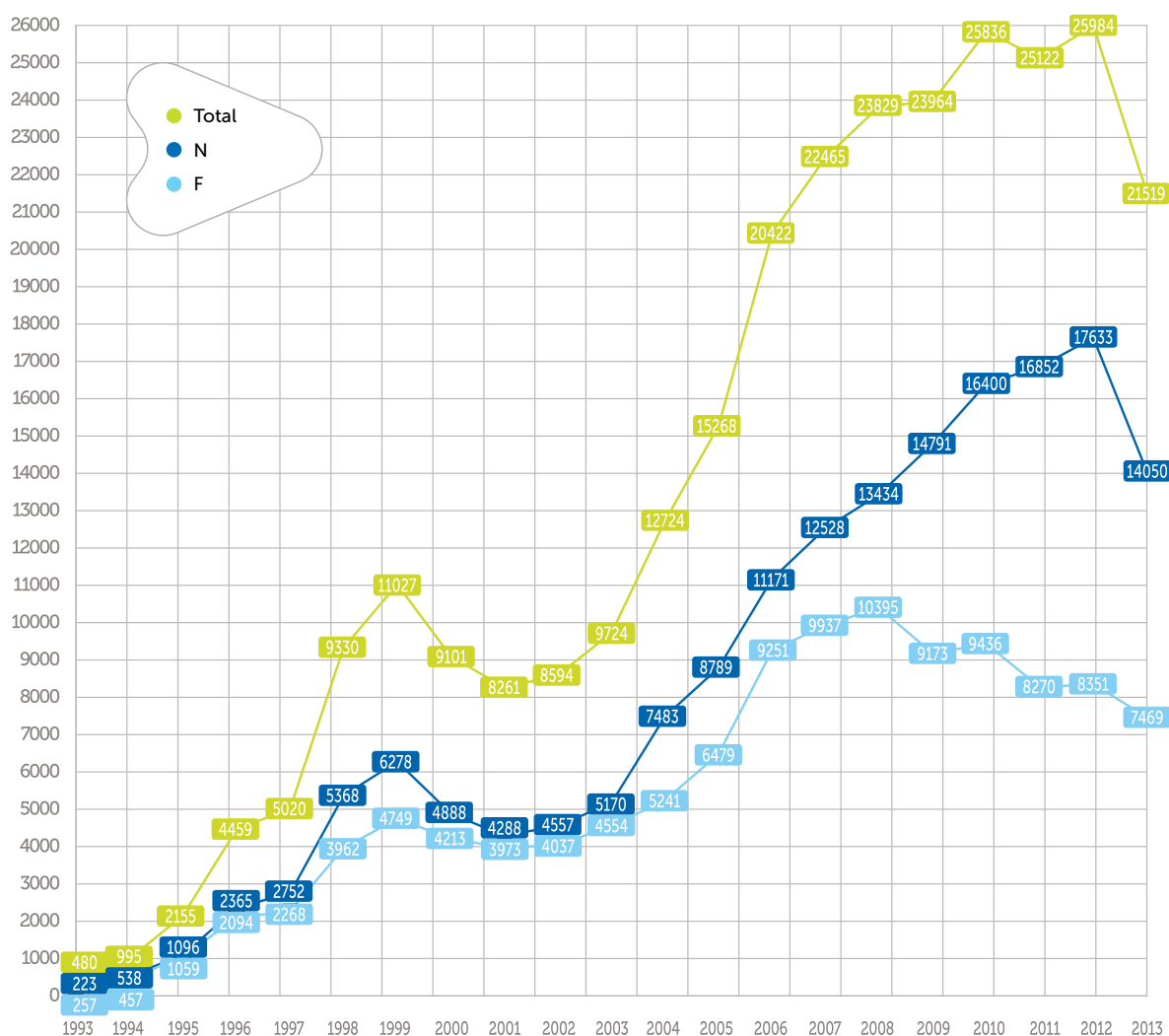


TABLEAU 1

Ce graphique présente l'évolution du nombre de plaintes déposées auprès du service de médiation pour les télécommunications au fil de ses 21 années de fonctionnement. Ce nombre de plaintes, en hausse constante entre 1993 et 1999, en baisse durant les années 2000 et 2001, de nouveau en augmentation jusqu'en 2010, a connu de faibles fluctuations en 2011 et 2012. Par contre, une baisse significative du nombre de plaintes enregistrées est

constatée pour l'année 2013. En effet, le nombre de plaintes passe de 25.984 en 2012 à 21.519, soit une baisse de 17,18%. La section néerlandophone du service de médiation pour les télécommunications accuse une diminution de 20,32% de ses plaintes, contre une baisse de 10,56% pour la section francophone.

B Evolution mensuelle du nombre de plaintes enregistrées entre 2011 et 2013

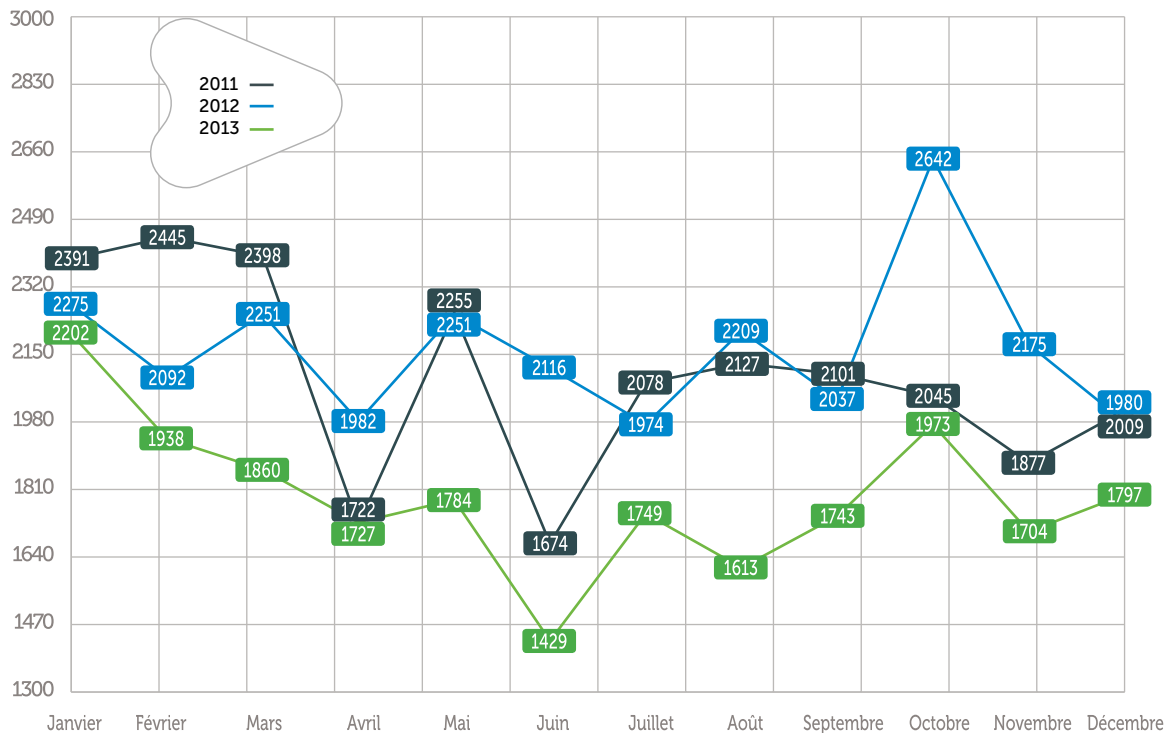


TABLEAU 2

2011

2012

2013

Ce graphique reprend, depuis l'année 2011, l'évolution mois par mois du nombre de réclamations introduites au service de médiation.

Des fluctuations plus ou moins importantes peuvent être relevées au fil des mois pour l'année 2013 : au mois de janvier, 2202 plaintes ont été introduites contre 1429 en juin. Enfin, en 2013, nous avons enregistré, mensuellement, en moyenne 1793 nouvelles plaintes, contre 2165 en 2012.

C Modes d'introduction

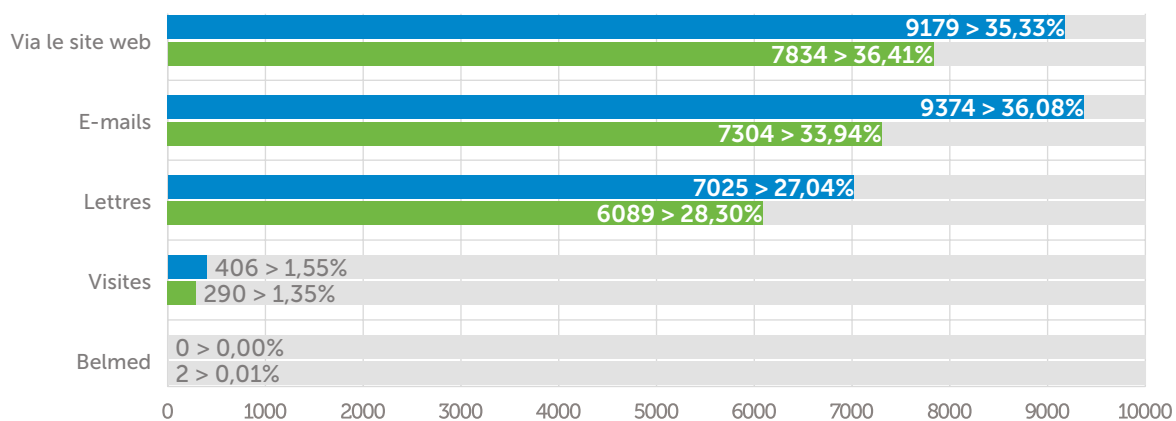


TABLEAU 3

2012

2013

Seules les demandes d'intervention par écrit et par visite sont prises en considération sur base de la législation en vigueur. Les appels téléphoniques ne sont donc, en aucune façon, comptabilisés dans ces statistiques. L'écrasante majorité des plaintes (98,65%) est toujours introduite par le biais d'un écrit. Les plaintes nous parvenant par e-mail (33,94%) sont en diminution par rapport à 2012 (36,08%), au profit des formulaires proposés sur notre site web (36,41% en 2013, comparés aux 35,33% en 2012). Le service de médiation continue d'encourager l'utilisation desdits formulaires. En effet, en 2013, ces formulaires ont été entièrement revus afin de mieux cadrer l'objet de la plainte, de recueillir d'emblée les éléments essentiels pour son traitement et de réduire le nombre de recours prématurés à notre service. Enfin, les plaignants qui ont préféré déposer plainte en se présentant en personne dans nos locaux représentent 1,35% du total (contre 1,55% en 2012). Mi-août 2013, le service de médiation est également devenu partenaire de Belmed, la plateforme de règlement extrajudiciaire du SPF Economie. Deux plaintes ont été introduites par ce biais.

D Nombre de plaintes introduites par province

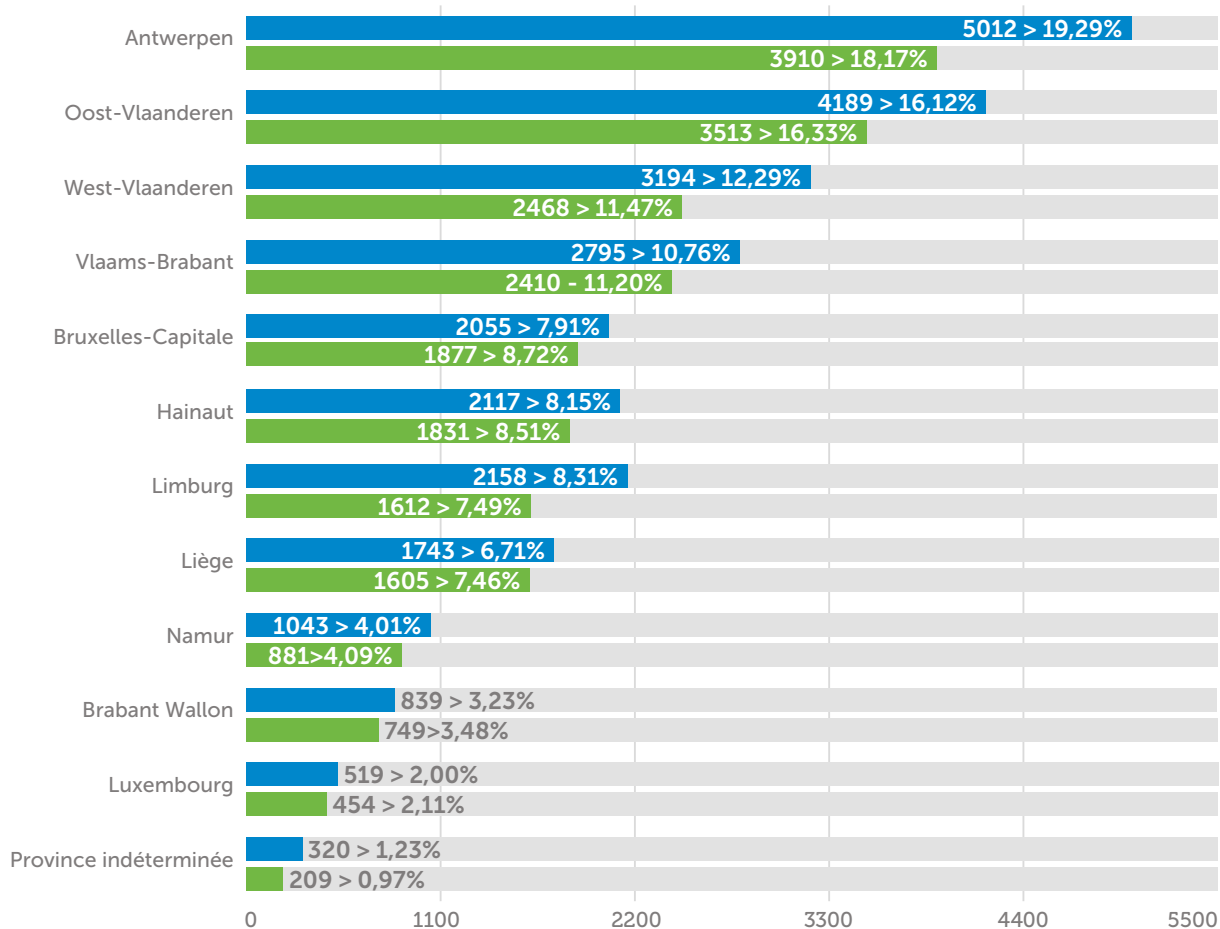


TABLEAU 4

2012

2013

Confirmant la tendance nationale, une diminution du nombre de plaintes introduites est constatée dans toutes les provinces. La province d'Anvers reste toujours en tête. Nous constatons, en termes de pourcentage, diverses fluctuations néanmoins assez peu importantes.



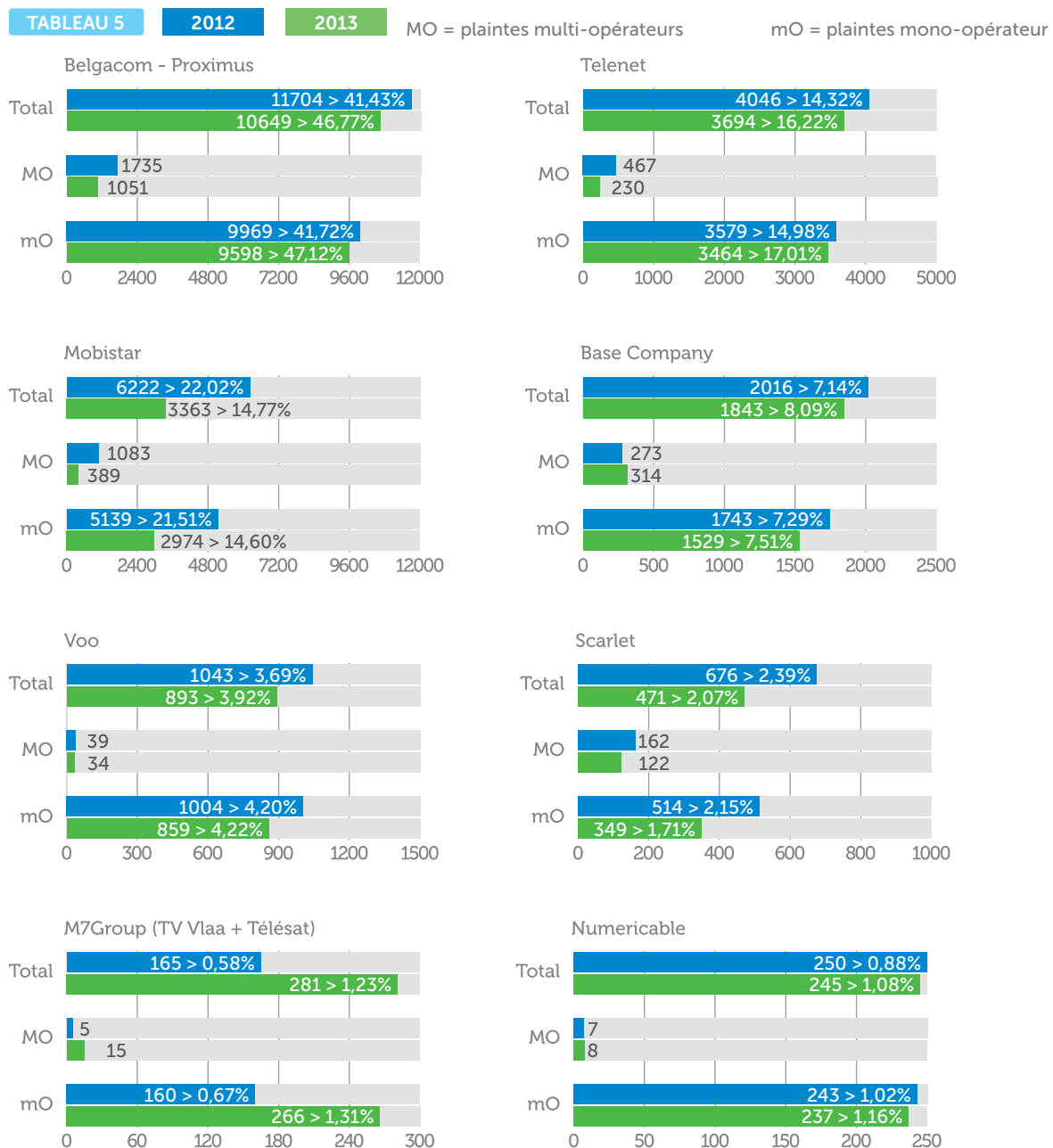
Répartition des plaintes par firme

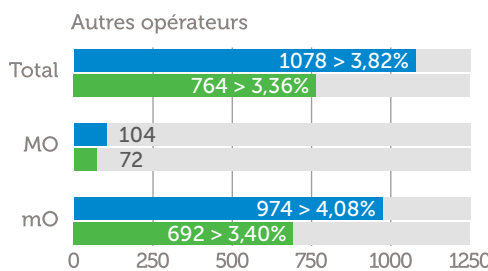
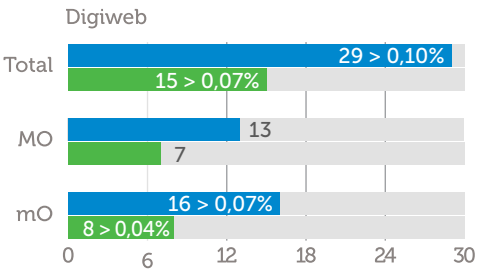
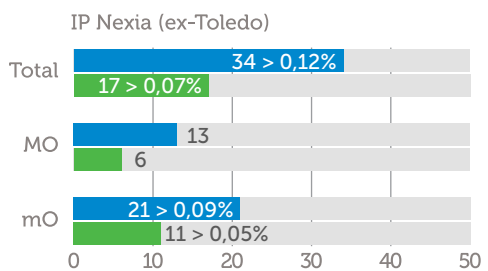
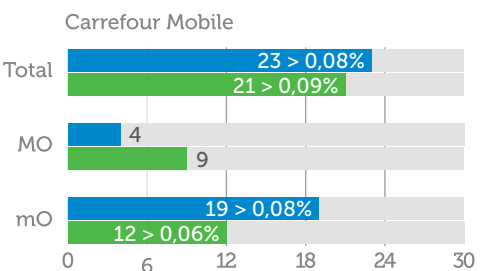
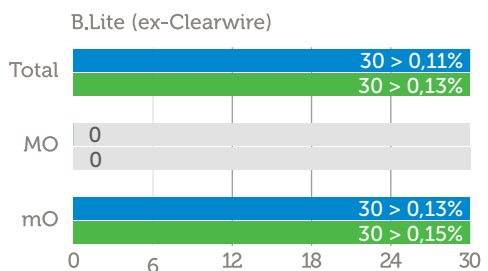
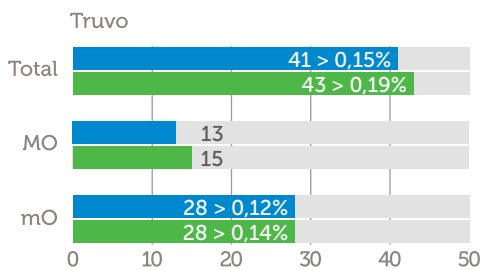
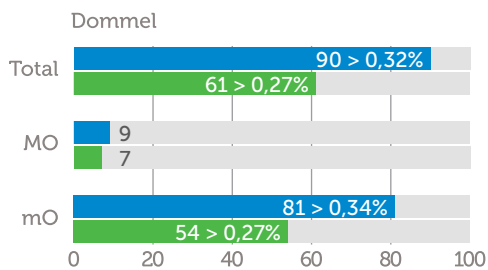
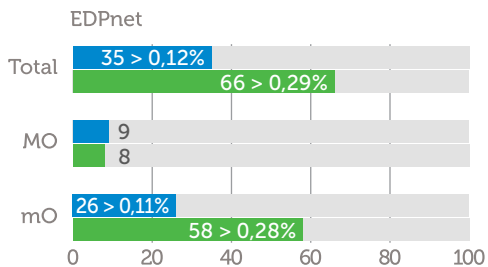
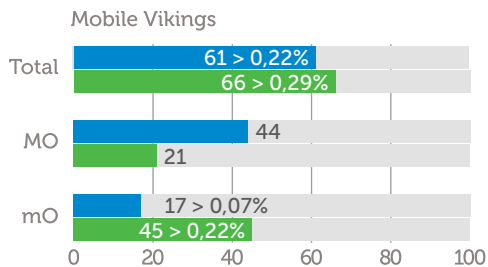
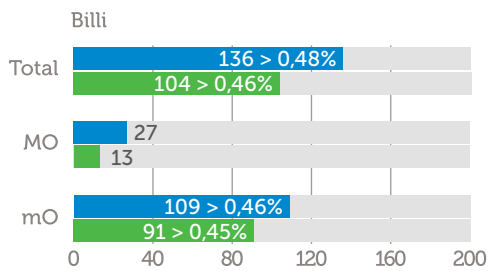
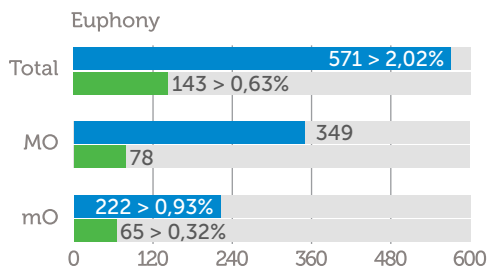
1. Nombre de plaintes par firme

Le TOP 5 de 2013 reprend les mêmes opérateurs qu'en 2012 mais le classement a changé. Si Belgacom reste en tête, Telenet prend la seconde place, précédemment occupée par Mobistar, reléguée en troisième position. Comme nous allons le voir plus loin, cette montée de Telenet est essentiellement due aux plaintes relatives aux appels malveillants. La suite du classement est inchangée : Base Company est suivie de Voo.

Cette année, les plaintes de TV Vlaanderen et de TéléSAT se retrouvent sous la bannière M7Group, maison mère. En 2012, TéléSAT était reprise dans « Autres opérateurs ». Par conséquent, les chiffres de 2012 pour M7Group ont été adaptés. Cet opérateur devient donc significatif, suite en partie à la reprise des clients du produit Mobistar TV. Il est également à noter une augmentation en termes de proportion de Belgacom (avec 46,77% des plaintes, contre 41,43% en 2012) et la nette baisse de Mobistar (14,77% contre 22,02% en 2012). La mention « Autres opérateurs » regroupe plus de 20 opérateurs dont notamment - Mondial Telecom, Colruyt Mobile, Lycamobile, Destiny, Centrea, 3StarsNet, Verizon, United Telecom, Ortel Mobile, Belkampion, Be TV, Wire-less, Infrac, Fersa Phone, Esprit Telecom, Ello Mobile, De Flapuit, Colt, Transatel, Svanto.net, Proximedia et OVH. Nous observons également que de nombreuses plaintes engagent la responsabilité de plusieurs opérateurs. Belgacom, Mobistar et Base Company sont ainsi fréquemment impliquées en même temps qu'un autre opérateur. La gestion des dossiers est, dès lors, de plus en plus compliquée.

Si nous éliminons l'effet « multi-opérateurs », le classement des cinq opérateurs les plus importants en termes de pourcentage reste identique.





2. Evolution en pourcentage des plaintes par firme

Certains opérateurs connaissent une diminution du nombre de plaintes reçues bien moindre que celle relevée pour l'ensemble des plaintes introduites au service de médiation (-17,18%).

Ainsi, si l'évolution constatée pour Mobistar (-45,95%), Scarlet (-30,33%), Euphony (-74,96%) et Dommel (-32,22%) doit être soulignée, à l'opposé, Belgacom (-9,01%), Telenet (-8,70%), Base Company (-8,58%), Voo (-14,38%) et Numericable (-2,00%) bénéficient d'une diminution moindre que la tendance générale.

D'autres opérateurs sont en hausse malgré la baisse générale. Il s'agit de EDPnet (+88,57%), M7Group (+70,30%), Mobile Vikings (+8,20%) et Truvo (+4,88%).

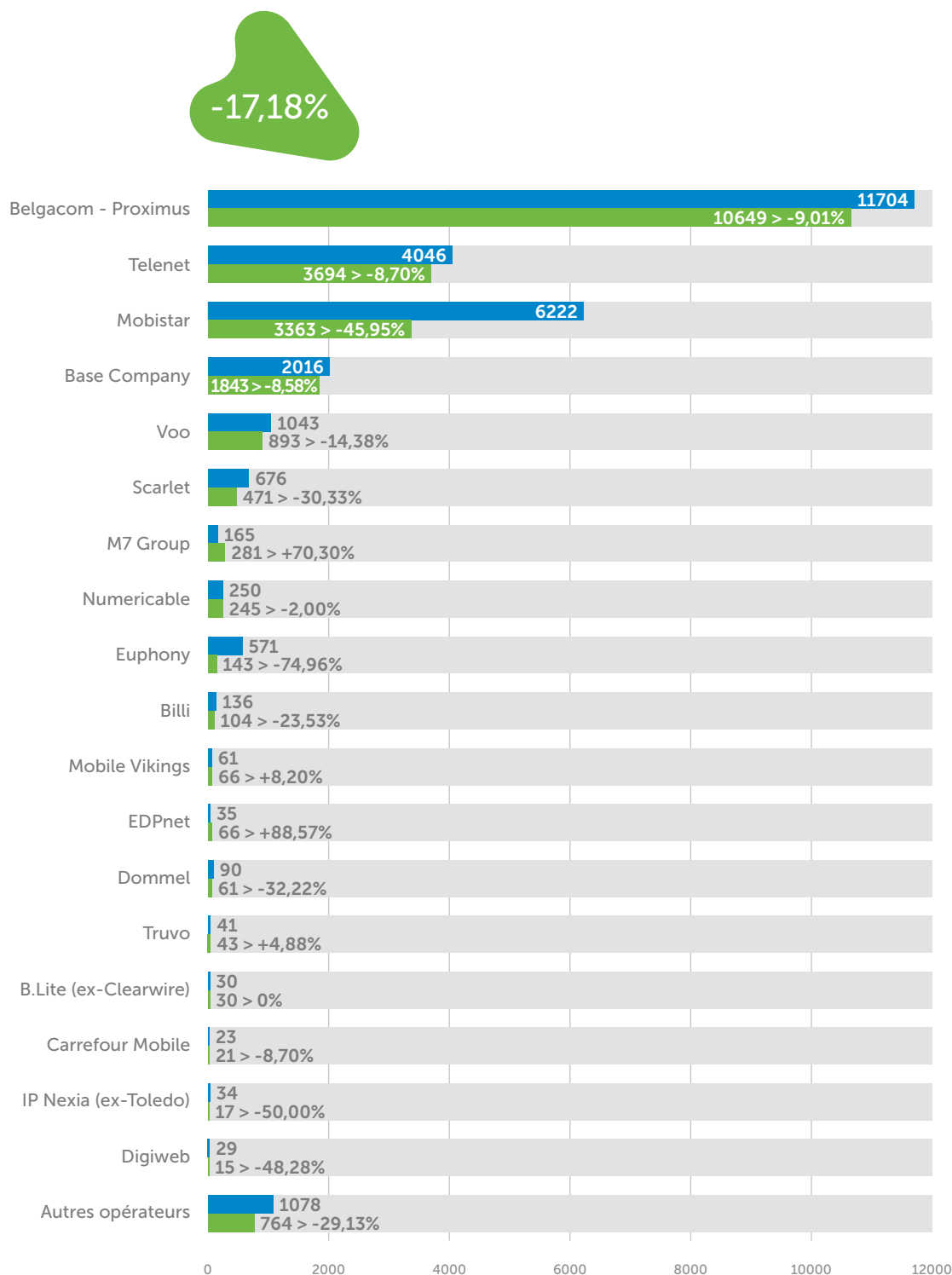


TABLEAU 6

2012

2013

3. Nombre de plaintes Appels Malveillants par firme

Malgré une baisse générale du nombre de plaintes, les dossiers relatifs aux appels malveillants sont en augmentation, à l'instar de l'année 2012. Les plaintes concernant Telenet connaissent, en termes de pourcentage, une hausse considérable (32,66% au lieu de 22,69%). Au contraire, Belgacom (35,68% contre 38,98% en 2012), Mobistar (14,63% contre 16,73%) et Base Company (10,06% contre 13,52%) se tassent. A noter également, une hausse marginale pour les opérateurs Voo (2,26% contre 1,75%) et Scarlet (0,48% au lieu de 0,37%)

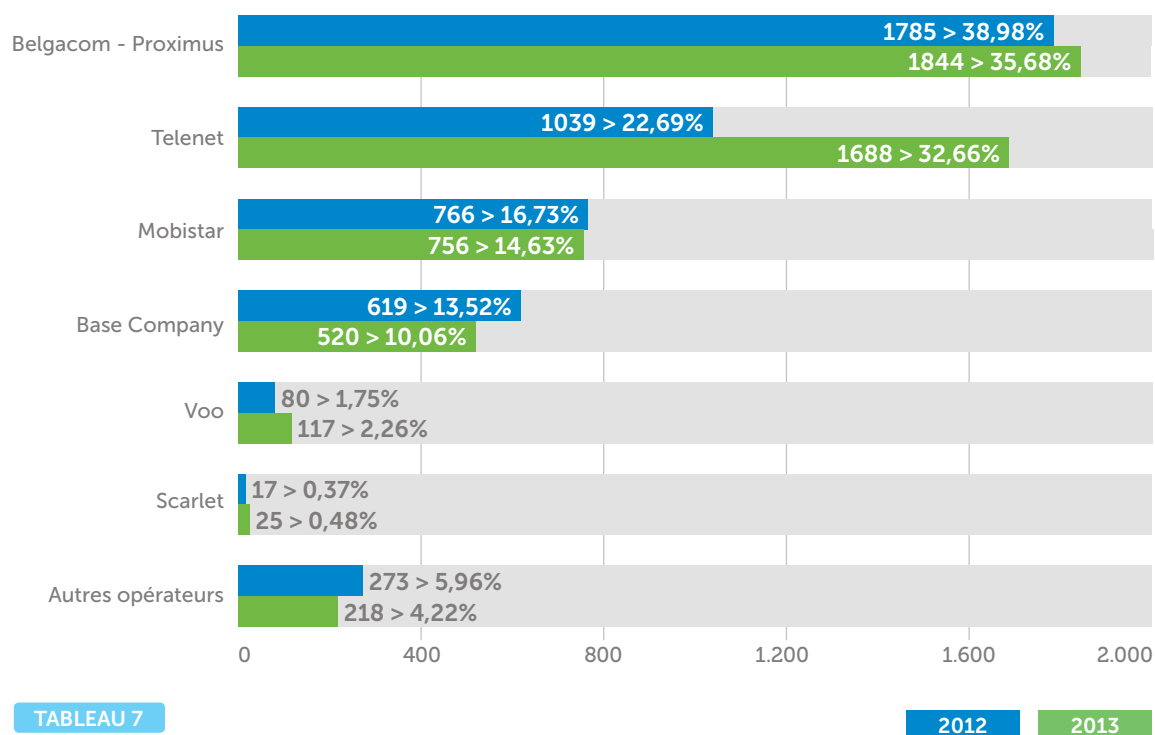


TABLEAU 7

2012

2013



4. Nombre de plaintes Médiation par firme

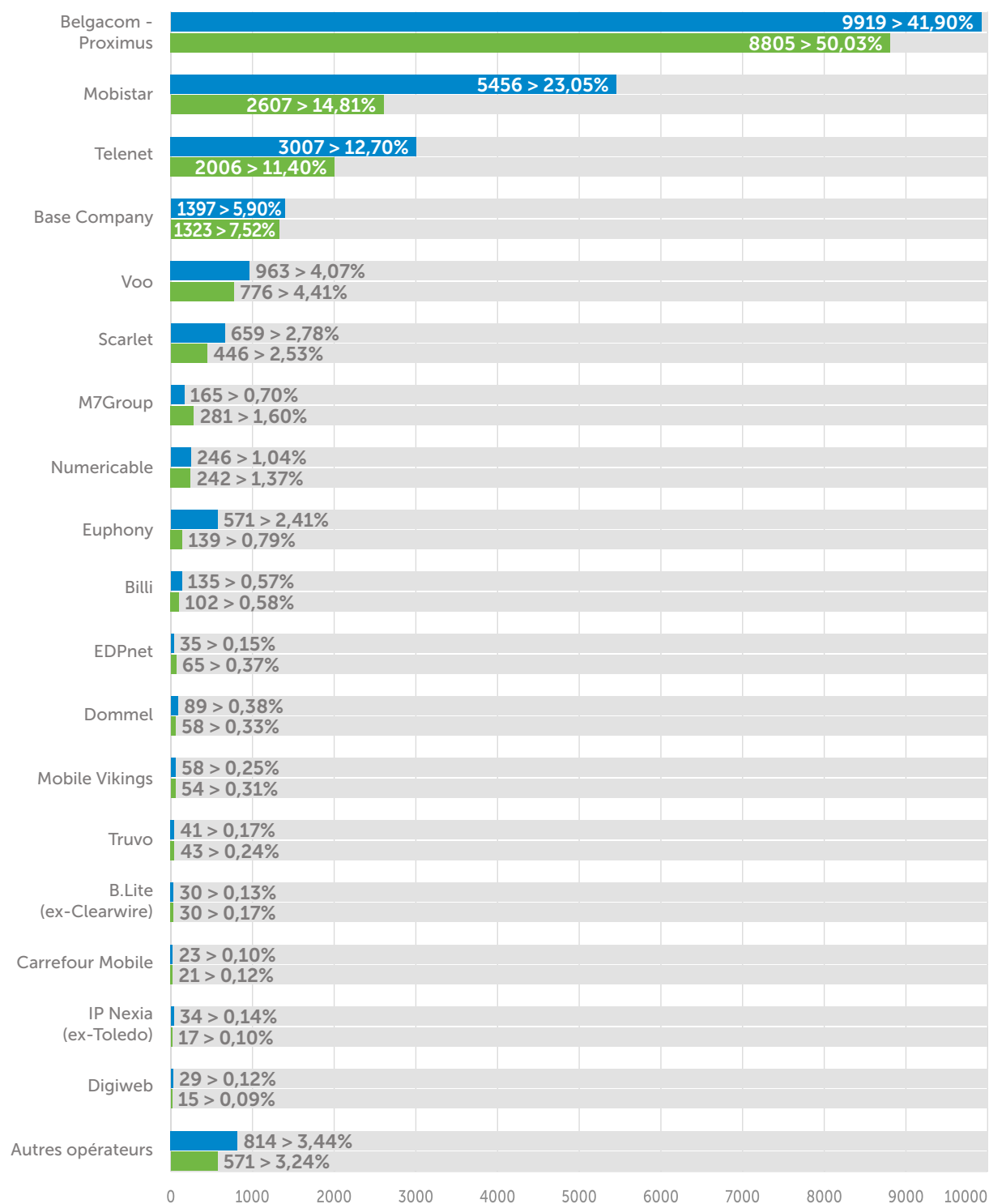


TABLEAU 8

2012 2013

L'année 2013 connaît une réelle diminution (-25,64%) du nombre de dossiers médiation (17.601 au lieu de 23.671 plaintes en 2012). Si l'on ne tient pas compte des dossiers relatifs aux appels malveillants, la répartition par firme n'est pas identique à celle relevée au tableau 5. Belgacom reste largement en tête avec 8805 plaintes (pour 9919 en 2012) et connaît une augmentation en termes de pourcentage. En effet, plus de la moitié des dossiers de médiation introduits concernent Belgacom (50,03%). Mobistar arrive cette année encore en seconde place, avec significativement moins de plaintes enregistrées qu'en 2012 soit 2607 contre 5456 en 2012 (soit une baisse de 52,22%). Telenet, à la seconde place dans le tableau 5, occupe la troisième place et connaît une certaine stabilité en termes de pourcentage. Base Company reste à la quatrième place et connaît une augmentation en termes de pourcentage (7,52% contre 5,90% en 2012). Voo occupe la dernière place du TOP 5, stable en termes de pourcentage.

5. Evolution en pourcentage des plaintes Médiation par firme

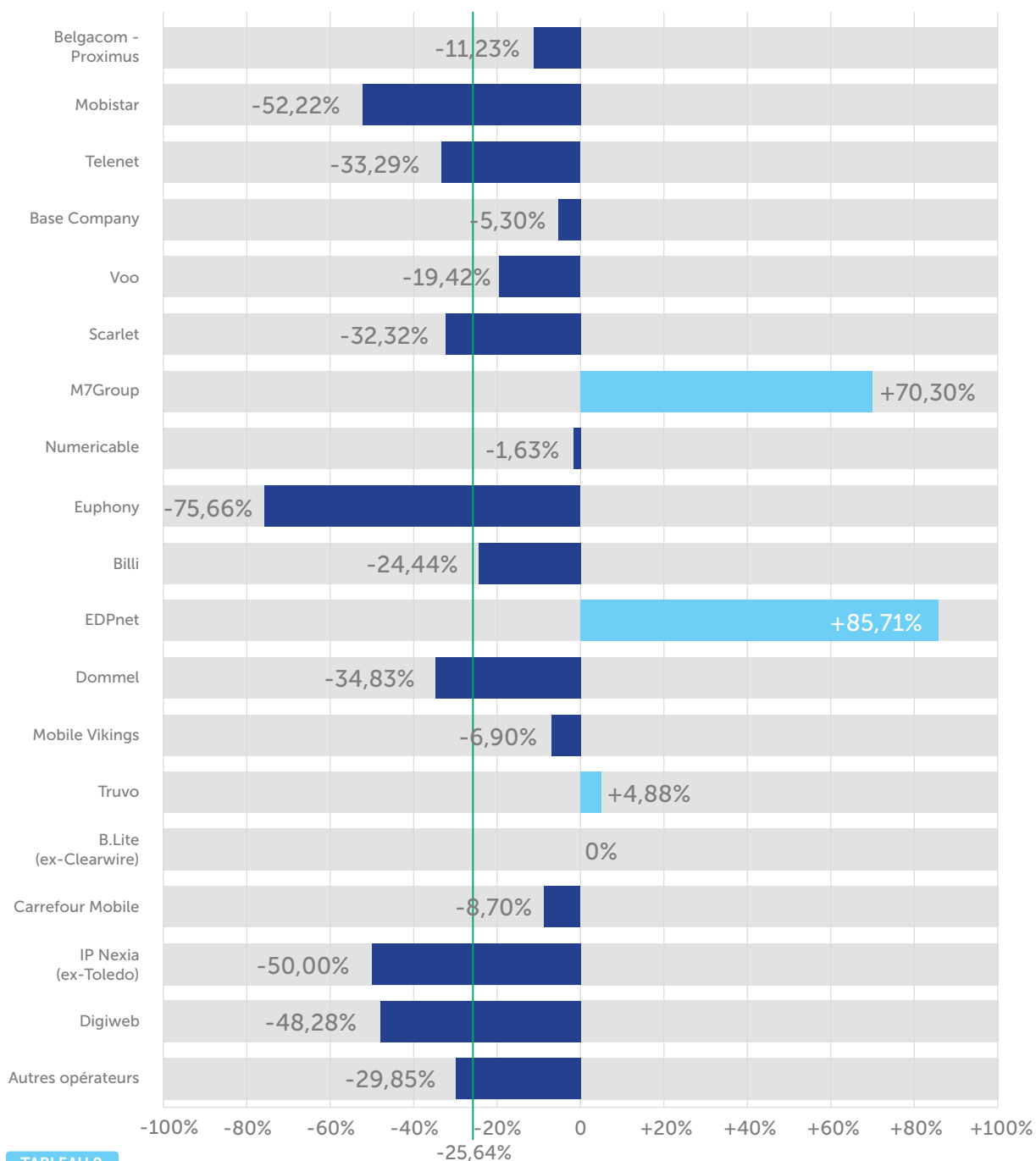


TABLEAU 9

Ce tableau confirme la tendance à la baisse relevée au tableau 6. En ne tenant compte que des dossiers de médiation, Mobistar (-52,22%), Telenet (-33,29%) et Euphony (-75,66%) ont enregistré une baisse substantielle du nombre de plaintes introduites auprès du service de médiation. En deçà de la baisse générale (-25,64%), Base Company (-5,30%), Belgacom (-11,23%) et Voo (-19,42%) enregistrent toutefois une diminution du nombre de plaintes en termes de nombre absolu. Les opérateurs en augmentation tant en termes de nombre de plaintes que de pourcentage sont EDPnet (+85,71%), M7Group (+70,30%) et Truvo (+4,88%).



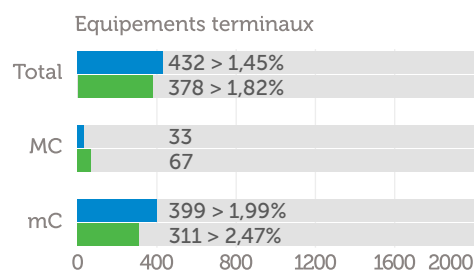
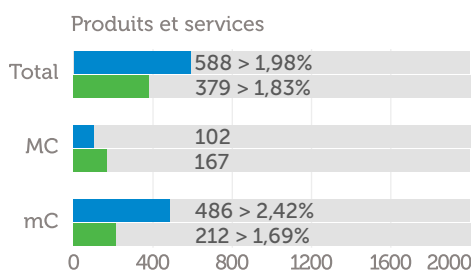
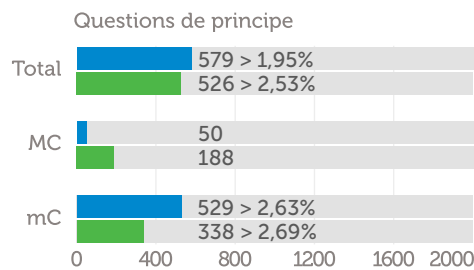
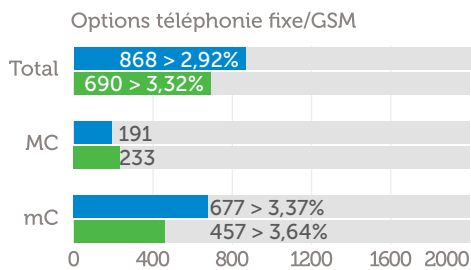
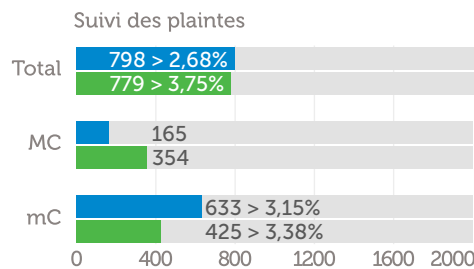
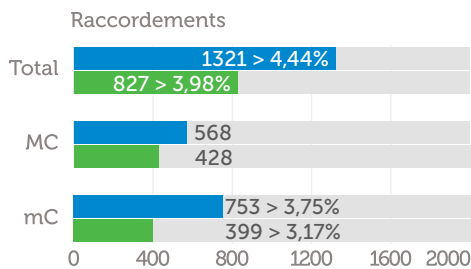
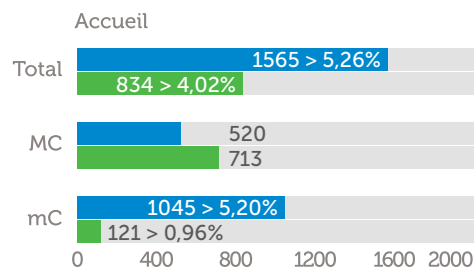
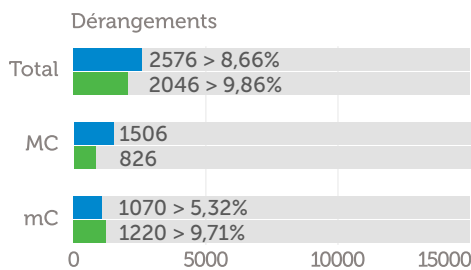
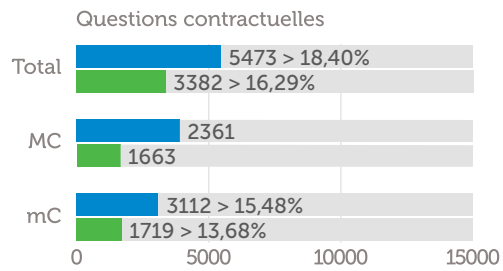
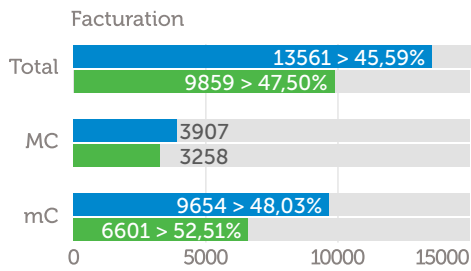
F Catégories de plaintes Médiation

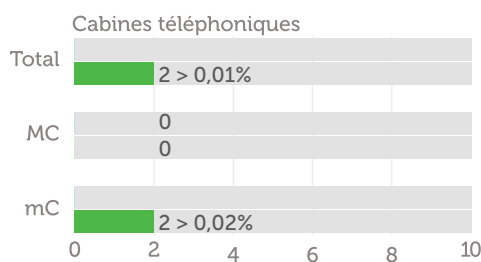
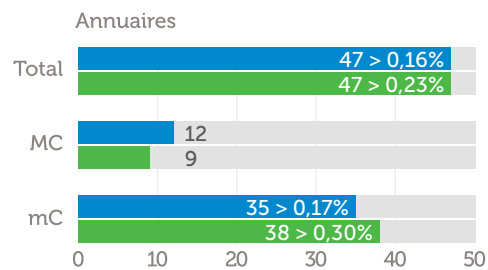
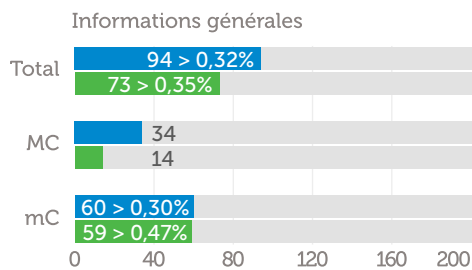
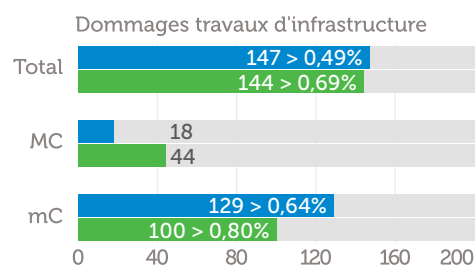
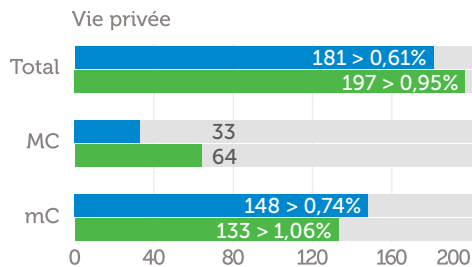
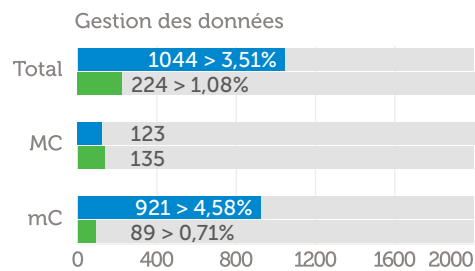
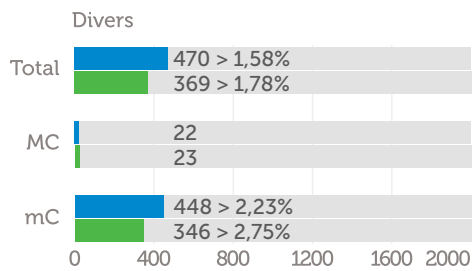
TABLEAU 10

2012

2013

MC = plaintes multi-catégories mC = plaintes mono-catégorie





Sans tenir compte des plaintes relatives aux appels malveillants, les plaintes « Facturation » restent très clairement majoritaires (47,50% contre 45,59% en 2012). A l'instar de l'année précédente, les catégories « Questions Contractuelles », « Dérangements », « Accueil » et « Raccordements » complètent le top 5.

En termes de pourcentage, les plaintes relatives aux dérangements connaissent une augmentation (9,86% contre 8,66%). A l'inverse, les plaintes concernant la gestion des données connaissent une baisse (1,08% contre 3,51%).

Nous constatons que les plaintes relatives à l'accueil sont majoritairement associées à une autre catégorie, à l'instar des plaintes relatives aux raccordements.

Si nous éliminons cet effet « multi-catégories », le classement du Top 5 change : la catégorie « Accueil » plonge à la douzième position.



2 PLAINTES TRAITÉES EN 2013

A Aperçu des plaintes traitées entre 2009 et 2013

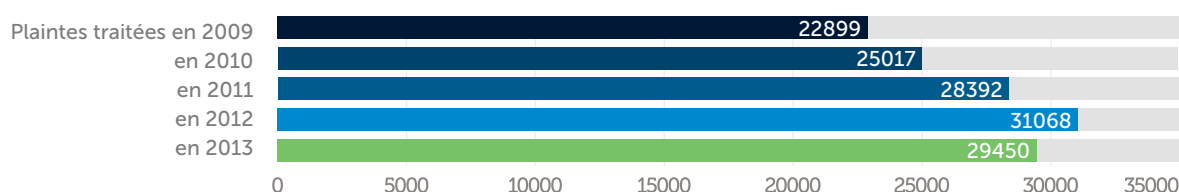


TABLEAU 11

2009 2010 2011 2012 2013

Ce graphique nous montre l'évolution du volume de plaintes traitées au sein du service de médiation durant les 5 dernières années. Durant l'année 2013, 29.450 plaintes ont été analysées, traitées et clôturées par le service de médiation. Le nombre de plaintes traitées en 2013 est en légère baisse par rapport à 2012 (31.068) mais est toutefois supérieur au volume traité en 2011 et auparavant.

B Répartition des plaintes traitées par procédure

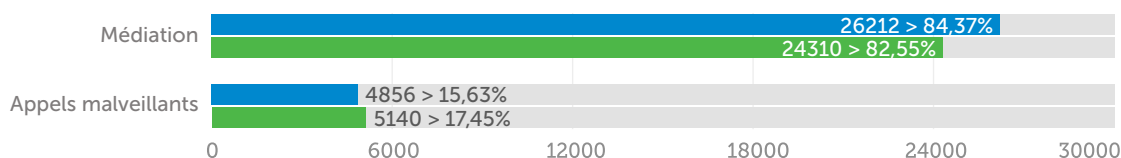


TABLEAU 12

2012 2013

En 2013, les plaintes traitées relatives aux appels malveillants sont en hausse par rapport à l'année précédente (5140 contre 4856 en 2012). Une légère baisse est à noter pour les plaintes de médiation (24.310 au lieu de 26.212).

C Plaintes Appels malveillants

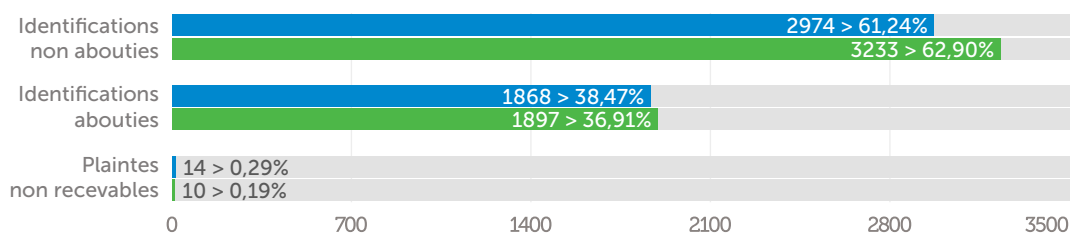


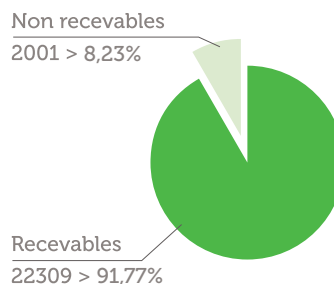
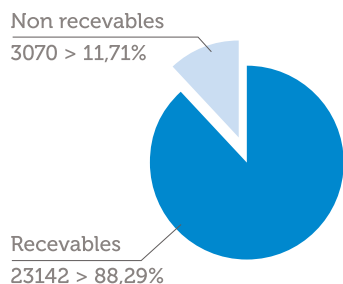
TABLEAU 13

2012 2013

Plus de 60% des plaintes relatives à des appels malveillants (62,90% contre 61,24% en 2012) traitées au service de médiation n'ont pas abouti à l'identification de l'auteur présumé. Le service de médiation constate donc à nouveau une diminution du nombre de plaintes où une identification des auteurs présumés a pu être communiquée (36,91% contre 38,47% en 2012). 0,19% des plaintes ont été jugées irrecevables, contre 0,29% en 2012.

D Plaintes Médiation

1. Recevabilité



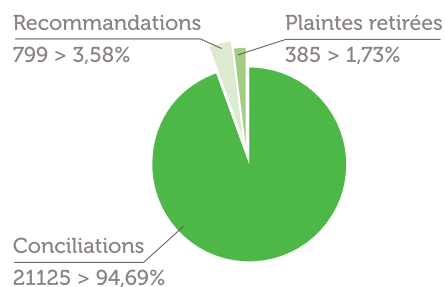
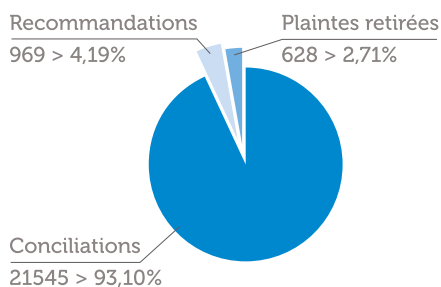
TABEAU 14

2012

2013

Pour les plaintes « médiation », les réclamations déclarées recevables sont en augmentation en termes de pourcentage (91,77% contre 88,29% en 2012).

2. Résultats



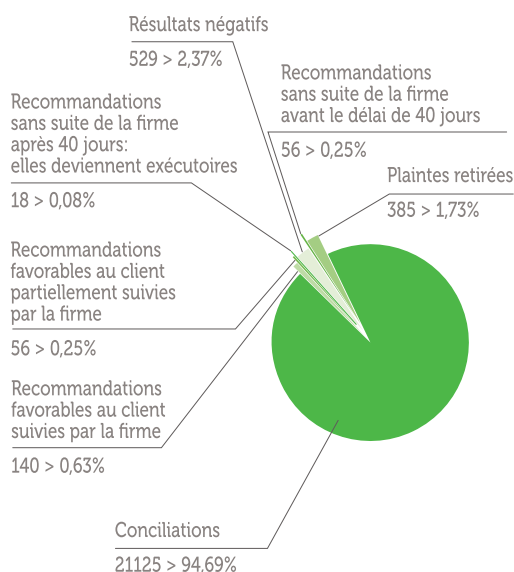
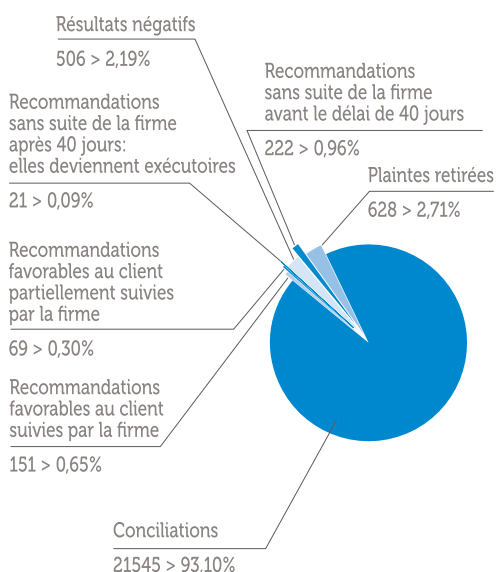
TABEAU 15

2012

2013

Les conciliations, en augmentation proportionnelle, représentent 94,69% des dossiers traités (93,10% en 2012). Le nombre de recommandations formulées enregistre une légère baisse aussi bien en termes de volume que de proportion (799 contre 969 en 2012, soit 3,58% contre 4,19%). Le nombre de plaintes retirées est lui en baisse significative (385 contre 628 en 2012).

3. Résultats positifs pour les plaignants



TABEAU 16

2012

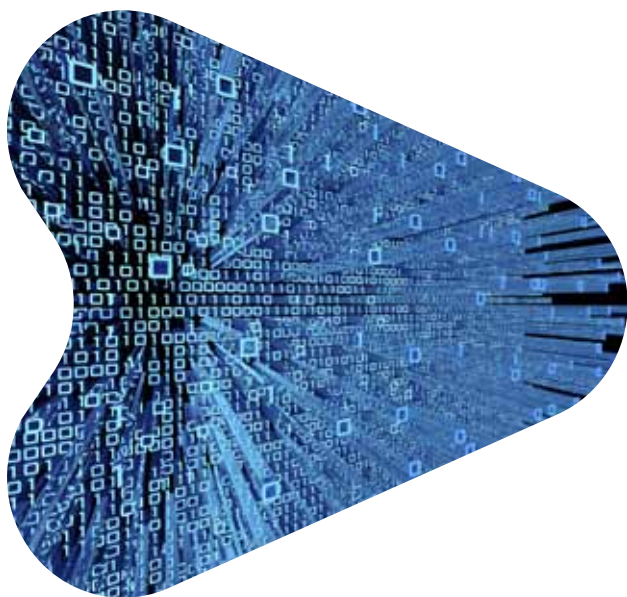
2013

Les résultats positifs (21.339 contre 21.786 en 2012) représentent le total des conciliations (21.125 contre 21.545 en 2012), des recommandations favorables aux plaignants suivies par la firme (140 contre 151 en 2012), des recommandations favorables au plaignant partiellement suivies par la firme (56 contre 69 en 2012) et des recommandations sans suite de la firme qui deviennent exécutoires (18 contre 21 en 2012).

Il faut savoir que, dans un délai de 20 jours ouvrables à compter de la date de notification de la recommandation par le service de médiation, la société est tenue d'informer le plaignant et le service de médiation de sa décision motivée. Après expiration dudit délai, en cas de non-respect de la disposition précitée, nous envoyons un rappel à la société. Celle-ci dispose d'un nouveau délai de 20 jours ouvrables pour tout de même motiver sa décision au cas où elle ne suivrait pas la recommandation. La décision motivée est envoyée au plaignant et au service de médiation. En cas de non-respect de ces dispositions (voir l'article 31 de la loi du 27 décembre 2005 portant dispositions diverses), la société est tenue d'exécuter la recommandation en ce qui concerne les aspects spécifiques au plaignant.

Les résultats négatifs représentent le total des recommandations en concordance avec la firme (240 contre 208 en 2012) et des recommandations favorables aux plaignants non suivies par la firme (289 contre 298 en 2012). Au 31 décembre 2013, nous comptons, par ailleurs, 56 recommandations en instance (contre 222 en 2012), c'est-à-dire sans suite motivée de l'opérateur mais pour lesquelles le délai de 40 jours n'était pas encore atteint.

Tout comme les années précédentes, 2013 peut être considérée comme une année positive : pour 95,65% des litiges traités (94,14% en 2012), le service de médiation est parvenu à obtenir un résultat favorable aux usagers des services de télécommunications.



A Introduction

Comme le démontrent les statistiques présentées au début du présent rapport annuel, le service de médiation a, de nouveau, traité un très grand nombre de plaintes en 2013. Le tableau 11 donne un aperçu de l'évolution du nombre de plaintes traitées par le service de médiation ces cinq dernières années. Il en ressort que davantage de plaintes liées à des appels malveillants ont été clôturées en 2013 par rapport à 2012 (2013 : 5140 - 2012 : 4856) et que les plaintes Médiation ont été moins nombreuses. Le service de médiation a donc décidé de consacrer un chapitre distinct à la problématique des appels malveillants (voir chapitre 5). Le présent chapitre traite en détail des conciliations à l'amiable et des recommandations résultant de la médiation. Ce chapitre explique les résultats obtenus par les plaignants dans le cadre des plaintes introduites auprès du service de médiation, à l'aide d'exemples concrets qui démontrent que notre service joue un rôle important dans la résolution à l'amiable des conflits entre utilisateurs et opérateurs. Lorsque cette médiation n'a pas pu conduire à une conciliation, notamment en raison d'un manque de collaboration ou de flexibilité de la part d'un opérateur, le service de médiation formule des recommandations dont plusieurs exemples concrets sont également abordés dans ce chapitre.

B Les conciliations ou règlements à l'amiable

1. Introduction

Dans le cas d'une plainte en recours concernant des problèmes rencontrés par les utilisateurs du secteur des télécommunications, c'est-à-dire d'une plainte pour laquelle le plaignant et le service à la clientèle de l'opérateur concerné ne sont pas parvenus à trouver ensemble une solution au litige, le service de médiation tente d'abord d'obtenir un résultat favorable à l'utilisateur par le biais d'une médiation.

Nombre de plaignants s'adressent notamment au service de médiation parce que le service de première ligne des opérateurs n'a pas répondu à leurs attentes et que la communication entre les deux parties n'a pas été optimale. Le service de médiation insiste donc auprès des opérateurs pour qu'ils traitent les plaintes de leurs clients au travers d'un service clientèle fonctionnel, convivial et accessible de manière optimale par téléphone et e-mail. Le présent rapport annuel contient un chapitre consacré à l'accueil des clients par les opérateurs (Chapitre 4).

Pendant la procédure de médiation, le service de médiation tente de rétablir le dialogue entre les parties et veille à créer un climat de confiance qui y soit propice. Pour nombre de plaignants, il est, en effet, essentiel que l'opérateur prête une oreille attentive à leurs doléances.

En 2013, le nombre de conciliations concernant des plaintes recevables est resté constant par rapport à 2012 et représente, dès lors, toujours plus de neuf dixièmes du nombre total de dossiers traités. La tendance à la hausse s'est d'ailleurs clairement poursuivie en 2013. Vous trouverez dans les exemples qui suivent les résultats obtenus lors de quelques procédures de médiation.

2. Exemples de conciliations abouties

Dans le cas des litiges en médiation, les plaintes relatives à la facturation constituent encore clairement, comme les années précédentes, la majorité du nombre total de plaintes. Celles relatives aux catégories « questions contractuelles », « dérangements », « accueil » et « raccordement » complètent le top 5. Aucun changement de classement par rapport à 2012 n'est à constater. Cependant, les plaintes relatives à la facturation et aux dérangements affichent une nette progression, tandis que le nombre de plaintes pour les trois autres catégories est en perte de vitesse.

Pour chaque catégorie, nous présentons ci-après des exemples significatifs de plaintes qui ont pu se résoudre par un règlement à l'amiable en 2013.

2.1. Facturation

Aperçu de la plainte

Monsieur V. n'est pas d'accord avec la facturation de Belgacom à la suite de l'activation d'une formule tarifaire. Des options non sollicitées ont notamment été facturées. Différents contacts avec le service clientèle n'ont pas permis de résoudre le problème.

Commentaire

Belgacom a apporté plusieurs changements à la facturation. La bonne formule a été activée et une remise supplémentaire a été accordée, à la grande satisfaction de Monsieur V.

Aperçu de la plainte

Madame D. n'est pas satisfaite du service clientèle de Mobistar qui, selon elle, lui a fourni des informations erronées concernant l'appareil défectueux de sa fille. En outre, Madame n'a reçu aucune réponse à son courrier recommandé.

Commentaire

Madame D. a été contactée par Mobistar qui a établi une note de crédit de 163,00€ pour l'appareil défectueux. Des excuses ont été présentées à Madame D.

Aperçu de la plainte

Monsieur G. ne reçoit plus de factures depuis un certain temps et n'est en outre pas en mesure de consulter ses factures en ligne. Un message d'erreur apparaît, indiquant qu'il s'agit d'un problème informatique chez Telenet.

Commentaire

Telenet a fait le nécessaire pour rendre à nouveau les factures en ligne accessibles et a, en outre, accordé un geste commercial.

Aperçu de la plainte

Monsieur T. bénéficie de la prise en charge par son employeur de l'internet, mais pas des communications téléphoniques. Malheureusement, Voo ne scinde pas la facturation et réclame la totalité de la facture à Monsieur T. Sa ligne a été coupée pour non-paiement.

Commentaire

Voo indique que la désignation d'un tiers payeur n'exonère pas, en cas de défaillance de celui-ci, le client de son obligation de paiement. Toutefois, afin de rétablir la confiance, l'opérateur crédite des frais de réactivation et de rappels, ainsi que les jours de coupure.

Aperçu de la plainte

Monsieur M. se voit proposer par téléphone un abonnement Numericable. Toutefois, l'opérateur n'active pas l'abonnement car Monsieur M. est en règlement collectif de dettes qui inclut une créance Numericable. L'opérateur facture toutefois des frais d'installation pour ce nouvel abonnement.

Commentaire

Numericable précise qu'un nouvel abonnement n'aurait pas dû être proposé à Monsieur M. L'opérateur annule tous les frais relatifs au nouvel abonnement.

2.2. Questions contractuelles

Aperçu de la plainte

Monsieur V. n'a signé aucun contrat, mais reçoit chaque mois des factures pour des recharges de 10,00€ qu'il n'a jamais demandées ni activées. De plus, cela fait un certain temps déjà qu'il réside à l'étranger.

Commentaire

Proximus détaille les redevances et les frais de rappel crédités. Vu qu'aucune demande liée aux recharges n'a été retrouvée, le dossier a également été clôturé chez l'huissier de justice.

Aperçu de la plainte

Un vendeur de Mobistar a insisté auprès de Madame C. pour qu'elle active gratuitement des cartes SIM supplémentaires dans un pack qui serait plus avantageux pour elle. Elle a, ensuite, été confrontée à des factures élevées.

Commentaire

Mobistar confirme que les quatre numéros d'appel avaient été gratuitement transférés vers une carte prépayée. À titre de geste commercial, une compensation de 64,00€ a été accordée concernant la redevance imputée pour ces numéros d'appel.

Aperçu de la plainte

En raison d'une modification unilatérale de la formule « Whoppa », des frais ont été imputés pour le renouvellement de l'installation, pour lequel Monsieur P. a reçu une facture.

Commentaire

Telenet a annulé les frais de 25,00€ qui sont normalement imputés lors de l'échange d'un décodeur HD.

Aperçu de la plainte

Madame J. déplore le fait que Voo n'exécute pas le contrat correctement et refuse de compenser les pertes financières résultant d'un dérangement qu'elle subit avec son téléphone fixe. Elle déplore le fait que Voo refuse de la rappeler sur son téléphone et qu'elle doit donc payer la communication elle-même.

Commentaire

Voo indique avoir pris contact avec Madame J. et levé le dérangement. A titre commercial, afin de dédommager Madame J., l'opérateur lui accorde un mois gratuit sur l'ensemble de son pack.

Aperçu de la plainte

Madame D. contracte un abonnement internet mobile dans un point de vente Proximus. Le vendeur lui vante la promotion de ce produit à 50%. Madame D. reçoit une facture et constate que la réduction n'est pas appliquée.

Commentaire

Il ressort de l'analyse du dossier que Madame D. pensait que la promotion s'appliquait au forfait et aux dépassements. Or, la promotion ne concernait que le forfait. Suite à une proposition du service de médiation, Proximus accepte de créditer 50% des factures contestées.

2.3. Dérangements

Aperçu de la plainte

Madame G. signale que le renvoi d'appels de la ligne fixe (Belgacom) vers les numéros Mobistar ne fonctionne pas. Ce problème est survenu après l'adaptation de la formule par Belgacom. Madame G. souhaite obtenir une solution et un dédommagement pour les désagréments encourus.

Commentaire

Mobistar a réorienté Madame G. vers Belgacom qui a présenté ses excuses pour les désagréments encourus par la plaignante en raison des renvois défectueux. A l'issue de plusieurs tests, la ligne a été réparée et Madame G. a reçu une compensation supplémentaire de 199,90€.

Aperçu de la plainte

Monsieur H. rencontre des problèmes avec sa connexion Internet à l'issue d'un changement de logiciel intervenu chez Mobistar. Malgré des demandes insistantes, il n'a été procédé à aucune réparation, raison pour laquelle Monsieur H. a demandé à Mobistar d'immédiatement apporter une solution et de lui octroyer une compensation.

Commentaire

Mobistar a fourni un nouveau modem à Monsieur H. et donné des explications à propos des différents contacts entre les deux parties. A titre exceptionnel, une compensation supplémentaire de 40,00€ lui a été octroyée.

Aperçu de la plainte

Madame R. est confrontée à des problèmes de connexion avec son numéro mobile chez Telenet, problèmes qui n'ont pas pu être résolus. En outre, de nouveaux dysfonctionnements ont fait leur apparition. Madame R. insiste pour qu'une solution soit rapidement trouvée.

Commentaire

Telenet a fait le nécessaire pour résoudre les problèmes de connexion. Madame R. a reçu, en guise de compensation, un abonnement de base King gratuit pendant un mois, trois mois d'abonnement de base à Internet gratuits et trois mois de location de Digicorder HD gratuits.

Aperçu de la plainte

Madame K. constate ne plus avoir accès à ses services Numericable. Lors d'une visite en boutique, elle apprend que ses services ont été coupés par erreur. Elle déplore que l'opérateur n'ait pas remis immédiatement ses services en fonction.

Commentaire

Numericable indique que Madame K. avait demandé la résiliation de ses services, pour finalement annuler sa demande suite à une nouvelle proposition tarifaire de l'opérateur. Numericable précise que, suite à une erreur, la déconnexion physique n'avait pas été annulée. L'opérateur a reconnecté les services trois jours plus tard et crédité quinze jours de redevance en tant que geste commercial.

Aperçu de la plainte

Monsieur R. ne dispose plus de l'internet depuis plusieurs jours. Base devait lui fournir un nouveau modem qui ne lui est jamais parvenu.

Commentaire

Base nous communique que le modem a finalement été livré. En effet, l'opérateur constate que Monsieur R. peut désormais se connecter.

2.4. Accueil

Aperçu de la plainte

Madame D. a tenté à plusieurs reprises de joindre TV Vlaanderen pour demander le changement de son récepteur défectueux. Elle n'est cependant pas parvenue à joindre le service clientèle.

Commentaire

TV Vlaanderen a contacté Madame D. et lui a, en outre, envoyé un nouveau récepteur et un bon de retour pour qu'elle puisse renvoyer gratuitement l'appareil défectueux.

Aperçu de la plainte

Madame H. a introduit une plainte contre un technicien de Belgacom qui avait formulé des propositions indécentes pendant son intervention. Après son départ, il est, en outre, apparu qu'il avait modifié quelques paramètres du modem.

Commentaire

Belgacom s'est excusée pour le comportement inacceptable de son collaborateur externe et a signalé que le code de conduite avait été rappelé à tous les techniciens. Il est apparu que les paramètres du modem ne présentaient aucune irrégularité.

Aperçu de la plainte

Monsieur K. se plaint du non-respect de conventions et promesses formulées par le service clientèle de Base Company. Sa connexion à la téléphonie n'est plus active depuis un certain temps déjà en raison de problèmes techniques.

Commentaire

A la suite de la plainte, Base Company a décidé d'envoyer un nouveau modem, mais le plaignant venait de mettre un terme au contrat. La facture relative à la période sans connexion a été créditée.

Aperçu de la plainte

Madame B. téléphone au service clientèle de Base, afin de savoir si son changement tarifaire, demandé un mois auparavant dans un magasin, a bien été effectué. Le collaborateur du service clientèle lui indique que si le magasin a effectué le changement, cela devait être fait et qu'il n'était pas nécessaire d'appeler pour ce genre de question. L'opérateur met fin à la conversation sans vérifier que le changement de plan tarifaire est bien actif. Madame B. est indignée du comportement de l'agent de l'opérateur.

Commentaire

Base présente ses excuses à Madame B. pour le comportement de son collaborateur et précise que celui-ci a été contacté afin de clarifier la situation. Base indique au service de médiation que Madame B. a bien reçu les informations demandées suite à un appel ultérieur.

Aperçu de la plainte

Monsieur G. se rend dans une téléboutique Belgacom afin de contester une facture au nom de son père, décédé. Il déplore l'accueil d'un employé qui n'a pas voulu acter la résiliation du contrat.

Commentaire

Belgacom présente ses excuses à Monsieur G. pour le comportement de son employé. L'opérateur crédite les montants ouverts dans ce dossier, à titre commercial.



2.5. Raccordement

Aperçu de la plainte

Madame P. a contacté le service clientèle d'Euphony à la suite de problèmes de connexion à Internet. En raison de problèmes techniques, la connexion est, en effet, très lente, causant des nuisances à Madame P.

Commentaire

Euphony s'est penché sur la lenteur de la connexion, après quoi le nécessaire a été fait pour y remédier. Une compensation a, ensuite, été accordée à Madame P. pour les dérangements subis.

Aperçu de la plainte

Le délai d'activation du nouveau plan tarifaire de Madame F. a duré plus longtemps que prévu. Après l'activation, il est apparu que le plan tarifaire activé était erroné. Le contact avec le service clientèle de Proximus est très difficile.

Commentaire

Proximus a confirmé ne pas avoir été en mesure de donner des informations claires à propos du transfert tardif et de la raison pour laquelle un plan tarifaire erroné avait été activé. Proximus s'est montré prêt à rétablir la situation et à poser un geste commercial de 150,00€.

Aperçu de la plainte

Monsieur N. se plaint d'un technicien de Scarlet qui a refusé de procéder au raccordement de son habitation à son réseau vu que le numéro de la maison n'était pas le bon (numéro 27 au lieu du 25).

Commentaire

Scarlet a fixé une nouvelle date pour l'installation et a informé Monsieur N. des procédures. Scarlet a octroyé une compensation à Monsieur N. en raison du raccordement tardif.

Aperçu de la plainte

Madame B. reçoit un devis pour un raccordement à la télédistribution de Voo qu'elle trouve anormalement élevé (700,52€). Suite à une discussion avec Voo, ce dernier lui propose finalement une solution moins onéreuse, d'environ 250€, mais finit par changer d'avis et indique que c'est le devis le plus onéreux qui est valable.

Commentaire

Au final, Voo a envoyé un nouveau devis, de 195,52€. Madame B. l'a accepté et les travaux de raccordement à son domicile ont pu avoir lieu.

Aperçu de la plainte

Monsieur D. souhaite porter ses services Internet et Téléphonie de Belgacom vers Scarlet. Toutefois, le portage ne se fait pas et les services sont coupés.

Commentaire

Scarlet indique avoir subi un retard dans l'activation du contrat de Monsieur D. A titre commercial, afin de rétablir la relation de confiance, Scarlet accorde une note de crédit de 62€.

2.6. Gestion des données

Aperçu de la plainte

Monsieur J.V. a constaté que le signal du service télévision numérique ne fonctionnait pas correctement. Monsieur J.V. s'est également interrogé sur l'augmentation tarifaire de sa formule par Belgacom et a fait part de son mécontentement concernant le fait que ses factures consultables via les e-services étaient rédigées en anglais.

Commentaire

Belgacom a résolu le problème, apporté les réponses nécessaires aux différentes questions de Monsieur J.V. et attribué une compensation sous la forme d'un mois de redevance d'abonnement gratuit d'une valeur de 19,99€.

Aperçu de la plainte

Suite à la faillite de sa société, Monsieur P. ne parvient pas à obtenir le transfert de son numéro Proximus professionnel à son nom privé.

Commentaire

Le numéro ayant été désactivé entre-temps, Proximus a finalement pu le réactiver et le transférer à Monsieur P.

2.7. Options téléphonie

Aperçu de la plainte

Madame D. a demandé à Telenet de procéder au blocage d'un numéro d'appel spécifique. Après plusieurs contacts avec le service clientèle, elle n'est pas parvenue à obtenir des informations correctes.

Commentaire

Telenet a fourni à Madame D. des informations à propos de la manière de bloquer des numéros sur sa ligne fixe et a également expliqué à Madame D. que certains numéros ne pouvaient pas être bloqués. La plaignante a pu opter pour un type d'appareil fixe proposant cette option.

Aperçu de la plainte

Monsieur B. a été privé de téléphone durant plusieurs semaines lors de son passage chez Voo. Il déplore également que l'opérateur ait changé son numéro alors qu'il souhaitait le conserver et s'être vu refuser un dédommagement.

Commentaire

Voo précise que la zone téléphonique dans laquelle réside le plaignant dispose du préfixe 067. Dès lors, son support n'a pas eu d'autre alternative que de modifier le numéro de Monsieur B. Afin de rétablir un climat de confiance, l'opérateur a octroyé un geste commercial de 3 mois gratuits.

Aperçu de la plainte

Monsieur U. se demande comment configurer ses appareils afin de bénéficier d'une bonne réception. Monsieur U. rencontre, en effet, régulièrement des problèmes d'accessibilité.

Commentaire

Mobistar a examiné le dossier et a constaté que le problème ne venait pas des appareils de Monsieur U. Il est apparu qu'il s'agissait d'un problème de couverture et Mobistar a permis la résiliation de l'abonnement sans frais.

Aperçu de la plainte

Monsieur H. a souhaité bénéficier de la promotion de MedionMobile sur sa carte prépayée Aldi Talk, promotion offrant 10% de crédit supplémentaire à chaque recharge. Malheureusement, le crédit de la carte prépayée ne fait pas état de ce crédit supplémentaire.

Commentaire

Base Company, éditant le service MedionMobile, indique que le crédit supplémentaire a bien été octroyé. Toutefois, s'agissant d'une promotion spéciale, ce crédit de 2€ avait une durée limitée et était consultable en envoyant par SMS le code Bundle check.

2.8. Suivi des plaintes

Aperçu de la plainte

Madame D. a contesté ses factures en raison des frais élevés imputés pour la consommation de l'internet mobile. Madame D. a également fait état d'une publicité mensongère de la part de Proximus pour tenter d'attirer de nouveaux clients. Après avoir introduit sa plainte par le biais du service clientèle, aucune suite n'y a été donnée.

Commentaire

Proximus a examiné la facturation et en est arrivé à la conclusion que les montants facturés pouvaient être crédités à hauteur de 427,63€. En outre, Madame D. a obtenu une réponse à ses autres questions.

Aperçu de la plainte

Madame B. se voit facturer un ajustement suite à une promotion qui n'avait plus lieu d'être. La plaignante conteste le fait que Numericable n'assume pas son erreur de lui avoir fait bénéficier de la promotion alors qu'elle n'était plus éligible.

Commentaire

Dans un premier temps, l'opérateur était disposé à créditer les frais de rappel et de réactivation et offrait un accès à son bouquet premium pendant une période de 6 mois. Le service de médiation a proposé à l'opérateur de créditer le montant contesté, résultant d'une erreur dans le chef de Numericable, mais ce dernier a finalement refusé tout geste commercial suite au départ de Madame B. vers un autre opérateur.

Aperçu de la plainte

Madame C. se voit facturer des frais de non-entrée pour son décodeur Belgacom. Malgré plusieurs plaintes, l'opérateur réclame toujours 149€.

Commentaire

Belgacom précise ne pas avoir de trace de la restitution du décodeur. Toutefois, l'opérateur décide de créditer ces frais, Madame C. étant entre-temps redevenue cliente.



2.9. Produits et services

Aperçu de la plainte

Monsieur Y. se demande s'il bénéficie bien d'un volume de téléchargement illimité chez Telenet vu qu'il aurait été question de restrictions par l'opérateur.

Commentaire

Telenet a fourni des explications à propos du principe de libre téléchargement et de la procédure utilisée pour déterminer dans quelle mesure il peut être fait appel aux téléchargements illimités.

Aperçu de la plainte

Monsieur D. a écrit à Truvo afin de recevoir deux annuaires supplémentaires. Toutefois, ses deux courriers sont restés sans réponses.

Commentaire

Truvo n'a pas trace des demandes de Monsieur D. et indique que, tel que mentionné sur la première page des Pages d'Or, plusieurs exemplaires ou volumes d'autres zones téléphoniques peuvent être obtenus au numéro 078 15 21 12. La société indique toutefois que, pour recevoir deux volumes supplémentaires, les frais s'élèvent à 19€.

Aperçu de la plainte

Le crédit d'appel restant de Madame K. n'a pas été reporté par Belgacom après que Madame ait décidé de convertir sa carte prépayée en une formule d'abonnement.

Commentaire

Belgacom a finalement reversé le crédit d'appel restant sur le compte de Madame K.

Aperçu de la plainte

Madame I. conteste la suppression de son numéro d'appel car elle n'a pas rechargé sa carte prépayée Proximus dans les temps. Apparemment, un bogue du système de sa banque aurait bloqué le paiement en ligne de sa recharge. Madame I. demande la réactivation du numéro ainsi que la restitution du crédit d'appel qui était sur la carte, soit 110€.

Commentaire

Proximus confirme ne pas avoir reçu la recharge dans les temps et indique ne pas être responsable d'un souci informatique dans le chef de la banque de Madame I. Toutefois, à titre commercial, la carte a été réactivée et le crédit restitué.

2.10. Questions de principe

Aperçu de la plainte

Madame E. s'est inscrite à une promotion chez Mobistar dans le cadre de laquelle elle allait recevoir un appareil mobile pour 1,00€. Il a tout d'abord été confirmé à Madame E. qu'elle avait droit à cette promotion, mais Mobistar s'est ensuite rétractée.

Commentaire

Mobistar a examiné le dossier en détail et en est arrivé à la conclusion que la plaignante ne répondait pas à toutes les conditions pour bénéficier d'un appareil mobile à 1,00€. Il est fait référence aux conditions spécifiques auxquelles Madame E. ne répondait pas.

Aperçu de la plainte

Monsieur B. conteste le fait que Telenet ne fixe pas un maximum pour le téléchargement illimité, appelé téléchargement libre, et dont le maximum varie en fonction de la consommation générale des autres utilisateurs ayant le même abonnement. Il indique que le compteur proposé par Telenet n'est pas fiable.

Commentaire

Telenet a procédé à une vérification de ses systèmes comptabilisant la consommation de données. Aucune perturbation n'a été détectée. Telenet indique que Monsieur B. peut effectivement télécharger plus avant d'être considéré « grand consommateur » s'il le fait durant les heures creuses, périodes moins fréquentées par les utilisateurs.

2.11. Divers

Aperçu de la plainte

La domiciliation au nom de Monsieur A. fonctionne mal, raison pour laquelle Scarlet lui a recommandé de procéder à des virements manuels. Cette solution ne convient pas à Monsieur A.

Commentaire

Scarlet a examiné la raison pour laquelle la domiciliation posait problème et a proposé plusieurs alternatives à Monsieur A. Parmi celles-ci, il lui a notamment été proposé d'activer un ordre permanent.

Aperçu de la plainte

Monsieur M. déplore n'avoir pu bénéficier des cadeaux offerts aux clients Base à l'occasion des dix ans de l'opérateur. Il souhaite que Base respecte ce qui était indiqué sur le site web de l'action.

Commentaire

Base indique que cette offre concernait uniquement les clients résidentiels. Or, Monsieur M. dispose d'un abonnement professionnel. Ceci était mentionné sur le site web. Monsieur M. ne peut donc prétendre à ces cadeaux.

2.12. Équipements terminaux

Aperçu de la plainte

Madame C. a rentré son appareil car il était défectueux. Le défaut ne répond cependant pas aux conditions de garantie de Mobistar, ce que Madame C. conteste.

Commentaire

Mobistar a expliqué les conditions de garantie d'un GSM et a, finalement, crédité les frais de réparation facturés.

Aperçu de la plainte

Monsieur M. a acheté un smartphone dans une téléboutique de Belgacom. Fin décembre 2012, l'écran se fissure et le GSM est mis en réparation. La réparation ne tombant pas sous le coup de la garantie légale, Monsieur M. accepte un devis. Toutefois, en avril 2013, il n'a toujours pas récupéré son appareil.

Commentaire

Au vu du long délai, et étant dans l'impossibilité de retourner l'appareil, Belgacom accepte de créditer le prix d'achat du smartphone afin que Monsieur M. puisse en acheter un nouveau. Un geste commercial de 19,99€ est également accordé à titre commercial.

2.13. Vie privée

Aperçu de la plainte

L'ancienne conjointe de Monsieur X. a contacté Telenet en son nom et a procédé au changement de plusieurs mots de passe. Monsieur X. a demandé à Telenet de ne plus fournir d'informations par téléphone ou de changer son numéro de client.

Commentaire

Telenet a fait le nécessaire pour empêcher l'ancienne conjointe de Monsieur X. d'encore modifier des données personnelles. Le nom d'utilisateur principal de Monsieur X. a ainsi notamment été modifié.

Aperçu de la plainte

Madame L. avait demandé à Voo un numéro privé. Toutefois, elle constate que ce numéro et ses coordonnées sont publiés dans les annuaires.

Commentaire

Voo accepte d'octroyer un nouveau numéro, sans frais. L'opérateur s'est assuré que les coordonnées de Madame L. ne soient plus publiées à l'avenir.

2.14. Dommages suite à des travaux d'infrastructure

Aperçu de la plainte

L'entreprise de Madame M. a été inaccessible pendant un mois en raison d'une rupture de câble provoquée par des travaux d'infrastructure effectués par Belgacom. Elle a demandé à Belgacom une compensation pour les nuisances et le préjudice subi.

Commentaire

Belgacom a présenté ses excuses pour le retard observé dans la réparation du câble téléphonique, a expliqué le retard et a offert un crédit de 208,34€ de redevance.

Aperçu de la plainte

Madame C. indique que des travaux effectués par Belgacom gênent l'entrée de son magasin. Elle souhaite que Belgacom l'indemnise pour la perte financière, soit 4500€.

Commentaire

Les photos fournies par Madame C. ne démontrent pas que l'entrée était bloquée. En effet, les clients potentiels pouvaient parfaitement entrer sans problème dans le magasin. Belgacom a tout de même dépêché un expert qui a constaté que tout était rentré dans l'ordre.

2.15. Informations générales

Aperçu de la plainte

Monsieur Q. a contacté le service clientèle de Base Company en vue d'obtenir des informations à propos de SNOW, mais n'a reçu aucune réaction.

Commentaire

Base Company s'est excusée du fait que le contact de première ligne ne se soit pas déroulé correctement et a apporté des réponses aux questions de Monsieur Q.

Aperçu de la plainte

Monsieur D. souhaite connaître son CID, soit le numéro identifiant son circuit le connectant au réseau téléphonique. Scarlet refuse de le communiquer.

Commentaire

Le CID est une information purement technique permettant d'identifier un utilisateur. Ce numéro n'est jamais communiqué à l'utilisateur final car une simple erreur d'un chiffre pourrait impacter un autre client.

2.16. Annuaires

Aperçu de la plainte

Depuis son déménagement, lors duquel un autre numéro d'appel lui a été attribué, Monsieur W. n'apparaissait plus dans les pages blanches, ni au service 1307. Il a demandé à Truvo que ses données soient réintégréées dans leurs fichiers.

Commentaire

Truvo a fait le nécessaire pour réintégrer les données de Monsieur W. dans ses fichiers. La mention devait être effective dès la prochaine distribution.

Aperçu de la plainte

Monsieur G. estime que les caractères de l'annuaire téléphonique, édité par Truvo, sont trop petits. Il demande que les éditions futures soient plus lisibles.

Commentaire

Truvo indique avoir réduit, par souci écologique, non pas le corps de la police mais bien l'espacement entre les caractères, afin d'économiser du papier. Toutefois, Truvo confirme que le fond de l'édition suivante sera plus ample, permettant une meilleure lisibilité.

2.17. Cabine téléphonique

Aperçu de la plainte

Monsieur S. rencontre des difficultés pour recharger, via une cabine téléphonique Belgacom, la carte de son compteur électrique à budget. Ses tentatives ont échoué à plusieurs reprises.

Commentaire

Belgacom précise ne pas pouvoir être tenue responsable. En effet, le problème se situait chez ORES, chargé de l'exploitation des réseaux de distribution d'électricité.



Les recommandations

1. Introduction

Si une des parties refuse de faire un pas vers l'autre et que la première phase de médiation n'aboutit pas à un accord, le service de médiation formule une recommandation pour clôturer la plainte. Cette recommandation peut être favorable ou défavorable au plaignant ou à l'opérateur. Le service de médiation a émis au total 799 recommandations en 2013 (contre 969 recommandations en 2012). Il s'agit donc d'un recul de pratiquement 18%.

En 2013, une recommandation a donc été formulée par le service de médiation dans 3,58% de l'ensemble des dossiers clôturés. Nous allons tout d'abord présenter par opérateurs le nombre de recommandations dont ils ont fait l'objet. Ensuite, nous approfondirons les thèmes et catégories de plaintes ayant généré le nombre le plus élevé de recommandations par opérateur et la manière dont les opérateurs ont réagi à ces recommandations.

2. Quels sont les opérateurs qui ont généré le plus grand nombre de recommandations ?

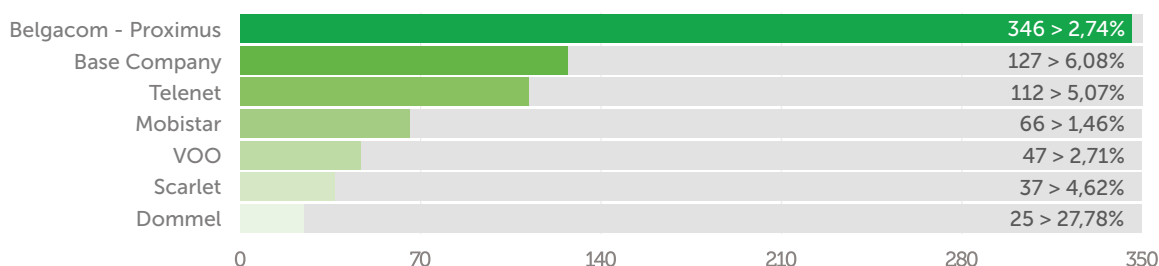


TABLEAU 3.1

2013

Il n'est guère étonnant de constater qu'en 2013, les opérateurs qui ont engendré le nombre le plus élevé de plaintes (voir tableau 8) sont également ceux pour lesquels le plus de recommandations ont été formulées :

1. Belgacom - Proximus (12.650 plaintes traitées en 2013 - 346 recommandations)
2. Base Company (2088 plaintes - 127 recommandations)
3. Telenet (2208 plaintes - 112 recommandations)
4. Mobistar (4521 plaintes - 66 recommandations)
5. Voo (1732 plaintes - 47 recommandations).

Ces opérateurs sont suivis de près par

6. Scarlet (801 plaintes - 37 recommandations) et
7. Schedom-Dommel (90 plaintes - 25 recommandations).

Si nous comparons le nombre de recommandations au nombre de dossiers traités en 2013, force est de constater que le classement est totalement différent.

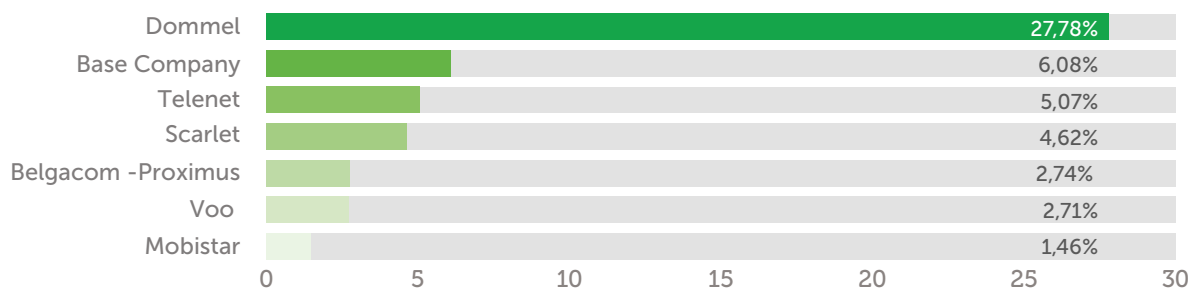


TABLEAU 3.2

2013

Le service de médiation souhaite, à cet égard, épingler en premier lieu Schedom-Dommel qui affiche un rapport de pratiquement 28% de recommandations par rapport aux 90 plaintes traitées concernant cet opérateur.

Base Company occupe la deuxième place, avec 6,08% de recommandations alors que cet opérateur n'occupe que la quatrième place dans le nombre total de plaintes traitées en 2013. Nous pouvons en conclure que cet opérateur est moins enclin à accéder à un règlement à l'amiable dans un dossier que les autres grands acteurs du marché.

Telenet occupe la troisième place avec 5,07% de recommandations. Il convient de signaler dans le cas de cet opérateur qu'en 2013, le service de médiation a été confronté à un nombre relativement élevé de dossiers dans lesquels nous nous sommes, au final, alignés, via une recommandation, sur l'avis de Telenet (avis similaire), et donc contre les plaignants.

Il est étonnant de constater que Scarlet, avec 4,62% de recommandations, occupe la quatrième place alors que cet opérateur ne fait pas partie du top 5 des opérateurs ayant enregistré le nombre le plus élevé de plaintes.

Pour Belgacom-Proximus, le service de médiation a formulé 2,74% de recommandations. Ce pourcentage ne représente que la moitié de celui de Base Company.

La proportion des recommandations pour l'opérateur Voo s'élève à 2,71%.

Enfin, en ce qui concerne Mobistar, le service de médiation n'a dû formuler que 1,46% de recommandations. Cet opérateur se retrouve ainsi à la septième place, alors qu'il occupe la deuxième pour ce qui est du nombre total de plaintes traitées.

3. Exemples significatifs de recommandations ayant fait l'objet d'une suite négative

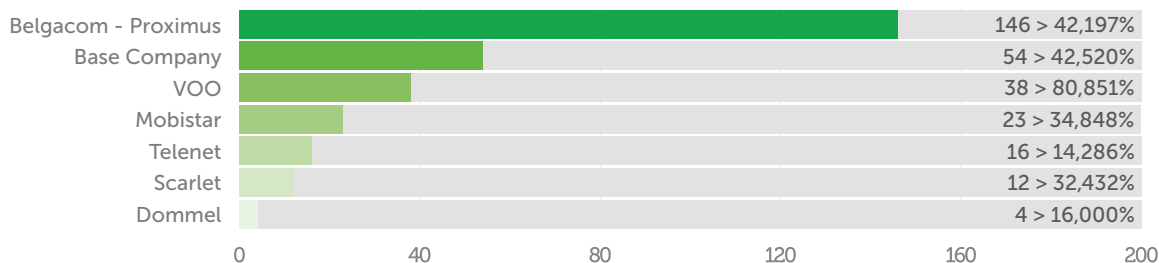


TABLEAU 3.3

2013

Si nous analysons le nombre de recommandations qui n'ont pas été suivies par l'opérateur, en termes de pourcentage, Voo prend la tête du classement avec 38 recommandations non suivies, soit 80,85% des recommandations émises pour cet opérateur.

Base Company est en seconde position, avec 54 recommandations non suivies, soit 42,52% du total des recommandations émises pour cet opérateur. Belgacom-Proximus suit avec 42,20% des recommandations qui ne sont pas suivies, soit 146 dossiers.

Mobistar (23 recommandations non suivies soit 34,85%), Scarlet (12 recommandations non suivies soit 32,43%), Schedom-Dommel (4 recommandations non suivies soit 16%) et Telenet (16 recommandations non suivies soit 14,29%) ferment le classement.

Les statistiques susmentionnées dressent une image claire des différents opérateurs, et plus précisément de la manière dont ils réagissent à une recommandation du service de médiation.

Nous allons tenter, ci-après, de donner un aperçu succinct des thèmes et catégories de plaintes à l'origine, en 2013, du nombre le plus élevé de recommandations à l'intention des principaux opérateurs et de la manière dont les opérateurs ont réagi à ces recommandations. Pour Belgacom-Proximus et Base-KPN, nous avons à chaque fois sélectionné deux exemples distincts étant donné qu'au sein de ces entreprises, les cellules gérant les dossiers de notre service travaillent de manière indépendante.

3.1. Belgacom

L'exemple suivant illustre la problématique récurrente des frais de rupture imputés aux clients business contestant une prolongation de leur contrat.

3.1.1. Exemple

Le plaignant a résilié son abonnement chez Belgacom en raison de la cessation de ses activités. Belgacom a facturé des indemnités de résiliation, qui seraient dues à une prolongation de contrat. Le plaignant nie formellement avoir donné son accord pour cette prolongation. Belgacom affirme que les frais de rupture sont cependant justifiés vu que le plaignant avait accepté une prolongation de contrat par téléphone (assortie d'un avantage promotionnel) qui n'a pas été respectée. Belgacom a ajouté que le plaignant n'avait pas contesté la facture incluant l'avantage promotionnel.

3.1.2 Recommandation du service de médiation et réaction de Belgacom

Le service de médiation a recommandé à Belgacom de créditer l'indemnité de résiliation et de prendre en charge tous les éventuels frais de recouvrement. Belgacom a réagi négativement à la recommandation du service de médiation et invoque systématiquement dans de tels cas le fait que la loi télécoms ne s'applique pas aux clients business et qu'il est, par conséquent, inutile de transmettre un contrat écrit à l'entreprise. Une mention sur la facture suivante suffit aux yeux de Belgacom.

3.1.3. Commentaire

Le principal problème que posent les prolongations de contrats telles qu'effectuées par Belgacom réside dans la force probante. Dans le cadre de cette plainte, il était crucial de vérifier si le client avait effectivement donné verbalement son accord à la prolongation du contrat. Selon l'article 1315, premier alinéa du Code civil, c'est au vendeur, dans ce cas Belgacom, de prouver que le client a donné son accord. Belgacom n'a pas été en mesure de fournir cette preuve. La jurisprudence nous apprend que seules la signature et la signature numérique peuvent faire office de preuve de l'accord du client (E. TERRY, « Commentaar bij art. 82 § 1 Wet 14 juli 1991 », dans X., Handels- en economisch recht. Commentaar met overzicht van rechtspraak en rechtsleer, ed. E. Wymeersch, J. Stuyck et H. Vanhees, Kluwer, Anvers, 1995, feuille volante, 710). Ni une éventuelle lettre de confirmation, ni la mention de la promotion sur les factures ne constituent donc une preuve de l'accord.

Le service de médiation n'a pas reçu de preuve de ce type de la part de Belgacom. Il n'a par conséquent pas pu être démontré que le plaignant avait donné son accord explicite pendant l'entretien. La référence à la promotion sur les factures et/ou la mention de la date de fin de contrat sur les factures ne peuvent, selon le service de médiation, être considérées comme une preuve probante que le plaignant avait donné son accord pour la prolongation du contrat. Il est en effet toujours possible qu'un opérateur attribue une promotion sans prolongation de contrat. Belgacom aurait dû utiliser un autre procédé pour proposer un renouvellement/une prolongation de contrat à ses clients. Belgacom aurait, par exemple, pu envoyer un formulaire de renouvellement de contrat au plaignant, qui aurait pu le compléter, le signer et le renvoyer à l'opérateur. Ainsi, toute discussion concernant l'accord du plaignant aurait pu être évitée.

Le service de médiation ne peut, par conséquent, que déplorer le procédé utilisé par Belgacom, à savoir l'absence d'utilisation de contrats écrits.



3.2. Proximus

L'exemple suivant illustre la problématique des conventions prises en première ligne qui n'ont pas été respectées ou n'ont pas pu l'être.

3.2.1. Exemple

Le plaignant est passé de Proximus à Telenet afin de pouvoir bénéficier de conditions plus avantageuses auprès de ce dernier. Il a soudainement été confronté à une indemnité de rupture de plus de 1000€. Le plaignant a proposé de signer un nouveau contrat à durée déterminée avec Proximus à condition que cet opérateur crédite l'indemnité de résiliation. Proximus a confirmé que l'indemnité de résiliation découlait de la fin prématurée du contrat avec le plaignant. Proximus n'a pas accepté la proposition du client, à savoir la souscription d'un abonnement moyennant le crédit de l'indemnité de rupture. Le plaignant avait cependant dans l'intervalle également reçu une lettre du service de première ligne de Proximus. Il y était confirmé que l'opérateur allait créditer les frais de rupture si le plaignant transférait son numéro de GSM vers l'abonnement initial et s'acquittait du solde dû dans les 20 jours. Proximus a toutefois indiqué que le délai visé de 20 jours était, dans l'intervalle, dépassé et que la proposition n'était donc plus valable. Proximus a maintenu ce point de vue à l'issue de la médiation. L'opérateur a ajouté que le client, depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle loi télécoms, n'était, après une période de 6 mois, en effet plus lié à un contrat à durée déterminée.

3.2.2. Recommandation du service de médiation et réaction de Proximus

Le service de médiation a recommandé à Proximus de créditer l'indemnité de résiliation, ainsi que les éventuels frais de recouvrement. Proximus pouvait encore poser comme condition que le plaignant transfère son numéro de GSM actuel vers son abonnement initial. Proximus a réagi négativement à la recommandation du service de médiation, sans aborder les arguments de ce dernier. Proximus a uniquement fait référence à son premier point de vue en la matière.

3.2.3. Commentaire

Le service de médiation a désapprouvé le point de vue de Proximus.

L'article 111/3 § 3 de la loi relative aux communications électroniques à laquelle Proximus fait référence était déjà en vigueur lorsqu'elle avait proposé par écrit au plaignant de créditer l'indemnité de résiliation s'il transférait son numéro de GSM vers l'abonnement initial.

Proximus devait intégrer cette proposition dans son point de vue par le biais du service de médiation. Le point de vue de Proximus n'a cependant pas été reçu dans le délai fixé de 30 jours à compter de l'ouverture du dossier. Dès lors, le délai de 20 jours dont il était question dans la lettre était arrivé à échéance lorsque Proximus a communiqué son point de vue au service de médiation. Assez logiquement, le plaignant souhaitait tout d'abord obtenir une réponse définitive à propos de l'exactitude de l'indemnité de rupture facturée avant d'accéder à la proposition de Proximus qui lui avait été communiquée par courrier. On aurait pu parler d'empathie et d'indulgence de la part de Proximus si, dans de telles circonstances, elle avait étendu le délai avancé de 20 jours. Elle ne l'a malheureusement pas fait.

Le service de médiation a constaté que Proximus n'avait à ce jour présenté aucun document prouvant irréfutablement que le plaignant avait signé un contrat pour une durée de 24 mois. En application de l'article 1315, premier alinéa du Code civil et de l'article 56 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, Proximus devait démontrer l'existence de l'engagement étant donné qu'elle en a poursuivi l'exécution.

3.3. Mobistar

Le thème de la facturation des frais de rupture a été l'origine du nombre le plus élevé de recommandations formulées par le service de médiation à l'intention de Mobistar et traitées négativement par l'opérateur. Dans un chapitre distinct du présent rapport annuel, nous abordons plus en détail la problématique des 5 numéros d'appel et l'application de l'article 111/3, §3 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

Cet article stipule que l'opérateur ne peut pas réclamer d'indemnité à un consommateur ou un abonné qui ne possède pas plus de 5 numéros d'appel, à l'exception des numéros pour des services M2M, pour la résiliation d'un contrat à durée indéterminée ou pour la résiliation anticipée d'un contrat à durée déterminée à la fin du sixième mois qui suit l'entrée en vigueur du contrat. La qualification d'un CPS (« carrier preselection ») en tant que numéro d'appel et le fait de savoir si Mobistar considère ensuite à juste titre ou non que les plaignants possèdent ainsi plus de 5 numéros d'appel sont abordés dans le chapitre 7 du présent rapport.

3.4. Telenet

L'année 2013 a également été caractérisée par des problèmes rencontrés lors de la vente de contrats de télévision numérique, dans le cadre desquels la loi du 15 mai 2007 relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne les services de radiotransmission et de radiodistribution n'était pas respectée.

3.4.1. Exemple

Le plaignant a conclu un contrat avec Telenet en 2008. Les montants facturés par Telenet se sont avérés supérieurs à ce qui avait été convenu contractuellement. Concrètement, la facturation avait trait à une digibox et non à un digicorder. Suivant le conseil de Telenet, le plaignant a tenté d'échanger la digibox contre un digicorder. Différents points de vente ont cependant refusé d'échanger l'appareil. Le plaignant a tout d'abord décidé de continuer à payer ses factures pour éviter que l'opérateur ne bloque ses services. Au final, il a décidé de résilier son abonnement Telenet et de réactiver sa plainte relative à la facturation.

Le plaignant a informé Telenet des importants frais encourus lors de ses nombreux appels téléphoniques avec les services de Telenet. Ce dernier a précisé que le plaignant n'avait pas pu bénéficier d'une réduction Shake car il ne disposait pas d'un HD Digicorder en location. Le plaignant n'avait, selon Telenet, pas donné suite à ses maints avis l'invitant à échanger la digibox contre un digicorder. Telenet s'est cependant montré disposé à accorder une compensation si le plaignant prenait, dans les 3 mois, la décision de devenir à nouveau client Shake.

3.4.2. Recommandation du service de médiation et réaction de Telenet

Au vu de ce qui précède, le service de médiation a donc recommandé à Telenet de recalculer toutes les factures sur la base du tarif contractuellement convenu. Telenet n'a pas marqué son accord avec le contenu de la recommandation et a expliqué que pour pouvoir bénéficier d'une réduction Shake, le plaignant devait disposer d'un Digicorder HD en location, raison pour laquelle il lui était impossible de procéder à de nouveaux calculs et à des corrections.

3.4.3. Commentaire

Dans ce cas de figure, le service de médiation n'est pas d'accord avec le point de vue de Telenet. L'opérateur n'a, en effet, pas tenu compte du fait que le document à compléter, faisant office de contrat, mentionnait clairement que la formule « XL Basicnet » allait coûter 30€ par mois. En réalité, les frais d'abonnement du plaignant se sont avérés nettement supérieurs, et ce en raison de l'absence de la réduction Shake. Vu que le vendeur avait mentionné sur le contrat que les redevances d'abonnement mensuelles allaient s'élever à 30€, Telenet était tenu de respecter ce montant convenu.

Il ressort du dossier que Telenet a consenti énormément d'efforts en vue de procéder à l'échange nécessaire du matériel. Le plaignant s'est montré conciliant, mais a visiblement à chaque fois été à nouveau confronté à un manque de compréhension ou de collaboration de la part de différents vendeurs et collaborateurs de Telenet. Le laps de temps écoulé a probablement empêché Telenet de mener une enquête approfondie à ce propos.

Vu, d'une part, l'absence de nouvelles de la part de Telenet et le fait que, d'autre part, le plaignant craignait que ses services ne soient bloqués en raison de montants impayés, ce dernier a décidé de continuer à payer l'intégralité de ses factures. Le service de médiation a constaté que la décision prise par le plaignant de ne pas déduire certains montants de la facture était suffisamment justifiée. Le service de médiation a pu constater que les opérateurs bloquaient régulièrement les services en raison de montants dus contestés dans le cadre d'une plainte en première ligne.

3.5. Base

Nombre de plaignants ont fait part de leur mécontentement à propos de la justesse des factures de télécommunications établies. Il s'agit, par exemple, d'abonnements pour lesquels de mauvais tarifs sont imputés, comme dans le cas de trafic de données. En ce qui concerne Base, le service de médiation a constaté qu'en 2013, plusieurs recommandations avaient trait à la facturation de trafic de données pour l'internet mobile.

3.5.1. Exemple

Le plaignant a contesté la facturation établie par Base relative à un trafic de données au Sénégal. Selon le plaignant, le trafic de données s'est enclenché en raison d'une mauvaise manipulation de son appareil. Il a également souligné qu'en 2009 déjà, il avait demandé à Base de bloquer l'accès à l'internet mobile. Base a admis qu'en raison d'un problème technique, l'accès à l'internet mobile était resté actif, bien que le plaignant en ait demandé le blocage en 2009. L'opérateur a été étonné de constater que le plaignant, en dépit de sa demande de blocage du trafic de données, ait tout de même ultérieurement utilisé ce service. Base était uniquement disposée à déduire 10% des frais contestés.

3.5.2 Recommandation du service de médiation et réaction de Base

Le service de médiation a recommandé à Base de créditer l'intégralité des frais contestés pour le dataroaming, de prendre en charge tous les frais de recouvrement et tous les frais qui avaient été imputés pendant la période durant laquelle l'abonnement avait été bloqué par Base.

L'opérateur a confirmé que le service concerné était, en raison d'un problème technique, erronément demeuré actif dans ses systèmes, raison pour laquelle le plaignant avait encore accès à l'internet mobile. Base a choisi de ne pas accéder à la recommandation du service de médiation en avançant comme arguments que rien dans le présent dossier n'indiquait que le plaignant, s'il avait reçu la notification par SMS légalement obligatoire en vertu de l'article 15.6 du règlement européen concernant l'itinérance, aurait interrompu les connexions de données concernées.

3.5.3 Commentaire

En 2013, le service de médiation a traité 683 plaintes liées à l'internet mobile. Ce nombre important de plaintes résulte de la popularité d'appareils offrant une connexion à l'internet mobile comme les smartphones, ordinateurs portables, etc.

Le service de médiation confirme que le trafic Internet mobile ne peut être activé que par le biais des paramètres de l'appareil de l'utilisateur final. En principe, le plaignant, titulaire de la connexion, est donc responsable des connexions et des frais qui en découlent.

Il ressort de nombreux dossiers que Base n'a pas réagi à différentes plaintes écrites reçues en première ligne. Cela ne l'a pas empêché, dans plusieurs dossiers, de cependant poursuivre la procédure de recouvrement. Il s'agit, selon le service de médiation, d'une infraction à la loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur. L'article 3 de cette loi interdit à l'opérateur de harceler le débiteur qui a fait savoir expressément et de manière motivée qu'il contestait la dette. Dans le cas qui nous occupe, le service de médiation désapprouve le point de vue de Base qui ne peut ignorer que, depuis de nombreuses années, le trafic de données peut involontairement être activé en raison d'une manipulation erronée de l'appareil par l'utilisateur final. Il ressort de dizaines de plaintes introduites contre Base en 2013 que cette manipulation peut être à la base de la facturation liée au transfert de données. Pour l'éviter, le plaignant avait déjà contacté Base en 2009 pour bloquer préventivement l'accès au transfert de données. Il est ressorti du dossier que Base avait négligé de confirmer au plaignant le blocage de l'accès à l'internet mobile. Cependant, le plaignant aurait, selon le service de médiation, pu légitimement croire que cette fonction avait été effectivement bloquée vu qu'aucun frais de données n'avait été imputé sur les factures suivantes.

Il ressort également du dossier que Base n'a nullement informé le plaignant de son trafic de données élevé pendant son séjour à l'étranger. Base ne procède, en théorie, au blocage préventif de la connexion que lorsqu'une utilisation extrême est constatée. Dans la pratique, cette mesure n'offre aucune sécurité aux utilisateurs. Dans ce cadre, le service de médiation souhaite également faire référence à l'article 15.6 du règlement européen concernant l'itinérance qui s'applique aux services d'itinérance de données fournis par un fournisseur de services d'itinérance et utilisés par les clients en itinérance voyageant hors de l'Union. Dans un tel cas, le client qui se rend dans un pays hors de l'Union doit être notifié par SMS, sans retard excessif et gratuitement, que les informations sur la consommation cumulée et la garantie de ne pas dépasser un plafond financier déterminé ne sont pas disponibles. Selon les constatations du service de médiation, il n'y est toujours pas procédé de manière régulière.

Le service de médiation doit, à cet égard, également souligner que l'article 114 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques stipule ce qui suit : « Les entreprises fournissant des réseaux publics de communications électroniques ou des services de communications électroniques accessibles au public prennent les mesures d'ordre technique et organisationnel appropriées pour gérer le risque en matière de sécurité des réseaux et des services de manière appropriée, le cas échéant conjointement en ce qui concerne la sécurité du réseau. (...) Les entreprises fournissant des réseaux publics de communications électroniques ou des services de communications électroniques accessibles au public offrent gratuitement à leurs abonnés, compte tenu de l'état de la technique, les services de sécurité adéquats, afin de permettre aux utilisateurs finals d'éviter toute forme de communication électronique non souhaitée. »

Il ressort des informations contenues dans le dossier que Base n'a visiblement pas respecté son obligation de blocage de l'internet mobile. Le service de médiation en conclut donc que les frais imputés pour le dataroaming ont été contestés à juste titre.

3.6. KPN

Nombre de factures d'opérateurs s'avèrent incorrectes et résultent souvent d'une négligence de la part de l'opérateur. Ainsi, en 2013, les plaignants ont pointé du doigt la facturation de KPN car l'opérateur facturait soudainement des lignes qui n'étaient pas utilisées ou ne l'étaient plus depuis longtemps auprès d'un ancien opérateur racheté, comme par exemple, la facturation rétroactive de produits et services fournis par Tele 2, opérateur repris par KPN et donc actuellement Base Company, durant une partie de l'année 2008.

3.6.1 Exemple de facturation de produits et services

Le plaignant a fait part de ses doutes concernant la justesse de cette facturation et souhaite obtenir des détails à propos des communications facturées. En dépit de demandes formulées à répétition, KPN n'y a donné aucune suite. Dans l'intervalle, le plaignant a été confronté à une sommation d'un bureau de recouvrement. KPN a fait savoir que la facturation pour la période 01/11/2008 - 06/01/2009 était correcte car il s'agissait de communications passées sur son réseau. L'opérateur a fourni des captures d'écran des factures en question. Le plaignant a cependant fait savoir que les frais de communication pour la période 01/10/2008 - 01/11/2008 avaient été recouverts. Le plaignant a réitéré qu'il s'agissait ici de communications imputées de manière rétroactive, raison pour laquelle la justesse de la facturation pouvait être remise en question. Le plaignant continue de s'opposer au paiement des frais de recouvrement.

3.6.2 Recommandation du service de médiation et réaction de KPN

Au vu de ce qui précède, le service de médiation a recommandé à KPN de créditer tant le montant en principal que les frais du recouvrement. KPN a cependant choisi de ne pas donner de suite positive à la recommandation du service de médiation et a argumenté que la prescription libératoire n'avait, en effet, aucun impact sur l'existence de la dette proprement dite, mais uniquement sur son exigibilité.

3.6.3. Commentaire

En 2013, le service de médiation a traité 1195 plaintes liées à la facturation de produits et services. Dans l'exemple cité, le service de médiation n'a pu souscrire au point de vue de KPN. Ce dernier n'a pas été en mesure de fournir au plaignant, que ce soit en première ligne ou dans le cadre de la procédure de médiation, les détails des factures contestées. Pourtant, le plaignant a toujours le droit d'obtenir, gratuitement et sur simple demande, un détail de ses factures, et ce conformément à l'article 110 § 1 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. La demande du plaignant était d'autant plus justifiée qu'il s'agissait d'une facturation rétroactive. De telles circonstances renforcent la probabilité que des doutes naissent dans le chef du client lésé à propos de la justesse de la facturation. Le service de médiation ne peut qu'en conclure que le refus de Tele2/KPN de fournir les détails demandés traduit une incapacité de justifier la facturation contestée.



3.7. Voo

L'exemple suivant illustre les problèmes concernant des services et produits erronément facturés parce qu'ils ne sont pas fournis.

3.7.1. Exemple

Le plaignant a signalé plusieurs irrégularités concernant la facturation de Voo. Tout d'abord, Voo aurait mentionné une adresse de livraison erronée sur les factures, le plaignant pouvant ainsi être amené à penser que la consommation de tiers lui est facturée. Ensuite, le plaignant a reçu des rappels pour des factures déjà payées. Enfin, le plaignant n'a pas reçu certaines factures. Voo a uniquement fait savoir que la consommation de cette adresse avait été imputée au plaignant.

3.7.2 Recommandation du service de médiation et réaction de Voo

Le service de médiation a recommandé à Voo de régulariser la facturation en adaptant l'adresse de livraison avec effet rétroactif et de prendre en charge tous les frais de rappel et les éventuels autres frais de recouvrement imputés. Voo a réagi négativement à la première partie et n'a fourni aucune réponse concernant la deuxième partie de la plainte.

3.7.3. Commentaire

Il convient, tout d'abord, de signaler que Voo ne communique pas en néerlandais lors de plaintes introduites dans cette langue, et ce tant à l'égard du service de médiation qu'à l'égard du plaignant. Voo a uniquement fait savoir que la consommation d'une certaine adresse avait été imputée au plaignant, alors que ce dernier n'avait aucun lien avec cet immeuble et résidait, en effet, à une autre adresse. Voo devait, par conséquent, procéder à des rectifications car la consommation d'un autre client avait été facturée au plaignant. Voo n'a adopté aucun point de vue à propos du deuxième volet de la plainte. En d'autres termes, Voo n'a pas été en mesure de justifier l'imputation des frais de rappel. L'opérateur n'a manifestement pas tenu compte des extraits de compte qui se trouvaient dans le dossier. Voo a, cependant, donné suite au troisième volet de la plainte en présentant des duplicatas des factures manquantes.

3.8. Scarlet

L'exemple suivant illustre les problématiques relatives à la facturation de montants impayés de l'opérateur Full Telecom ayant été racheté par Scarlet.

3.8.1. Exemple

Le plaignant a reçu une sommation de Scarlet à propos d'un montant impayé. Ce montant était lié à un abonnement de Full Telecom qui aurait été résilié en 2009. Le plaignant a souligné qu'il n'avait reçu ni les factures en question ni les rappels. En dépit de l'introduction d'une plainte en première ligne, Scarlet a encore envoyé différentes sommations au plaignant, majorant le solde dû de près de 100€. Scarlet a indiqué que jusqu'en 2012, il avait été question de connexions à Internet dans le cadre de l'abonnement Full Telecom concerné. L'opérateur était uniquement disposé à créditer les frais si le plaignant pouvait prouver qu'il avait résilié cet abonnement en 2009. Le plaignant a fait savoir qu'au vu du laps de temps écoulé, il n'était plus en possession de l'accusé de réception de la lettre de résiliation envoyée par recommandé. A l'issue de la médiation, Scarlet s'est montré disposé à créditer 20% du solde dû.

3.8.2 Recommandation du service de médiation et réaction de Scarlet

Compte tenu de ce qui précède, le service de médiation a recommandé à Scarlet de créditer l'intégralité du solde qui avait été recouvré en 2012 ainsi que les frais de recouvrement. Scarlet a insisté pour obtenir une preuve de l'envoi recommandé, sans quoi ces montants ne seraient pas crédités.

3.8.3. Commentaire

Scarlet voulait justifier la facturation en démontrant notamment que l'abonnement avait encore été utilisé. C'est cependant à l'opérateur qu'incombe la tâche de rendre un abonnement inactif dès réception d'une lettre de résiliation. Si le service de médiation se base sur le principe que le plaignant avait effectivement résilié son abonnement en 2009, la facturation n'était pas justifiée. De plus, il est apparu dans le dossier que les factures contestées n'avaient pas été envoyées sur une base périodique : depuis la demande de résiliation, la première correspondance émanant de Scarlet n'est parvenue au plaignant qu'en 2012, sous la forme d'une sommation pour des factures dues pour la période 2009-2012. Le plaignant n'avait, en d'autres termes, pas reçu ces factures.

Le service de médiation a, par ailleurs, reçu plusieurs plaintes concernant des irrégularités similaires relatives à la facturation d'abonnements Full ADSL. Le service de médiation en est arrivé à la conclusion que le fait que l'opérateur n'ait pas envoyé de factures périodiques pendant près de deux ans et demi a eu des conséquences extrêmement néfastes pour les plaignants. Le service de médiation constate, en effet, que si l'opérateur avait régulièrement envoyé des factures, les plaignants auraient rapidement renouvelé leur demande de résiliation s'il était apparu que la première lettre de résiliation n'avait pas été prise en compte. Puisque Scarlet n'a, en outre, envoyé la première sommation qu'après pratiquement deux ans et demi, le laps de temps est tel qu'il est peu probable que les plaignants disposent encore d'une preuve de leur première demande de résiliation.

Le service de médiation souhaite pour terminer revenir sur le fait que Scarlet, en dépit des plaintes de première ligne, a initié une procédure de recouvrement, donnant lieu à des frais supplémentaires. Il s'agit d'une infraction à la loi relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur. L'art. 3 de cette loi interdit à Scarlet de harceler le débiteur qui a fait savoir expressément et de manière motivée qu'il conteste la dette.

3.9. Schedom-Dommel

L'exemple suivant illustre la problématique des frais de résiliation imputés par Dommel en dépit d'une activation tardive de la connexion.

3.9.1. Exemple

Le plaignant a commandé un abonnement Schedom-Dommel en novembre. Le service n'ayant toujours pas été activé un mois plus tard, le plaignant décide de résilier le contrat avec Schedom-Dommel. Un collaborateur de l'opérateur avait en effet affirmé au plaignant que l'activation du service interviendrait dans un délai de 10 jours. Le plaignant a contesté les factures établies par Schedom-Dommel. Cette dernière a affirmé qu'aucun délai d'activation n'avait été promis aux nouveaux clients car la fourniture des services dépendait de tiers. Selon l'opérateur, le service a été activé début janvier. Schedom-Dommel a, sur la base de son point de vue, imputé une indemnité de résiliation.

3.9.2 Recommandation du service de médiation et réaction de Schedom-Dommel

Compte tenu de ce qui précède, le service de médiation a recommandé à Schedom-Dommel de créditer tous les frais imputés. L'opérateur n'a pu marquer son accord avec la recommandation, avançant que la fourniture était intervenue dans un délai raisonnable à compter de la commande.

3.9.3. Commentaire

Le service de médiation souligne que l'article 48 § 1 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur stipule que le vendeur doit exécuter la commande au plus tard dans les 30 jours à compter du lendemain du jour où le consommateur a transmis sa commande, sauf convention contraire entre les parties. Vu que Schedom-Dommel n'a pu démontrer qu'un délai de livraison supérieur avait été convenu avec le plaignant, le service de médiation en a déduit que Schedom-Dommel n'avait pas exécuté la commande dans le délai légal. Le fait que des tiers puissent avoir un impact sur le délai d'activation d'abonnements de Schedom-Dommel n'est, dans ce cas, pas pertinent. L'article de loi susmentionné stipule que, dans de tels cas, le contrat est dissous de plein droit.

D Conclusion

Seulement 2,4% de l'ensemble des dossiers clôturés en 2013 se sont conclus par un résultat négatif pour le consommateur. Ces chiffres démontrent que le service de médiation a généralement pu clôturer les dossiers pour lesquels son intervention avait été sollicitée par un règlement à l'amiable.

Si nous nous penchons sur les chiffres relatifs aux recommandations formulées en 2013, force est de constater que Schedom-Dommel continue d'être l'opérateur pour lequel la nécessité de formuler une recommandation est la plus élevée. Dans plus d'un quart des dossiers, le service de médiation n'est pas parvenu à un règlement à l'amiable entre cet opérateur et le plaignant et a dû formuler une recommandation. Ce pourcentage est largement supérieur à la moyenne de tous les autres opérateurs.

Si nous nous penchons sur les thèmes qui, en 2013, ont été les plus controversés et pour lesquels une recommandation a, ensuite, dû être formulée, les questions liées à la facturation (facturation d'Internet mobile, facturation de produits et services, facturation de frais de rupture et facturation en général) et les questions contractuelles (résiliation d'abonnement, questions contractuelles relatives à la TV) sont les plus fréquentes. Le principal problème rencontré en 2013 concerne la force de la preuve. La nouvelle loi télécoms a tenté de le résoudre en offrant une solution aux clients particuliers et professionnels. Cependant, nombre d'affirmations de plaignants continuent d'être contestées par les opérateurs, sans justifications vu que certains opérateurs restent convaincus que les contrats écrits et/ou autres documents justificatifs sont superflus dans la relation opérateur de télécommunications/client business.

Si nous nous penchons sur les réactions des opérateurs face aux recommandations, force est de constater que tant Belgacom-Proximus que Base Company ont deux fois plus souvent réagi par la négative à des recommandations que Telenet, par exemple. En ce qui concerne l'opérateur Voo, le service de médiation tient à souligner que plus de 80% des recommandations formulées n'ont pas été suivies.



4

L'ACCUEIL DES CLIENTS: UNE PROBLÉMATIQUE CONSTANTE POUR LES OPÉRATEURS

A Introduction

En 2013, le service de médiation a dû intervenir dans 834 plaintes dans lesquelles des utilisateurs exprimaient très explicitement leur mécontentement à propos de la manière dont s'était déroulé l'accueil de première ligne auprès de leur opérateur. En réalité, le nombre de plaintes d'utilisateurs mécontents de la manière dont leurs griefs ont été traités en première ligne par les opérateurs est bien plus élevé. En d'autres termes, les 834 plaintes ont trait à ces dossiers où l'accueil des clients constitue l'élément central du litige. Ce nombre considérable de plaintes laisse le service de médiation à penser qu'il n'a d'autre choix, et ce pour la troisième fois consécutive, que d'aborder cette problématique dans son rapport annuel.

Lorsque nous scindons les plaintes Médiation relatives à l'accueil des clients par opérateur, force est de constater que Belgacom/ Proximus arrive nettement en tête avec 571 plaintes, suivi par Telenet (109 plaintes). Le top quatre est complété par Mobistar (83 plaintes) et Base/KPN (48 plaintes).

Depuis l'implémentation de la nouvelle loi télécom en 2012, la majorité des utilisateurs a la possibilité de résilier son contrat après six mois. L'IBPT a, en outre, créé le site Internet www.meilleurtarif.be, qui permet de procéder à des comparaisons tarifaires objectives entre les différents opérateurs. Ces initiatives amènent indubitablement certains clients à changer d'opérateur. Bien entendu, les tarifs et offres des opérateurs restent des critères importants lors du choix des utilisateurs. Cependant, l'expérience du service de médiation dans le domaine lui permet de constater que de très nombreux consommateurs basent en partie leur décision de passer à un autre prestataire de services sur le critère d'un accueil des clients de qualité et l'importance de la satisfaction de la clientèle. Nous pouvons donc avancer avec certitude que les opérateurs ont, à l'heure actuelle, tout intérêt à faire d'un accueil des clients optimal et d'une orientation clients le fer de lance de leur politique commerciale.

Pour débiter, nous évoquons un aperçu des initiatives légales et réglementaires prises au cours de ces dernières années concernant l'accueil des clients par les opérateurs. Ensuite, nous déterminerons, à l'aide de plaintes concrètes traitées en 2013 par le service de médiation, si les opérateurs respectent ou non les règles imposées. Les éventuels problèmes seront analysés plus en détail et des recommandations seront formulées à l'intention des opérateurs afin d'encore optimiser l'accueil des clients. Pour terminer, nous formulerons quelques conseils aux utilisateurs.

B Dispositions relatives à l'accueil des clients

1. Obligations légales

Depuis l'implémentation de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, les opérateurs sont obligés de mettre un service d'assistance téléphonique à la disposition de leurs clients. La loi n'attribue aucun objectif très spécifique à ce service d'assistance. Elle stipule cependant que les opérateurs ne peuvent associer ce service à des numéros surtaxés de type 070 et 090X.

La loi du 31 mai 2011 portant des dispositions diverses en matière de télécommunications a quelque peu modifié la loi susmentionnée. Grâce à elle, pour la première fois, des normes de qualité obligatoires ont été imposées à l'exploitation d'un service d'assistance téléphonique par les opérateurs. Ces derniers sont désormais tenus d'offrir aux utilisateurs en attente la possibilité de laisser leurs coordonnées afin de pouvoir être recontactés par l'opérateur concerné. Cette loi stipule également que les opérateurs doivent désormais donner suite à toute question et/ou plainte écrite des utilisateurs finals. Les délais applicables aux obligations des opérateurs doivent encore être déterminés par arrêté royal.

2. Charte en faveur de la clientèle

Le 15 juin 2011, les opérateurs Belgacom, Telenet, Mobistar, Base, Mobile Vikings et EDPnet ont, avec quelques entreprises d'autres secteurs, signé la Charte en faveur de la clientèle. Au travers de cette Charte, les signataires se sont engagés, à partir du 1^{er} janvier 2012, à respecter un certain nombre de critères visant à favoriser la satisfaction des utilisateurs. Nous abordons ci-après les principaux éléments de la Charte, pour autant qu'ils concernent l'accueil de la clientèle.

2.1. Données de contact

Les signataires doivent tout d'abord veiller à ce que leurs coordonnées (numéro de téléphone, adresse e-mail ou formulaire de contact standardisé, adresse de correspondance) apparaissent clairement et en toute transparence sur leur site internet, leurs contrats, factures, et offres de manière à ce que les consommateurs trouvent rapidement le chemin du service à la clientèle.

2.2. Accueil téléphonique des clients

Le deuxième engagement des opérateurs a trait à l'accessibilité téléphonique de leur service à la clientèle. Concrètement, ils doivent prendre les mesures nécessaires afin de veiller à ce que les consommateurs qui téléphonent aient une personne physique en ligne dans les 2,5 minutes suivant le choix définitif via le menu téléphonique. Par analogie à la loi du 21 mai 2011, la Charte prévoit également la possibilité pour le consommateur de laisser ses coordonnées téléphoniques pour ainsi être recontacté si le délai d'attente visé ne peut être respecté. Il est donc attendu de l'opérateur qu'il recontacte l'utilisateur avant la fin du jour ouvrable suivant et de préférence au moment et par le canal indiqué par l'utilisateur. Les opérateurs concernés doivent désormais fournir une indication du moment où le problème sera résolu et informer le consommateur de circonstances exceptionnelles, d'heures de pointe, de problèmes généraux et/ou majeurs. A nouveau par analogie à l'obligation légale, la Charte impose aux opérateurs de s'efforcer de rendre leur service à la clientèle accessible par téléphone à l'aide d'un numéro gratuit ou d'un numéro payant dont les frais d'appel à la minute ne seront pas supérieurs à ceux correspondant à un numéro géographique. Pour terminer, cette partie de la Charte prévoit que les opérateurs doivent simplifier au maximum le menu téléphonique et en assurer la transparence. C'est à ce menu qu'est confronté l'utilisateur au début de chaque appel à un service d'assistance à la clientèle.

2.3. Confirmation de ce qui a été convenu oralement

Les signataires de la Charte s'engagent à confirmer les accords passés oralement avec les consommateurs par courrier, courriel ou SMS, selon la nature de ce qui a été convenu, afin d'éviter tout malentendu. Le but est que les consommateurs disposent d'une preuve de ce qui a été décidé ou promis, ce qui peut s'avérer crucial, par exemple, lors de l'exécution d'un contrat, du paiement d'une facture ou de l'obtention d'une compensation.

2.4. Délais de réponse aux courriers et courriels

En signant la Charte, les opérateurs s'engagent à répondre aux questions et plaintes des consommateurs dans un délai de cinq jours ouvrables. Si la question ou la plainte ne peut pas faire l'objet d'une réponse dans les cinq jours ouvrables, un accusé de réception doit désormais être envoyé. Il indique certaines informations, comme le temps nécessaire pour fournir une réponse définitive, si des informations venant de tiers sont nécessaires.

2.5. Contestation de factures

Les signataires s'engagent, en cas de contestation, à suspendre immédiatement le recouvrement des frais contestés en attendant la fin de l'enquête. Les signataires doivent le mentionner clairement dans la réponse qu'ils adressent au consommateur. En outre, cette réponse doit préciser explicitement le montant non contesté et la date à laquelle le consommateur doit s'en acquitter.



Plaintes relatives à de longs délais d'attente et à l'accessibilité

1. Exemples

Exemple 1

Hier après-midi, j'ai tenté de joindre Belgacom par le biais du numéro 0800 22 800. A chaque fois, on m'annonçait que le temps d'attente était de 10 minutes. Ce matin, j'ai réessayé à 9 heures. J'ai réussi à avoir un opérateur en ligne, mais la connexion était de piètre qualité, la conversation était incompréhensible. J'ai dû réessayer et quelques minutes plus tard, un message m'annonçait à nouveau que le temps d'attente était de dix minutes (quelle perte de temps !).

Exemple 2

J'ai appelé le service clientèle de KPN à plusieurs reprises concernant une perturbation. Il est cependant extrêmement difficile de le joindre ! La possibilité d'être recontacté est offerte, mais cela peut durer des heures... Ce n'est jamais le même jour... Les jours suivants, un numéro masqué vous appelle, il s'agit probablement de KPN. Lorsque je suis au travail, je ne peux pas répondre aux numéros anonymes, et j'estime en plus insensé de me lancer dans des explications si je ne suis pas à proximité du modem ou de la box.



Exemple 3

Je me suis rendu récemment dans une boutique Belgacom à L. Il n'y avait qu'un client devant moi. Un seul vendeur était présent dans la boutique, à savoir le responsable. Vu qu'il était seul, j'ai dû attendre 45 minutes avant d'être aidé. La file s'est allongée derrière moi. Il est impossible d'introduire une plainte par le biais du site Internet de Belgacom. Pour ce faire, il faut appeler le 0800 22 800. C'est ce que j'ai fait. Après 20 minutes d'attente, j'ai enfin eu un opérateur en ligne. Il n'était pas en mesure de m'aider et m'a communiqué le numéro d'un service interne, à savoir le 02 205 20 28. Il s'est avéré qu'il s'agissait d'un numéro de fax. J'ai rappelé Belgacom au 0800 22 800. J'ai à nouveau attendu 20 minutes. Il semble impossible d'introduire une plainte chez Belgacom !

Exemple 4

En raison de problèmes, le samedi 13 et le dimanche 14 janvier, nous ne pouvions plus passer d'appels mais étions en mesure d'en recevoir. Selon Belgacom, le problème était dû au CPS de Mobistar. Ce problème est très déroutant pour ma société, vu que les éventuelles alarmes incendie, effraction et refroidissement ne pouvaient pas être notifiées à la centrale d'alarme. Vu que Mobistar n'offre aucun helpdesk business pendant le week-end, je n'ai rien pu faire. J'ai tenté de joindre à plusieurs reprises le service clients particuliers. J'ai écouté de la musique d'attente pendant 45 minutes au total et laissé deux fois un message. Lundi, il s'est avéré que le problème était connu. Il a été résolu le jour même. Ils auraient à tout le moins pu le faire savoir par le biais d'un message, cela m'aurait permis d'éviter de nombreux frais d'appel. Je trouve inadmissible qu'aucun helpdesk ne soit disponible pendant le week-end et que le service clientèle se limite aujourd'hui à m'annoncer simplement « qu'un câble était cassé », que je dois formuler ma plainte, en 500 caractères, sur le site Internet de Mobistar. J'estime qu'ils auraient pu me rembourser les frais d'appel au helpdesk.

Exemple 5

Par la présente, je veux porter plainte contre Proximus. Depuis le 8 octobre 2012, j'ai un abonnement King chez Telenet, qui a entrepris toutes les démarches nécessaires pour résilier le contrat avec Proximus. J'ai conservé mon ancien numéro. Depuis lors, je reçois encore des factures de Proximus. J'ai déjà voulu contacter le service clientèle de Proximus, mais l'ordinateur ne reconnaissant pas mon numéro de GSM, il m'est impossible d'entrer en contact avec un collaborateur. J'ai contacté le service de médiation, car je ne savais plus quoi faire.

Exemple 6

J'ai reçu plusieurs factures de Telenet alors que je n'ai jamais signé de contrat avec cet opérateur. J'ai toujours renvoyé toutes les factures et informé Telenet par téléphone de l'erreur commise. Néanmoins, le dossier se trouve désormais entre les mains d'un bureau de recouvrement. J'ai également introduit une plainte par le biais de leur site Internet, mais je n'ai plus de nouvelles.

2. Commentaire

La majeure partie des plaintes relatives à l'accueil des clients dans le cadre desquelles le service de médiation a dû intervenir en 2013 avaient trait aux longs temps d'attente des services d'assistance téléphonique. Bien que ces plaintes visaient surtout Belgacom, force est de constater qu'aucun opérateur de taille importante ou moyenne n'a échappé en 2013 à ce type de plaintes. Les longs temps d'attente ont été en 2013, probablement dans une moindre mesure, aussi une source d'irritation en cas de communications écrites avec les opérateurs ou de visites dans des points de vente.

Les exemples dont question ci-avant illustrent clairement que les utilisateurs qui contactent par téléphone leur opérateur peuvent être confrontés à un temps d'attente nettement supérieur au délai maximal de 2,5 minutes stipulé dans la Charte en faveur de la clientèle. La manière dont les plaintes sont formulées traduit souvent une irritation des clients face aux longs temps d'attente. Au travers de son expérience, le service de médiation constate qu'au fil des ans, le besoin qu'ont les clients d'entrer rapidement en contact avec un collaborateur expérimenté lorsqu'ils font appel à un service d'assistance téléphonique s'est, sans cesse, accru.

Les utilisateurs qui contactent leur opérateur par téléphone peuvent le faire dans une simple optique de demande d'informations. Cependant, il est tout à fait possible que des clients se voient dans l'obligation de contacter le service clientèle de leur opérateur en raison d'une erreur de facturation, d'une perturbation technique ou d'un GSM volé. Dans de tels cas, l'utilisateur qui a subi le préjudice s'attend à pouvoir joindre son opérateur rapidement et à bénéficier d'un traitement fluide et efficace de la part de ce dernier, afin de limiter au maximum les nuisances et pertes de temps. Il n'est pas rare que l'utilisateur s'attende à recevoir de la part de son opérateur des indemnités lorsqu'il apparaît qu'aucune suite positive acceptable ne peut être donnée à une plainte. Cette situation complique dans une certaine mesure la tâche du service de médiation qui consiste à parvenir à un accord à l'amiable, étant donné qu'un nombre croissant de plaignants ne souhaitent plus se contenter d'une simple rectification des erreurs commises par les opérateurs.

La signature de la Charte en faveur de la clientèle implique que les opérateurs doivent prendre les mesures nécessaires afin que le temps d'attente lors d'un appel au service d'assistance téléphonique ne dépasse pas 2,5 minutes. Ce n'est que dans des circonstances exceptionnelles, comme durant les heures de pointe que ce délai peut être dépassé. Le service de médiation a cependant constaté lors du traitement de centaines de plaintes que les services d'assistance de la plupart des opérateurs étaient difficilement joignables, ce qui signifie très probablement que le dépassement du temps d'attente maximal est monnaie courante chez la plupart des



opérateurs. Les exemples 1, 2, 3 et 4 cités ci-avant illustrent que les temps d'attente des services d'assistance téléphonique des opérateurs peuvent être nettement supérieurs à ce que stipule la Charte. Il est étonnant de constater que, à l'exception de Mobile Vikings et EDPnet, les opérateurs ayant signé la Charte sont ceux ayant en 2013 fait l'objet du nombre de plaintes le plus élevé concernant l'accueil des clients.

L'exemple 4 illustre que tous les types d'utilisateurs (y compris les professionnels) s'attendent de plus en plus à disposer d'un service clientèle également accessible le week-end. Cette plainte souligne que certains problèmes peuvent être d'une nature telle que le client affecté souhaite être immédiatement informé par son opérateur. Quoique la Charte ne stipule pas des heures d'ouverture spécifiques, il semble opportun aux yeux du service de médiation que les opérateurs tiennent compte des attentes des clients à cet égard.

Bien que la Charte stipule que les opérateurs concernés, en cas de temps d'attente supérieurs à 2,5 minutes, doivent offrir aux utilisateurs la possibilité de laisser leurs coordonnées téléphoniques pour être recontactés ultérieurement, il ressort des plaintes que cette possibilité n'est pas toujours offerte par les opérateurs. C'est ce qu'illustrent les exemples 1 et 3. Belgacom a ainsi déjà admis désactiver cette facilité lorsque la charge de travail est trop importante. Le service de médiation estime inacceptable que certains opérateurs qui s'engagent à respecter certains objectifs visant à améliorer l'accueil des clients en signant la Charte ne s'y conforment pas toujours dans la pratique. L'exemple 2 illustre à cet égard qu'il est crucial que les opérateurs recontactent le client au moment spécifié par ce dernier. Ce procédé doit permettre au client d'être en possession de ses factures et, le cas échéant, d'avoir accès au matériel qu'il devra tester en suivant les instructions de l'opérateur.

Comme l'illustre l'exemple 5, certains griefs en rapport avec l'accueil téléphonique ne concernent pas l'accueil téléphonique proprement dit, mais plutôt l'impossibilité de joindre un service clientèle. Ces plaintes sont introduites auprès du service de médiation par des anciens clients de certains opérateurs, par exemple confrontés à des problèmes de transfert de numéro vers leur nouvel opérateur ou à des problèmes avec la facture finale. En parcourant le menu téléphonique, les clients sont invités à introduire leur numéro d'appel ou leur numéro de client. S'il s'avère cependant que le numéro d'appel n'appartient plus à cet opérateur ou que le numéro de client n'est plus actif, il se peut que tout accès au reste du menu soit refusé et qu'il soit impossible de contacter un collaborateur. Ce type de plaintes a surtout concerné Proximus en 2013. Il est évident que cette situation est loin d'être optimale vu que l'utilisateur concerné sera tenu de faire appel à des canaux de communication moins efficaces ou devra faire appel au service de médiation. Nous ne pouvons que constater que le fait qu'un menu téléphonique ne permette pas l'accueil d'anciens clients est contraire à la Charte.

Comme les exemples 3 et 6 le démontrent, les problèmes relatifs aux temps d'attente ne se limitent pas aux appels téléphoniques au service d'assistance. Les problèmes sont divers. Parmi ceux-ci, citons l'accueil dans les points de vente ainsi que la communication écrite avec les opérateurs. Lors du traitement des plaintes en 2013, il est régulièrement apparu que les opérateurs n'étaient pas toujours en mesure de répondre aux questions et/ou plaintes écrites dans le délai de cinq jours ouvrables stipulé dans la Charte en faveur de la clientèle. L'envoi d'accusés de réception mentionnant notamment le délai de réponse s'est également avéré peu utilisé par les différents opérateurs.

Certains opérateurs ont lancé dans la période écoulée un système de chat qui permet aux clients de les contacter par écrit de manière fluide, comme l'indiquent plusieurs dossiers. Bien qu'un système de chat n'offre aucune garantie d'une enquête détaillée d'une plainte, la plupart des utilisateurs ont salué le caractère accessible et le feedback rapide obtenu grâce à un tel canal de communication. Il ressort également des plaintes que nombre d'opérateurs réagissent assez rapidement aux plaintes formulées publiquement par le biais des médias sociaux. Le service de médiation estime que le renforcement de l'accueil des clients à l'aide de moyens de communication modernes peut constituer une plus-value indéniable. Cependant, ce renforcement ne peut se faire au détriment de l'accessibilité des opérateurs par le biais des canaux de communication classiques, qu'utilisent encore la majorité des clients.



Plaintes relatives au traitement superficiel des litiges et demandes d'information en première ligne

1. Exemples

Exemple 1

En janvier, j'ai introduit une plainte à propos d'une facture Belgacom. Pour la première fois en six ans, mon abonnement Internet, qui est payé par mon employeur, a également été facturé sur mon compte privé, et ce pour une période de trois mois. Quelques jours plus tard, j'ai été informé que ma plainte avait été traitée et j'ai reçu une note de crédit de 44€. J'ai ensuite réagi en expliquant que cette solution ne me convenait pas, car les deux autres mois avaient été facturés deux fois. Je n'ai alors plus eu de nouvelles. Pour eux, le geste commercial avait résolu le problème. Ils allaient analyser la plainte. Dans l'intervalle, plus de cinq mois se sont écoulés et aucune solution n'a été trouvée. J'ai encore appelé leur service et contesté deux factures successives. Malheureusement, il n'est plus possible d'introduire de plaintes par le biais du site Internet de Belgacom (probablement, car la plainte est déjà en cours). Quoi qu'il en soit, il n'est plus possible, en cas de contestation, de mentionner le motif de sa contestation. Un appel à leur service clientèle dure 20 minutes en moyenne. J'ai alors demandé que toute facture future soit bloquée jusqu'à ce qu'une solution soit trouvée. Dans l'intervalle, j'ai reçu une nouvelle facture et une sommation. Depuis la semaine dernière, ma ligne téléphonique est également coupée.

Exemple 2

Le 7 avril, j'ai adressé cet e-mail à TV Vlaanderen, en demandant poliment et clairement ce qui suit : « Je suis à Ténériffe. Jusque la semaine dernière, tout allait bien. Depuis lors, je ne parviens plus à capter les chaînes radio 501, 502 et 503, etc. et seuls 514 radio gold et Nederlanders fonctionnent. Que faire ? Serait-il possible de confirmer la réception de ce message et/ou d'obtenir une réponse ? Merci ! » Le 8 avril, j'ai reçu par e-mail une liste des chaînes SANS AUCUNE EXPLICATION NI REPONSE A MA QUESTION. Je devais en d'autres termes me débrouiller. Je suis un homme âgé, client depuis de nombreuses années. Le client reste un maillon important de chaque entreprise, et donc également de TV Vlaanderen. Pourquoi n'est-il pas possible de REpondre à une question et/ou à des remarques du client ? C'est la troisième fois que cela m'arrive avec TV Vlaanderen. L'heure est venue de remanier en profondeur le service après-vente et l'assistance à la clientèle.

Exemple 3

Hier, nous avons déjà pris contact au sujet d'un SMS envoyé par Proximus nous invitant à payer de toute urgence le montant impayé de 58.201,71€. Nous n'avons qu'une seule facture impayée de 59,91€ en raison du blocage d'un compte bancaire à la suite d'une succession. Nous aimerions à tout le moins obtenir des informations à propos de ce montant considérable et également obtenir une compensation pour l'émotion suscitée par celui-ci. Nous avons été mal à l'aise hier toute la journée et n'avons pas pu fermer l'œil de la nuit. Le service clientèle de Proximus nous a dit que nous devons payer le montant colossal de 58.201,71€.

2. Commentaire

Même si le fait de viser une bonne accessibilité et un traitement rapide des questions ou plaintes des utilisateurs revêt une grande importance, la qualité de l'enquête liée au traitement de ces questions ou plaintes l'est tout autant. Malheureusement, au vu des centaines de plaintes introduites, le service de médiation a dû constater qu'en 2013, tout comme les années précédentes, les différents opérateurs n'avaient pas été en mesure d'offrir un accueil de qualité à leurs clients pour le traitement de leurs plaintes et/ou demandes d'information en première ligne.

Lorsqu'un utilisateur fait appel à un service clientèle, il peut s'attendre à ce que l'opérateur concerné, indépendamment du canal utilisé, mette tout en œuvre pour examiner la question ou la plainte correctement avant de formuler une réponse. L'un des objectifs que le service clientèle ne doit pas perdre de vue est que le règlement de la plainte doit être d'une nature telle qu'il permet au plaignant d'être aidé efficacement et d'éviter qu'à l'avenir, il ne doive reprendre contact à propos du même problème. L'exemple 1 illustre cependant que certaines plaintes ne sont absolument pas résolues efficacement, raison pour laquelle le plaignant concerné se voit dans l'obligation de contacter à plusieurs reprises le service clientèle voire, au final, de faire appel au service de médiation. L'exemple 2 démontre à nouveau que certains opérateurs ne sont pas en mesure de répondre correctement à de simples demandes d'informations émanant de clients.

L'exemple 3 illustre que les services à la clientèle ne fournissent parfois que très peu d'efforts pour examiner en profondeur un manifeste dysfonctionnement. Il est la preuve que certains opérateurs manquent d'autocritique et s'imaginent infailibles.

La Charte en faveur de la clientèle ne comporte aucun critère clair que les signataires doivent respecter en matière de qualité du traitement des plaintes en première ligne ni en matière de délai. La Charte ne fait aucune mention de la manière dont une plainte doit être examinée en première ligne. Il est cependant évident que l'absence de mention de ce type ne doit pas empêcher les opérateurs de tendre vers un traitement des plaintes en première ligne de qualité et correct sur le plan du contenu. Le service de médiation ne peut cependant, sur la base des plaintes, se défaire de l'idée que certains opérateurs ne consacrent pas suffisamment de moyens à un helpdesk de première ligne de qualité et à des services sous-jacents chargés de la résolution adéquate de plaintes complexes ayant par exemple trait à la facturation ou à des questions techniques, et ce en limitant au maximum les désagréments pour le client. Tout d'abord, il apparaît régulièrement que la solution proposée n'est pas complète ni durable, raison pour laquelle le client se voit contraint de rappeler à plusieurs reprises le service clientèle à propos du même problème. Ensuite, certains opérateurs semblent ne pas être en mesure de fournir de manière transparente des explications à propos d'imprécisions dans la facturation. Les informations contenues dans les plaintes suggèrent parfois que les services à la clientèle et les services sous-jacents des opérateurs ne peuvent ou ne veulent pas consacrer suffisamment de temps à l'analyse correcte de certaines plaintes. Il n'est donc guère étonnant de constater que le service de médiation a, en 2013, continué de recevoir des plaintes d'utilisateurs qui, moyennant un effort minime de la part de l'opérateur en première ligne, auraient pu être résolues correctement.



L'exemple 1 met également en avant le fait que les opérateurs, pendant le traitement en première ligne des plaintes relatives à la facturation, ne suspendent pas toujours la procédure de recouvrement pour les frais contestés. La Charte en faveur de la clientèle d'une part, mais également la loi du 20 décembre 2012 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur interdisent aux opérateurs de harceler le débiteur qui a fait savoir expressément et de manière motivée qu'il contestait la dette. Les conséquences pour le client de la non-suspension de la procédure de recouvrement ne se limitent par ailleurs pas à la réception de lettres de rappel (payantes). Au fil du temps, l'opérateur peut en effet décider de bloquer les appels sortants du client, bloquer entièrement les services, créer un dossier auprès d'un bureau de recouvrement, demander l'intervention d'un huissier de justice, désactiver unilatéralement un abonnement et empêcher le transfert d'un numéro. Toutes ces mesures s'assortissent de frais

supplémentaires qui sont à charge de l'utilisateur. Il est évident qu'un utilisateur confronté pendant le traitement de sa plainte en première ligne à la procédure de recouvrement ne se satisfera plus de la rectification de la facture contestée, mais insistera également, d'une part, pour que soient pris en charge les frais supplémentaires, et, d'autre part, demandera éventuellement une indemnisation pour les frais consentis et le préjudice subi. Tous ces éléments peuvent compliquer la tâche du service de médiation qui, en deuxième ligne, doit tenter d'arriver à un accord à l'amiable.

E Plaintes relatives à des informations incorrectes et/ou incomplètes fournies en première ligne

1. Exemples

Exemple 1

Fin janvier, j'ai été contacté par téléphone par une collaboratrice de Telenet qui me proposait un abonnement « Fibernet shake » pour un prix mensuel de 54,95€. Je lui ai demandé si je devais encore payer 15,20€ pour la location de la ligne. Elle m'a assuré que ce ne serait pas le cas la première année et que j'allais en outre bénéficier les deux premiers mois d'une réduction de 44,95€ en tant que nouveau client. Elle m'a encore promis autre chose : Telenet allait s'occuper de résilier tous les abonnements auprès de mon ancien opérateur Scarlet. J'ai donc décidé de passer chez Telenet. La première facture comportait déjà des erreurs. Tout d'abord, la réduction shake de 18€ n'était pas prise en compte et ensuite, les 15,20€ de location de la ligne étaient imputés. J'ai donc appelé Telenet, qui m'a dit : « Désolé, la réduction shake n'a pas été déduite, nous faisons immédiatement le nécessaire. » En ce qui concerne les 15,20€ de location facturés erronément, la collaboratrice s'est longuement excusée et m'a expliqué que ce n'était pas possible et que les informations que l'on m'avait données étaient fausses. (...) Quelques jours plus tard, j'ai reçu une facture de Scarlet, mon ancien fournisseur Internet. J'ai appelé Scarlet en leur indiquant que Telenet avait résilié mon abonnement. Quel ne fut pas mon étonnement quand j'ai appris que Telenet n'avait rien résilié du tout.



Exemple 2

Le 6 juillet, j'ai demandé à Belgacom de convertir mon abonnement Internet « confort » vers la formule « start », meilleur marché. Le service clientèle m'a annoncé que la différence de prix allait s'élever à 4€, sans plus. J'indique mon accord au collaborateur à propos du changement d'abonnement. Après un deuxième appel pour une aide technique concernant ma messagerie, je réitère ma question et j'apprends que le prix n'est pas correct. On me transfère à un collaborateur. Après 35 minutes d'attente, j'ai fini par raccrocher. J'ai rappelé le service clientèle qui m'a fourni une toute autre explication, à savoir que les frais supplémentaires du transfert s'élevaient à 6,80€. J'ai expliqué que mon premier interlocuteur ne m'avait pas donné les mêmes informations et que, dans ces conditions, je souhaitais conserver ma formule initiale. Je dois à présent attendre pour voir comment les choses vont évoluer. Il est inadmissible qu'une même entreprise donne des informations différentes.

Exemple 3

Ma fille a été victime de SMS payants non sollicités. Notre facture Mobistar s'élève à 65,75€, dont 49€ sont à imputer à des « third party services ». Ce n'est que lors de mon dernier contact avec Mobistar que l'employé a pu m'aider et a bloqué tous les numéros courts. Il m'a également indiqué que je devais envoyer « STOP » par SMS au numéro. J'avais auparavant déjà contacté à deux reprises le service clientèle de Mobistar à ce sujet. Jamais on ne m'a informé que je pouvais envoyer un message « STOP » ou proposé de bloquer ces numéros payants. J'avais, pourtant, posé la question.

2. Commentaire

Nombre d'utilisateurs font appel au service d'assistance téléphonique de leur opérateur pour obtenir des informations à propos de sujets très divers. Les plaintes prouvent que le service d'assistance téléphonique est le canal d'information par excellence que les utilisateurs utilisent lorsqu'ils ont des questions à propos de leurs factures de télécommunications, de problèmes techniques, des modalités de résiliation, etc. Les utilisateurs ne désirent pas seulement obtenir une réponse rapide et transparente à leurs questions, mais également recevoir une réponse correcte et complète. Malheureusement, nombre de plaintes mettent en lumière que les opérateurs ne parviennent pas à informer les clients de manière correcte et exhaustive lorsque ces derniers appellent le service clientèle. Un nombre extrêmement élevé de plaintes introduites en 2013 a trait à des irrégularités lors de la fourniture d'informations par le service clientèle des opérateurs. Nombre de plaintes auraient pu être évitées si les opérateurs avaient accordé davantage d'attention à la fourniture d'informations correctes et complètes à leurs clients.

Un type de plaintes très fréquent occasionné par des informations erronées fournies par le service clientèle des opérateurs a trait au transfert de clients entre différentes entreprises de télécommunications. C'est ce qu'illustre l'exemple 1. Il est fréquent que les clients contactent leur nouvel opérateur lorsqu'ils ont des questions à propos des modalités de résiliation en vigueur chez leur ancien opérateur. Dans ce cas, il est logique de réorienter le client vers son ancien opérateur, vu que ce dernier est plus au fait de ses propres dispositions contractuelles. Malheureusement, des dizaines de plaintes introduites en 2013 indiquent que nombre de services à la clientèle adoptent une attitude erronée voire fournissent des informations à propos des modalités de résiliation de l'ancien opérateur. Concrètement, on se retrouve dans une situation où le nouvel opérateur assure abusivement au client qu'il ne devra entreprendre aucune action pour résilier son abonnement auprès de son ancien opérateur. En réalité, l'abonnement continue à courir auprès de l'ancien opérateur, ce qui fait que le client sera doublement facturé. De

manière générale, les clients doivent se charger eux-mêmes de la résiliation de leur abonnement lorsqu'ils passent à un autre opérateur. Ce n'est que si le client transfère le numéro de sa ligne mobile qu'il peut en déduire que l'opérateur initial mettra automatiquement fin à l'abonnement dès que le numéro sera actif sur le réseau du nouvel opérateur.

L'exemple 2 indique que les utilisateurs qui demandent à leur opérateur des informations concernant des modifications d'abonnement et prix ne sont pas toujours correctement informés, voire reçoivent des renseignements contradictoires. Le fait que les opérateurs mettent nombre d'informations à disposition sur leur site Internet sous la forme de listes tarifaires, conditions générales et FAQ ne doit pas les empêcher d'accorder la priorité la plus élevée d'une part à une formation approfondie des collaborateurs du service clientèle et/ou de centres d'appel externes et d'autre part à des contrôles de qualité permanents. Il est inutile de rappeler que l'importance de fournir des bonnes informations à l'utilisateur concernant des tarifs ne peut jamais être négligée.

La Charte en faveur de la clientèle comporte une directive à l'intention des signataires, par laquelle ils doivent confirmer par courrier, e-mail ou SMS les accords conclus verbalement qui ont une portée financière ou contractuelle. Il ressort des plaintes dans lesquelles le service de médiation est intervenu en 2013 que les opérateurs ne respectent pas cette directive. L'importance de cet élément de la Charte n'est cependant pas à sous-estimer. En l'absence de confirmation écrite des accords conclus verbalement, il sera pratiquement impossible de connaître le contenu précis de l'entretien entre le service clientèle et l'utilisateur. Les plaintes traitées en 2013 ont mis en évidence que la négligence de la plupart des opérateurs allait même encore plus loin. Les services clientèle s'avèrent rarement en mesure de prendre note d'un résumé des entretiens menés avec les clients et de le tenir à jour. Cette situation donne bien entendu lieu à un nombre important de plaintes dans lesquelles le plaignant peut uniquement invoquer des conventions orales qui ne peuvent nullement être vérifiées auprès de l'opérateur visé par la plainte. Contrairement aux attentes, les opérateurs accordent dans ce cas rarement le bénéfice du doute au client. C'est inacceptable aux yeux du service de médiation vu qu'il est attendu d'un opérateur qu'il confirme par écrit ce qui a été convenu oralement avec les utilisateurs, afin d'éviter toute discussion ultérieure.

L'exemple 3 illustre l'importance de la fourniture active d'informations par les opérateurs. Nombre de plaintes sont occasionnées par la facturation de services SMS premium, de communications 090X et de connexions Internet mobiles. Chacun de ces services peut être bloqué gratuitement par l'opérateur, sur simple demande. Les plaintes démontrent cependant que le grand public n'a pas encore connaissance de ces possibilités de blocage. Selon le service de médiation, il incombe donc aux opérateurs de faire tant que possible connaître l'existence de telles facilités afin d'éviter les « bill shocks ». En principe, c'est à l'opérateur qu'il incombe de fournir ces informations de manière proactive pendant l'entretien de vente et par le biais des factures. Cependant, il est tout autant crucial que les utilisateurs qui contactent le service clientèle d'un opérateur soient informés des options de blocage lorsque leur demande ou plainte a trait à la facturation de services SMS premium, de communications 090X et de connexions Internet mobiles. La troisième plainte dont question ci-avant indique cependant que les services à la clientèle ne fournissent pas toujours spontanément ces informations. Le fait qu'aucune directive explicite n'ait été intégrée à ce propos dans la Charte en faveur de la clientèle ne doit nullement empêcher les opérateurs d'accorder l'attention nécessaire à la notification de mesures de protection des consommateurs, comme les possibilités de blocage.

F Plaintes relatives aux canaux de communication disponibles

1. Exemple

J'ai, à deux reprises déjà, reçu de la part de Proximus du courrier qui était adressé à une autre personne, dont une facture. Le problème cependant est que cette personne ne vit pas ici et n'y a jamais habité. J'ai parcouru tout le site de Proximus et effectué des recherches sur Google pour trouver une adresse e-mail ou un moyen de contact direct par le biais de leur site Internet. Mes recherches ont été vaines. Il est uniquement possible de les contacter par téléphone. J'ai appelé quelques fois : pendant de longues minutes, j'ai eu droit à cette musique ennuyante et à un message m'invitant à patienter. J'ai voulu faire mon devoir, mais Proximus en a fait une mission impossible.

2. Commentaire

En 2013, le service de médiation a reçu quelques plaintes d'utilisateurs qui souhaitent dénoncer l'accessibilité limitée des canaux de communication de certains opérateurs. Contrairement à ce que la plainte citée laisse entendre, Proximus (et les autres principaux opérateurs) dispose effectivement d'un formulaire de plainte en ligne qui permet de communiquer des questions ou plaintes. Sur base de la plainte, on est en droit de se demander si Proximus informe, sur son site Internet, de manière suffisamment claire et transparente de l'existence de ce formulaire de contact en ligne. Après vérification sur le site Internet de Belgacom/Proximus, le service de médiation a constaté que le lien de contact n'apparaissait qu'en caractères relativement petits, ce qui peut expliquer la plainte dont question. Conformément à la Charte en faveur de la clientèle, il est cependant attendu de la part des signataires qu'ils communiquent leurs données de contact de manière claire et transparente sur leur site Internet.

La Charte mentionne également les différentes manières d'entrer en contact avec les opérateurs : téléphone, courriel et courrier. En ce qui concerne les canaux de communication électroniques, la Charte évoque la possibilité d'une adresse électronique ou d'un formulaire de contact standardisé. Dans la pratique, le service de médiation constate que la plupart des opérateurs mettent simplement sur leur site web un formulaire de contact à la disposition des utilisateurs qui souhaitent faire appel à un

canal de communication électronique. Cependant, le service de médiation préconise que, dans certaines circonstances, les opérateurs mettent également une adresse e-mail à la disposition des utilisateurs. Ce canal offre en effet à l'utilisateur l'avantage de pouvoir conserver à tout moment le message envoyé par ses soins. L'utilisateur sera ainsi en mesure de relire le contenu de son message et de pouvoir retrouver le moment de son envoi. Lorsqu'un message est envoyé par le biais d'un formulaire de contact en ligne, il ne s'avère pas toujours possible d'enregistrer ce message après son envoi.

Pour terminer, on peut se demander pourquoi la majorité des opérateurs ne met plus de numéro de fax à la disposition de ses clients. Bien que l'envoi de fax soit devenu moins fréquent, le service de médiation est forcé de constater qu'un certain nombre d'utilisateurs continuent de privilégier ce canal. Le secrétariat du service de médiation reçoit pratiquement chaque jour des fax d'utilisateurs adressés aux opérateurs et qui, souvent, comportent des preuves de paiement. Il est évident que ces utilisateurs s'adressent au service de médiation pour la bonne et simple raison qu'ils n'ont pas été en mesure de trouver le numéro de fax de leur opérateur.

G Plaintes relatives à l'accueil manquant de complaisance à l'égard des clients

1. Exemple

Depuis juillet 2013, nous ne recevons plus nos factures Proximus. A chaque fois, nous devons appeler le service clientèle pour en obtenir une copie. Les deux dernières fois, Proximus a été extrêmement impoli et désobligeant. Le collaborateur nous a dit que nous avons un problème et perdions la tête. Mais aussi que nous devons aller nous plaindre auprès de la poste. Quel intérêt vu que toutes nos autres factures et commandes arrivent toujours à bon port ? La deuxième fois, le collaborateur de Proximus a expliqué qu'il avait terminé de travailler dans trente minutes. Et puisque, au moment de notre appel, le service était probablement surchargé et que nous avons déjà pratiquement attendu dix minutes, il m'a rapidement éconduit sans que je puisse expliquer correctement mon problème. (...) Proximus continue d'affirmer que la facture nous a été envoyée, mais nous n'en recevons pas. Nous ne recevons même pas les copies quand nous les demandons. Nous avons le sentiment que personne ne nous écoute et il n'est pas nécessaire d'être impoli, désobligeant et de nous traiter de fous.

2. Commentaire

En 2013, le service de médiation a, de nouveau, enregistré, notamment chez Belgacom-Proximus, un nombre considérable de plaintes concernant un accueil manquant de complaisance à l'égard des clients. Le service de médiation estime que la politesse et l'amabilité sont des règles de base qui, quelles que soient les circonstances, doivent être mises au premier plan lorsqu'il est question de l'accueil des clients. Il est crucial à cet égard que le collaborateur du service clientèle entretienne de bons rapports avec le client. Il est fréquent que ce soit une expérience négative qui pousse le client à contacter le service clientèle. Son humeur peut être influencée négativement par les longs temps d'attente, comme l'exemple cité l'illustre. Dans de telles circonstances, le collaborateur chargé de l'accueil doit tout mettre en œuvre pour renverser la tendance. Si le collaborateur adopte une attitude inébranlable et est impoli avec le client, cela ne fera qu'aggraver les choses. La compréhension et la patience sont par contre des valeurs qui peuvent permettre de mener à bien un entretien. Malheureusement, le service de médiation a également été en 2013 confronté à un nombre considérable de plaintes relevant que certains collaborateurs de help desk avaient même mis un terme à la conversation plutôt que de fournir les informations demandées de manière sereine et polie. La problématique de l'accueil manquant de complaisance à l'égard des clients ne se limite par ailleurs pas au service d'assistance téléphonique mais touche également les visites dans les points de vente.



H Recommandations aux opérateurs

Le service de médiation est particulièrement déçu, car les plaintes formulées en 2013 révèlent que la plupart des dispositions de la Charte en faveur de la clientèle ne sont toujours pas respectées par les opérateurs qui, en la signant, s'étaient cependant engagés à s'investir au maximum dans la satisfaction de la clientèle. Cette situation est déplorable, vu que la Charte comporte des dispositions qui, si elles étaient suivies, permettraient de résoudre les principaux problèmes concernant l'accueil des clients chez les opérateurs de télécommunications. Il est intéressant de souligner qu'en 2013, la majeure partie des plaintes relatives à l'accueil des clients concernaient quatre des opérateurs ayant signé la Charte, à savoir : Belgacom, Telenet, Mobistar et Base Company.

Le service de médiation se voit dans l'obligation, au vu de ces constatations, d'insister une nouvelle fois auprès des opérateurs pour qu'ils accordent de manière générale une plus grande attention à un accueil plus convivial. Des améliorations structurelles peuvent être apportées à plusieurs aspects de l'accueil des clients de la plupart des opérateurs importants. Tout d'abord, ils doivent viser dans une bien plus large mesure une meilleure accessibilité du service d'assistance téléphonique, vu que les attentes des utilisateurs à cet égard sont clairement croissantes. Un délai d'attente de maximum 2,5 minutes, tel que prescrit dans la Charte en faveur de la clientèle, s'avère ici un objectif raisonnable. Il est inacceptable que cet objectif soit à nouveau

perdu de vue sous le couvert de circonstances exceptionnelles. Cependant, lorsque les circonstances le sont véritablement et que l'objectif, en dépit des efforts fournis, ne peut être atteint, il convient d'immédiatement activer un mécanisme permettant à l'utilisateur de laisser ses coordonnées afin que l'opérateur puisse le recontacter dans un court délai. Il est ici crucial que le contact s'effectue au moment stipulé par le client. Ainsi, le client pourra se préparer à l'entretien, ce qui en principe doit conduire à une efficacité accrue. La limitation des temps d'attente ne concerne pas uniquement l'accueil téléphonique, mais également la correspondance écrite. A nouveau, les limites de temps mentionnées dans la Charte semblent être des objectifs crédibles que devraient appliquer sans exception tous les opérateurs considérant tant soit peu l'orientation client comme une priorité.

Par ailleurs, le service de médiation recommande à tous les opérateurs de mener dans le domaine de l'accueil des clients une politique mettant l'accent sur la qualité. D'une part, les services clientèle doivent être en mesure d'apporter une réponse satisfaisante aux questions des utilisateurs. D'autre part, suffisamment de ressources doivent être déployées pour pouvoir garantir un traitement correct des plaintes en première ligne. Il est ici crucial que les opérateurs ne partent pas du principe qu'ils sont infaillibles. Lors d'une plainte liée à la facturation, il est indispensable de suspendre la procédure de recouvrement des montants contestés et de le communiquer au plaignant. Les enquêtes devant être effectuées dans le cadre d'un traitement des plaintes en première ligne doivent être suffisamment approfondies. La solution proposée doit être de nature structurelle afin d'éviter que les utilisateurs lésés ne doivent prendre à plusieurs reprises contact avec le service clientèle. Il est souhaitable que les opérateurs tiennent compte du fait que l'introduction d'une plainte et le suivi d'un dossier peuvent occasionner des nuisances et coûts dans le chef des utilisateurs, auquel cas il peut être indiqué de les compenser par le biais d'une intervention commerciale.

D'autre part, le service de médiation invite les opérateurs à prendre les mesures nécessaires afin d'éviter que des informations erronées et/ou incomplètes soient fournies à l'utilisateur. En effet, le service clientèle est une source notable d'informations à laquelle de très nombreux utilisateurs font appel. La fourniture des bonnes informations est donc cruciale et constitue une mesure essentielle susceptible de réduire le nombre de plaintes. Il arrive fréquemment que des clients s'adressent à leur opérateur actuel lorsqu'ils ont des questions à propos des modalités de résiliation de leur ancien opérateur. Dans de telles circonstances, il est opportun de réorienter le client vers son ancien opérateur, vu que ce dernier est le plus apte à fournir des informations adéquates. La fourniture d'informations à propos de produits et tarifs propres par le service clientèle doit s'effectuer de manière univoque et transparente et les renseignements fournis doivent, sans exception, être exacts. Si des conventions ont été prises oralement avec les utilisateurs concernant des accords ayant une portée financière ou contractuelle, il est indispensable de les confirmer par écrit, afin d'éviter toute discussion ultérieure. De plus, les opérateurs ont également un devoir d'information, qui consiste notamment à indiquer au client l'existence de mesures de protection des consommateurs, comme la possibilité de bloquer certains services (SMS premium, appels 090X, connexions de données mobiles). Les opérateurs peuvent contribuer à réduire le nombre de plaintes en respectant scrupuleusement ces recommandations.

Nous pouvons regrouper les autres recommandations visant à réduire le nombre de plaintes. Les opérateurs doivent tenter de lutter contre une détérioration des canaux de communication à la disposition des clients. La mise à disposition d'une adresse e-mail en marge d'un formulaire de contact en ligne peut représenter une plus-value.

Et, enfin, il est crucial que les opérateurs assurent toujours un accueil poli et amical, parce que, seule cette attitude permet de créer un dialogue constructif et orienté solution.



Conseils aux utilisateurs

- N'hésitez pas à contacter votre opérateur en cas de problèmes de facturation et dérangements.
- Utilisez les différents canaux de communication mis à disposition par votre opérateur si vous avez des questions ou plaintes.
- Demandez au service clientèle de confirmer par écrit les conventions orales qui ont une portée financière ou contractuelle.
- En cas de question concernant les modalités de résiliation, adressez-vous toujours à la bonne partie, à savoir l'opérateur que vous souhaitez quitter.
- Interrogez votre opérateur sur l'existence de possibilités de blocage de services comme SMS premium, appels 090x et connexions internet mobiles.
- Faites appel au service de médiation lorsque le service clientèle de votre opérateur n'est pas en mesure de traiter correctement une plainte en première ligne.

5 PLAINTES APPELS MALVEILLANTS

A Introduction

Les missions légales du service de médiation pour les télécommunications ne se limitent pas à l'examen de plaintes entre utilisateurs et opérateurs de télécommunications. La deuxième compétence du service de médiation consiste à traiter les plaintes relatives à des appels malveillants. Leur nombre s'accroît d'année en année. En 2009, le service de médiation avait enregistré 3277 plaintes introduites par des victimes d'appels malveillants. En 2010, 2011 et 2012, le nombre de plaintes portant sur ce thème s'élevait respectivement à 3662, 4076 et 4579. Enfin en 2013, le service de médiation a enregistré 5168 plaintes liées à des appels malveillants. Cela représente 22,70% du nombre total de plaintes reçues par le service de médiation en 2013. Le nombre de ces plaintes n'a jamais atteint une telle ampleur sur une base annuelle. Cette augmentation considérable nous pousse donc à consacrer à cette problématique un chapitre de notre rapport annuel.

Tout d'abord, nous décrivons l'ensemble de la procédure de traitement de ce type de plaintes. Dans ce cadre, les dispositions légales en la matière seront bien entendu abordées. Afin d'illustrer la problématique le plus clairement possible, nous présenterons et discuterons d'exemples concrets de plaintes concernant des appels malveillants. Nous effectuerons ensuite une analyse approfondie des résultats de la recherche menée dans le cadre de leur traitement. Nous examinerons également quelles sont les possibilités et les ressources dont disposent les victimes pour ne plus être confrontées à de tels appels. En outre, nous adresserons des recommandations aux opérateurs concernant différents aspects liés aux appels malveillants. Enfin, nous dresserons une liste de conseils importants pour les utilisateurs confrontés à ces appels.

B Procédure de traitement des plaintes relatives à des appels malveillants

1. Dispositions légales

Conformément à l'article 43bis, §3, 7° de la loi du 21 mars 1991, le médiateur est chargé d'examiner la demande de toute personne se prétendant victime d'une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques visant à obtenir communication de l'identité et de l'adresse des utilisateurs de réseaux ou de services de communications électroniques l'ayant importunée, pour autant que ces données soient disponibles. Cette loi stipule que la recherche menée par le service de médiation ne peut débuter que si les conditions suivantes sont remplies : d'une part, les faits semblent établis et, d'autre part, la demande doit concerner des dates et heures précises.

2. Compétences limitées

La plupart des utilisateurs victimes d'appels malveillants contactent d'abord leur opérateur de télécommunications ou la Police. Ils sont ensuite souvent conviés à s'adresser au service de médiation. Malheureusement, il apparaît que ces utilisateurs ne sont pas ou insuffisamment informés quant aux compétences limitées du service de médiation.

Les victimes d'appels malveillants expriment la plupart du temps le souhait de ne plus recevoir d'appels non désirés. Leur demande concerne souvent le fait de bloquer ces appels. Sur base de la disposition légale dont mention ci-dessus, le service de médiation n'a aucun pouvoir pour prendre des mesures menant à un blocage technique des appels entrants.

Certaines victimes d'appels malveillants expriment leur étonnement lorsqu'elles apprennent que le service de médiation ne contacte pas lui-même l'auteur des appels ou n'est pas habilité à communiquer le numéro de l'auteur présumé. En effet, ce type de démarche ne s'inscrit pas dans les strictes compétences légales du service de médiation en matière d'examen des plaintes liées aux appels malveillants.

Il est donc crucial d'informer correctement les victimes d'appels malveillants quant à la limite des compétences du service de médiation lorsqu'elles sont renvoyées vers celui-ci. Ces compétences consistent uniquement à examiner les plaintes et à informer par écrit le plaignant du nom et de l'adresse du titulaire du raccordement par lequel sont passés les appels considérés comme malveillants, dans la mesure où ces informations sont connues. Les dispositions légales ne permettent absolument pas au service de médiation d'entreprendre une quelconque action en soutien des victimes d'appels malveillants.

3. Demande d'une recherche

Toute demande de recherche du nom et de l'adresse d'un auteur d'appels malveillants doit être introduite par le biais d'un formulaire à compléter qui est disponible sur notre site www.mediateurtelecom.be ou qui peut être envoyé sur simple demande. Le formulaire contient toutes les informations nécessaires relatives aux compétences du service de médiation ainsi qu'au déroulement de la procédure. La demande doit toujours émaner du titulaire du raccordement ayant reçu les appels présumés malveillants. Le titulaire doit indiquer sur le formulaire le numéro sur lequel il a reçu des appels malveillants, ainsi que les heures et les dates exactes de ces appels et enfin une description précise des faits. Chaque formulaire doit être signé par le titulaire du raccordement concerné par la réception d'appels malveillants.

4. Recevabilité

Comme il a déjà été décrit, le service de médiation peut uniquement donner suite à une demande de recherche si deux conditions sont remplies : d'une part, les faits doivent être plausibles, d'autre part la demande doit concerner des dates et heures précises. Lors de la réception du formulaire de demande, le service de médiation vérifie toujours si ces deux conditions sont remplies. Dans la pratique, il vérifie si le demandeur a indiqué des données suffisamment précises quant aux heures et dates des appels entrants. La quantité et le caractère répétitif des appels sont en effet pertinents afin de pouvoir déterminer s'il est question d'intention malveillante. Le moment où ces appels ont eu lieu est également une donnée importante. Il est logique que des appels nocturnes soient considérés comme gênants. Naturellement, le service de médiation tient compte dans sa décision concernant la recevabilité des plaintes de la description des faits indiquée sur le formulaire par les victimes. En cas de faits graves, comme l'expression de menaces physiques, le service de médiation déclarera immédiatement la demande comme étant recevable, même s'il n'y a eu qu'un seul appel. La condition selon laquelle le plaignant doit préciser le moment exact du ou des appels concernés reste bien entendu de vigueur.

Les victimes d'appels malveillants peuvent immédiatement faire appel au service de médiation, même si elles n'ont pas d'abord contacté leur opérateur. Contrairement aux plaintes Médiation, les plaintes liées à des appels malveillants sont déclarées recevables en première ligne par le service de médiation. Il existe, parallèlement, au sein de Belgacom, une cellule dont la mission, à l'instar de celle du service de médiation, est d'identifier les auteurs d'appels malveillants. Cette cellule se tient uniquement à la disposition des clients Belgacom et possède des compétences encore plus limitées que celles du service de médiation. De plus, Belgacom ne pourra pas clôturer ses recherches avec succès s'il s'avère que l'auteur des appels malveillants est client chez un autre opérateur. Belgacom est le seul opérateur offrant un tel service à ses clients.

5. Déroulement de la recherche

Après qu'une demande d'identification de l'auteur présumé d'appels malveillants ait été déclarée recevable, le plaignant reçoit un accusé de réception. La recherche débute immédiatement. Le service de médiation contacte l'opérateur auprès duquel le plaignant est client. L'opérateur fournit ensuite au service de médiation un aperçu de tous les appels entrants en ce qui concerne les dates et heures indiquées sur le formulaire par le plaignant.

À partir de ce moment, le service de médiation peut vérifier si de tels appels ont été enregistrés aux moments communiqués. En même temps, le service de médiation peut prendre connaissance des numéros d'appel d'où les appels malveillants émanent, grâce aux renseignements fournis par l'opérateur. Si les appels proviennent d'un numéro étranger, l'identification de l'auteur présumé des appels est impossible. Par contre, si la recherche indique qu'un numéro belge est impliqué, le service de médiation vérifiera auprès de quel opérateur ce numéro est raccordé. Ensuite, le service de médiation contactera cet opérateur afin de lui demander si l'identité du titulaire du numéro concerné est connue. Il n'y a aucune garantie que l'auteur présumé des appels sera identifié, même dans le cas où celui-ci utilise un numéro d'appel national.

Nous reviendrons ci-après sur ce point de manière plus détaillée. Dans tous les cas, le plaignant est averti par courrier des résultats de la recherche. Le service de médiation possède uniquement la compétence légale de communiquer aux plaignants le nom et l'adresse du titulaire du numéro à partir duquel émanent les appels malveillants.





Exemples de plaintes relatives à des appels malveillants

Exemple 1

Chaque nuit, je reçois des appels et à chaque fois que je décroche, la personne raccroche après une seconde. J'ai ensuite arrêté de répondre à certains appels. J'ai également tenté de retrouver le numéro de la personne via le 1919. Il s'est avéré qu'il s'agissait d'un numéro secret. Je vis seule avec mes deux enfants et ces appels me réveillent toutes les nuits. J'ai vraiment peur.

Commentaire

Dans de nombreux cas de plaintes relatives à des appels malveillants, l'auteur raccroche immédiatement après que la victime ait décroché. Il s'agit souvent d'appels répétitifs, irritant la victime. De telles plaintes sont déclarées recevables par le service de médiation à condition que le nombre d'appels entrants permette de suspecter une intention malveillante de l'auteur des appels. Contrairement à ce qu'on s'imagine souvent, la plupart de ces « appels muets » sont effectués par des entreprises, et plus particulièrement des centres d'appel.

La plainte dont question ci-dessus indique que l'auteur des appels utilise un numéro secret. Cela n'empêche toutefois pas le service de médiation d'exercer ses compétences. L'utilisation d'un numéro secret n'exclut, en effet, pas que le service de médiation puisse tenter d'identifier le titulaire du raccordement depuis lequel les appels malveillants ont été effectués.

Exemple 2

J'ai reçu, à des heures régulières, des SMS d'un numéro de GSM que je ne connais pas. Ces messages sont d'un caractère érotique explicite que je trouve outrageant. Ces messages mettent mon couple en péril. J'ai déjà envoyé un SMS en demandant que cela cesse, mais en vain.

Commentaire

Une partie des plaintes relatives à des appels malveillants concerne des appels ou des SMS au contenu jugé outrageant et blessant. Il s'agit souvent d'une série d'appels ou de messages formulés sur un ton insultant ou nuisant à l'honneur de la victime. Dans certains cas, le contenu des appels ou des SMS a trait à des menaces. Il va de soi que, dans de telles circonstances, le service de médiation lance une recherche en vue de communiquer à la victime l'identité de l'auteur présumé.



Exemple 3

Je reçois sans cesse des appels durant deux ou trois sonneries. Ensuite, la personne raccroche avant que je puisse décrocher. Il s'agit d'une dizaine d'appels par jour. J'aimerais bien pouvoir demander à cette personne d'arrêter de me contacter.

Commentaire

Une forme fréquente d'appels malveillants, qui est souvent ressentie comme du harcèlement chez les victimes, est illustrée par l'exemple repris ci-dessus. Les plaignants n'ont souvent pas la possibilité de répondre aux appels car l'appelant raccroche très vite. Le problème dans de telles situations est que les appels entrants ne sont souvent pas enregistrés par l'opérateur de télécommunications lorsque la personne appelée ne décroche pas. Par conséquent, le service de médiation ne peut pas confirmer que ces appels ont réellement eu lieu, rendant pratiquement impossible l'identification de l'auteur.

Exemple 4

J'ai reçu un appel téléphonique en anglais m'annonçant « it seems you have problems with your computer system ». J'ai alors répondu à la personne que je ne la croyais pas, avant de raccrocher. Quelques jours plus tard, j'ai encore reçu un appel téléphonique en anglais. L'appelant déclarait : « Mr. J.V., I am calling you because you have problems with your computer system and it's already a long time you have them. » Ces appels m'inquiètent énormément, car j'ai appris via les médias que des bandes criminelles tentaient d'extorquer de l'argent auprès de citoyens.

Commentaire

En 2013, le service de médiation a enregistré des dizaines de plaintes d'utilisateurs qui avaient reçu des appels de personnes anglophones qui se faisaient généralement passer pour des collaborateurs de Microsoft et les avertissaient de problèmes sur leurs ordinateurs. Ces soi-disant employés de Microsoft proposent à chaque fois de résoudre le problème. La personne appelée doit se rendre sur un site Internet et télécharger une application permettant de prendre le contrôle de l'ordinateur. Ensuite, plusieurs fenêtres d'alerte sont ouvertes à distance. Pour résoudre le problème, il est demandé à l'utilisateur de payer une somme d'argent. Les messages d'erreurs qui apparaissent sont, en réalité, des copies servant à soutirer de l'argent. Les médias et la police ont déjà organisé des campagnes d'information afin de sensibiliser le citoyen face à cette fraude organisée à grande échelle. Vu que les criminels utilisent la téléphonie pour atteindre leurs victimes potentielles, celles-ci font souvent appel, à juste titre, au service de médiation afin de demander une recherche liée aux appels malveillants.

Dans le cadre de ces dossiers, le service de médiation a lancé une recherche qui indique à chaque fois que les appels proviennent de l'étranger. Les pays d'origine des appels les plus fréquents se situent dans l'Asie du Sud-est (Thaïlande, Laos, Cambodge, Vietnam). Comme il s'agit d'appels internationaux, le service de médiation ne peut malheureusement pas identifier les auteurs des appels.

En outre, un nombre important d'utilisateurs, principalement francophones, ont été confrontés en 2013 à des appels émanant de centres d'appels établis au Maroc, en Tunisie et au Sénégal, mais n'ayant aucun rapport avec le phénomène des appels Microsoft frauduleux. Dans ces cas-là également, l'identification a été impossible puisque l'appelant utilise un raccordement étranger.

Exemple 5

Au moment de l'appel, j'étais chez le médecin. Je n'ai donc pas pu décrocher. J'ai refusé l'appel car le numéro m'était inconnu. J'ai essayé de rappeler ce numéro après ma consultation, mais il n'était pas attribué. Cela me semble très bizarre.

Commentaire

Le service de médiation reçoit régulièrement des demandes comprenant une description des faits n'indiquant explicitement pas un caractère malveillant du ou des appels concernés. L'exemple cité est une plainte qui, pour cette raison, a été déclarée comme non recevable.

Il ressort de certaines plaintes qu'une partie des utilisateurs considèrent le simple fait d'un appel par un numéro inconnu ou secret comme étant malveillant. Certains autres utilisateurs sont plutôt curieux de savoir qui a tenté de les contacter. D'autres établissent un lien erroné avec un fait criminel et expriment directement un sentiment d'insécurité. Les dispositions légales empêchent toutefois le service de médiation de lancer une recherche à la suite de demandes d'identification concernant des appels dont le caractère malveillant ne peut être mis en évidence.

Le service de médiation reconnaît qu'il n'est pas toujours évident de définir s'il est effectivement question d'appels malveillants, sur la base des informations disponibles. En effet, il n'existe pas de paramètres concrets, objectifs ou chiffrés. Comme expliqué ci-dessus, la recevabilité d'une plainte dans ce domaine est déterminée par la description des faits par le plaignant, la précision des dates et heures communiquées, le caractère répétitif des appels et le moment où les appels ont eu lieu.

D Résultat de la recherche relative à des appels malveillants

1. Réussite de l'identification

En 2013, le service de médiation n'est parvenu à retrouver l'identité du ou des auteurs présumés et à la communiquer aux plaignants que dans seulement 36,91% des plaintes relatives à des appels malveillants. Ce pourcentage n'a jamais été aussi bas. En 2012, l'identité du ou des auteurs avait pu être retrouvée dans 38,47% des cas et, en 2011, le service de médiation était parvenu à retrouver l'identité des auteurs dans 42,29% des dossiers. Les causes de cette tendance négative sont évoquées ci-après.

Dans la pratique, le service de médiation ne peut souvent retrouver les informations d'identification des appels malveillants que lorsque l'auteur de ces appels utilise un abonnement pour sa ligne fixe ou son GSM. Dans le cas d'appels émis à l'aide de cartes prépayées (telles que Pay&Go de Proximus, Tempo de Mobistar ou Base Prepaid), il est néanmoins parfois possible de retrouver l'identité de l'utilisateur.

Lorsque nous analysons les résultats des recherches au cours desquelles les données d'identification ont été retrouvées, nous constatons deux groupes d'auteurs d'appels malveillants : d'une part, des particuliers et, d'autre part, des entreprises.

Lorsqu'un citoyen est victime d'appels malveillants émis par un utilisateur particulier, il peut choisir de contacter directement l'auteur des appels après avoir reçu les coordonnées via le service de médiation. La victime peut également soumettre les résultats de la recherche effectuée par le service de médiation à la police ou aux instances judiciaires pour une éventuelle enquête complémentaire. Le service de médiation ne peut en aucun cas entreprendre des démarches supplémentaires comme contacter l'auteur des appels malveillants et/ou la police. Il revient au plaignant de décider lui-même des suites qu'il souhaite donner aux résultats de la recherche effectuée par le service de médiation.

Il en va d'ailleurs de même lorsqu'il ressort que la victime a reçu des appels malveillants de la part d'une entreprise. Dans la pratique, le service de médiation constate que des centres d'appel sont généralement responsables des appels considérés comme malveillants. Les noms d'un certain nombre de ces centres d'appels apparaissent dans de nombreux dossiers. Il s'avère souvent qu'il s'agit d'appels muets émis par des centraux d'appel automatiques. Les plaignants impliqués reçoivent des appels au cours desquels l'appelant est silencieux. Ils ressentent cela comme une forme de harcèlement et font appel au service de médiation.

Après avoir reçu les résultats de la recherche, les victimes peuvent contacter ces entreprises et/ou déposer une plainte auprès de la police. Elles peuvent également envisager de s'inscrire sur la liste « Ne m'appellez plus » (www.ne-m-appellez-plus.be). De cette manière, les entreprises et organisations sont obligées de supprimer de leurs fichiers les données téléphoniques des personnes concernées. Normalement, ces dernières ne recevront plus de tels appels.

2. Échec de l'identification

Tel que déjà précisé, le service de médiation a atteint en 2013 le plus faible niveau jamais enregistré concernant l'identification d'auteurs présumés d'appels malveillants. Dans seulement 36,91% des dossiers, le service de médiation est parvenu à fournir à la victime le nom et l'adresse du titulaire du raccordement à partir duquel les appels considérés comme malveillants ont été émis. Par ailleurs, ce pourcentage est en chute constante depuis des années. En tenant compte du fait que de plus en plus de victimes d'appels malveillants font appel au service de médiation, il nous faut constater que de très nombreux plaignants ne



peuvent recevoir aucune aide. Il est donc compréhensible que de plus en plus de victimes expriment leur mécontentement quant au fait que la procédure de plainte auprès du service de médiation n'est pas suffisamment efficace. Certaines victimes mentionnent même que les auteurs d'appels malveillants bénéficient d'une certaine impunité, étant donné qu'ils peuvent facilement conserver l'anonymat.

Cette tendance est inquiétante et invite à prendre des mesures urgentes, qui seront abordées ci-après.

L'utilisation de cartes prépayées est de loin la principale raison pour laquelle un grand nombre de plaintes n'aboutissent pas à l'identification de l'auteur présumé. La plupart des opérateurs ne font que peu d'efforts pour enregistrer l'identité des utilisateurs de cartes prépayées. Il ressort des plaintes que c'est surtout Mobistar qui communique au service de médiation, dans un petit nombre de cas, l'identité des utilisateurs de cartes Tempo impliqués dans une recherche pour appels malveillants. En revanche, Proximus, Base et les plus petits opérateurs ne peuvent que rarement fournir les données personnelles des utilisateurs de leurs produits prépayés respectifs.



Une autre cause empêchant le service de médiation d'identifier les auteurs d'appels malveillants est l'utilisation de numéros d'appel étrangers. Conformément aux dispositions légales, le service de médiation a conclu des accords de coopération avec les opérateurs de télécommunications belges afin de pouvoir demander les informations nécessaires lors du traitement de dossiers liés à des appels malveillants. En d'autres termes, il n'existe aucun cadre juridique permettant la collaboration avec des opérateurs étrangers dans le cadre de recherches liées à ces appels. Le fait que le taux d'identification ait connu son niveau le plus bas en 2013 peut en partie être attribué aux nombreuses demandes reçues par le service de médiation concernant des appels en anglais passés par des pseudo employés de Microsoft. Ce phénomène a été déjà abordé plus haut dans ce chapitre.

D'autres causes moins fréquentes empêchant de retrouver les auteurs présumés d'appels malveillants ont pu être relevées. Dans un nombre limité de dossiers, il est apparu que les appels avaient été passés via la téléphonie par Internet, ce qui ne permet pas de retrouver les données personnelles des auteurs d'appels. Dans le cadre d'un nombre restreint de plaintes, l'identification des auteurs est impossible en raison de l'accumulation de transferts. Il ressort d'autres dossiers que les appels présumés malveillants ont été causés, en réalité, par un mauvais réglage de la centrale d'alarme du plaignant ou par un service de réveil. Dans de tels cas, l'identification de l'auteur des appels n'est pas pertinente.

Les possibilités restant aux victimes d'appels malveillants dont l'auteur ne peut être identifié sont hélas très limitées. Elles peuvent bien entendu toujours transmettre les résultats de la recherche à la police pour d'éventuelles suites.

Par ailleurs, de nombreux utilisateurs demandent au service de médiation de bloquer les appels émis par l'auteur. Malheureusement, les opérateurs de télécommunications ne mettent, à ce jour, aucun moyen à la disposition de leurs clients pour refuser les appels émanant de certains numéros. Les opérateurs n'offrent pas non plus la possibilité de bloquer tous les appels entrants provenant de l'étranger. Sous l'effet du nombre élevé de plaintes indiquant des appels malveillants provenant de numéros étrangers, le service de médiation a, toutefois, constaté en 2013 une demande croissante d'un tel mécanisme. En ce qui concerne les possibilités de blocage, l'utilisateur est renvoyé à son propre appareil. En effet, certains téléphones permettent d'instaurer divers blocages d'appels entrants.

Les victimes d'appels malveillants dont l'auteur ne peut être identifié ne peuvent qu'espérer que ces appels cesseront. Si ce n'est pas le cas, les victimes peuvent choisir de changer de numéro. Lorsque le service de médiation propose cette mesure, celle-ci est souvent mal reçue, ce qui est naturellement compréhensible. De nombreux utilisateurs possèdent un numéro depuis des années voire des décennies et appréhendent le fait de devoir avertir leur famille, leurs connaissances et autres contacts d'un changement de numéro. Certains utilisateurs disposent d'un numéro utilisé à des fins professionnelles, faisant qu'un changement de numéro entraîne des conséquences négatives supplémentaires. Le changement d'un numéro peut également mener à des frais supplémentaires auprès de l'opérateur de télécommunications concerné.

Régulièrement, le service de médiation apprend que les victimes de formes graves d'appels malveillants décident à défaut de débrancher leur appareil. Cette mesure radicale entraîne bien évidemment de nombreux désagréments pour les victimes. Un raccordement téléphonique représente, principalement pour les consommateurs âgés ou malades, un moyen de communication essentiel, pratiquement incontournable, par exemple en cas d'urgence. Lorsque ce groupe d'utilisateurs vulnérables est contraint de débrancher son téléphone à cause d'appels malveillants incessants, cela peut avoir des conséquences dramatiques. En outre, ces personnes ne peuvent plus utiliser leur ligne téléphonique alors qu'elles doivent payer un abonnement à leur opérateur de télécommunications.

Recommandations aux opérateurs et autres institutions

De nombreuses victimes d'appels malveillants se rendent d'abord auprès de leurs opérateurs de télécommunications et éventuellement auprès de la police en quête d'éventuelles solutions. Par conséquent, nous demandons aux opérateurs et autres institutions d'informer le plus correctement possible les victimes présumées d'appels malveillants avant de les renvoyer vers le service de médiation, afin d'éviter toute contrariété supplémentaire chez les victimes. Ainsi, les opérateurs et autres institutions doivent être conscients des limites des compétences légales du service de médiation en matière de traitement des plaintes liées aux appels malveillants. Par exemple, il est inutile de renvoyer une victime vers le service de médiation lorsqu'elle rapporte clairement que les appels sont originaires de l'étranger où lorsqu'elle mentionne ne pas être intéressée par l'identité de l'auteur des appels. Les informations fournies à la victime ne peuvent pas non plus donner l'impression qu'une plainte déposée auprès du service de médiation débouchera sur un blocage des appels considérés comme malveillants. Enfin, il convient d'éviter que les victimes attendent du service de médiation qu'il contacte les auteurs et/ou communique le numéro de téléphone des auteurs d'appels malveillants.

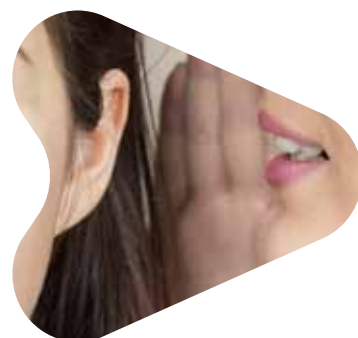
Concernant l'examen de ces dossiers, le service de médiation constate que presque tous les opérateurs de télécommunications collaborent de manière satisfaisante. Seul un nombre limité d'opérateurs plus petits tels que Schedom-Dommel et Lycamobile constituent une exception dans ce cadre. Ainsi, dans la plupart des dossiers, le service de médiation peut fournir les résultats de la recherche au plaignant dans un délai de deux à trois semaines à partir de la date de dépôt de la plainte. Le service de médiation invite les opérateurs à maintenir ou améliorer leur collaboration en matière de traitement des plaintes liées aux appels malveillants, afin de pouvoir informer les victimes le plus rapidement possible des résultats.

Le défi principal des opérateurs consiste à davantage protéger les victimes d'appels malveillants. Comme dans les rapports annuels précédents, le service de médiation exhorte les opérateurs mobiles à enregistrer le plus possible les données personnelles des utilisateurs de cartes prépayées afin que ce moyen de communication ne soit plus le canal par excellence pour harceler les utilisateurs de manière anonyme. En outre, le service de médiation recommande à tous les opérateurs de développer des possibilités de blocage offertes aux victimes d'appels malveillants. Il serait ainsi possible d'agir au niveau du blocage d'appels entrants émis à partir de numéros individuels. Par ailleurs, permettre de bloquer des appels entrants provenant de l'étranger peut soulager certaines victimes. L'introduction de telles mesures peut s'avérer efficace et éviter de nombreux désagréments pour le nombre croissant de victimes d'appels malveillants.

Pour terminer, le service de médiation demande à tous les centres d'appel de prendre les mesures urgentes nécessaires afin que les utilisateurs ne soient plus confrontés à des appels incommodants. La résolution du problème des « appels muets », faisant que les utilisateurs reçoivent à chaque fois des appels où l'interlocuteur reste silencieux, doit être prioritaire. Naturellement, les entreprises doivent tenir compte du souhait expressément formulé par les utilisateurs de ne plus être contactés, par exemple à l'aide d'une inscription sur la liste « Ne m'appellez plus ».

Conseils aux utilisateurs

- Faites appel au service de médiation lorsque vous êtes victimes d'appels malveillants, mais soyez au fait de ses compétences limitées.
- N'introduisez une demande que s'il est clairement question d'appels malveillants et lorsque vous disposez des heures et dates exactes de ces appels.
- Soumettez votre demande via le formulaire à compléter et à renvoyer que vous trouverez sur www.mediateurtelecom.be.
- Soyez conscient du fait que l'identification de l'auteur des appels ne peut pas être garantie et qu'elle est même impossible en cas d'appels provenant de l'étranger.
- Sachez également que les opérateurs ne peuvent (actuellement) pas bloquer d'appels entrants provenant de numéros ou pays spécifiques.
- Vérifiez si votre téléphone ou GSM dispose ou non de la fonctionnalité de blocage de certains appels entrants.





A Introduction

Courant de l'année 2013, le législateur s'est attelé à la mise en œuvre de diverses dispositions légales contenues dans la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

Au total, pas moins de 13 arrêtés d'exécution ont ainsi été adoptés :

1. Arrêté royal du 22 janvier 2013 portant modification de l'arrêté royal du 1^{er} avril 2007 relatif à la procédure et aux règles pratiques relatives au fonctionnement de la Commission d'éthique pour la fourniture de services payants via des réseaux de communications électroniques (exécution de l'article 137, §1, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques) ;
2. Arrêté royal du 31 janvier 2013 remplaçant l'annexe reprise à l'arrêté royal du 9 janvier 2003 déterminant les modalités de l'obligation de collaboration légale en cas de demandes judiciaires concernant les communications électroniques (exécution de l'article 127, §1, L2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques) ;
3. Arrêté royal du 11 février 2013 relatif aux systèmes fournissant des services mobiles par satellite (exécution des articles 18 §1, 29 §2 et 30 §2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques) ;
4. Arrêté royal du 4 mars 2013 relatif au contenu et aux modalités de la déclaration concernant la fourniture volontaire de la composante sociale du service universel (exécution de l'article 74, §3, L2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques) ;
5. Arrêté royal du 4 mars 2013 relatif aux modalités de transfert de certains bénéficiaires de la composante sociale du service universel (exécution de l'article 74, §3, L3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques) ;
6. Arrêté royal du 25 avril 2013 portant modification de l'arrêté royal du 7 mars 2007 relatif à la notification des services et des réseaux de communications électroniques et modifiant l'arrêté royal du 10 décembre 2009 portant modification de l'arrêté royal du 7 mars 2007 relatif à la notification des services et des réseaux de communications électroniques (exécution des articles 9; 29, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques) ;
7. Arrêté royal du 6 juin 2013 concernant l'accès radioélectrique dans la bande de fréquences 790-862 MHz (exécution des articles 14,L1;18;20,§1 et 29,§2;30 et 39,§2;51,§2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques) ;
8. Arrêté royal du 2 juillet 2013 relatif à la portabilité des numéros d'abonnés aux services de communications électroniques portant exécution des articles 11, §7 et 21, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques ;
9. Arrêté royal relatif du 9 juillet 2013 relatif aux messages d'alertes visant à maîtriser les coûts des services de communications électroniques (exécution de l'article 112, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques) ;
10. Arrêté royal du 15 juillet 2013 relatif aux services de communications mobiles à bord des aéronefs (exécution des articles 18 et 39, §2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques) ;
11. Arrêté royal du 15 juillet 2013 modifiant l'arrêté royal du 18 décembre 2009 relatif aux communications radioélectriques privées et aux droits d'utilisation des réseaux fixes et des réseaux à ressources partagées (exécution des articles 14,L1;16;18,§1 et 20;23;30,§1 et 39;42,§6;43, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques) ;
12. Arrêté royal du 19 septembre 2013 portant exécution de l'article 126, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et relatif à la conservation de données en vue de la recherche, de la détection et de la poursuite d'infractions pénales graves ;
13. Arrêté ministériel du 8 octobre 2013 modifiant l'arrêté ministériel du 12 novembre 2009 fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques (exécution de l'article 110, §1^{er} de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques).

Cette liste est appelée à s'étendre.

En effet, de nouveaux textes législatifs sont en phase d'élaboration ou d'adoption. Tel est le cas du projet d'arrêté royal fixant le contenu des fiches d'information standardisées, visées aux articles 11, §2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et 5, §2, la loi du 15 mai 2007 relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne les services de

radiotransmission et radiodistribution. Ce projet d'arrêté royal a été approuvé en Conseil des ministres le 27 septembre 2013. Il a, normalement, été soumis au Comité de concertation le 07/11/2013 et a, en principe, depuis lors été soumis à l'avis de la section législation du Conseil d'Etat.

Face à une telle profusion, il importe, pour des raisons évidentes de clarté, de définir un champ d'analyse précis et par voie de conséquence, d'opérer des choix.

Pour ce motif, le focus législatif proposé en l'occurrence, sera limité aux seuls arrêtés d'exécution susceptibles, eu égard à la nature et à l'objet des plaintes introduites auprès du service de médiation, d'induire une avancée en termes, principalement, de protection des consommateurs ou des utilisateurs finals.

Dans cette optique, trois arrêtés d'exécution retiendront particulièrement notre attention :

- L'arrêté royal du 9 juillet 2013 relatif aux messages d'alertes visant à maîtriser les coûts des services de communications électroniques et modifiant l'arrêté ministériel du 12 novembre 2009 fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques ;
- L'arrêté ministériel du 8 octobre 2013 modifiant l'arrêté ministériel du 12 novembre 2009 fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques ;
- L'arrêté royal du 2 juillet 2013 relatif à la portabilité des numéros d'abonnés aux services de communications électroniques.

L'arrêté royal du 9 juillet 2013 relatif aux messages d'alertes visant à maîtriser les coûts des services de communications électroniques ainsi que l'arrêté ministériel du 8 octobre 2013 modifiant l'arrêté ministériel du 12 novembre 2009 fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques sont étroitement liés.

En effet, ces deux textes légaux assurent aux consommateurs ainsi qu'aux utilisateurs finals un contrôle accru de leur consommation et une meilleure transparence ou connaissance des politiques tarifaires pratiquées par les opérateurs. En ce sens, les arrêtés précités renforcent l'information et, par voie de conséquence, la protection des consommateurs et des utilisateurs finals.

Compte tenu de cette convergence, ces deux dispositions légales seront examinées successivement et feront, respectivement, l'objet des deux premières sections.

Quant à l'arrêté royal du 2 juillet 2013 relatif à la portabilité des numéros d'abonnés aux services de communications électroniques, il vise une meilleure fluidité du marché des communications électroniques et fera l'objet d'une troisième et dernière section. Les arrêtés ainsi retenus seront abordés selon un schéma de présentation identique de manière à permettre un aperçu le plus synthétique possible.

Enfin, des parallèles seront établis avec des exemples de plaintes afin d'apprécier l'impact de ces arrêtés d'exécution.

B Arrêté royal du 9 juillet 2013 relatif aux messages d'alertes visant à maîtriser les coûts des services de communications électroniques

1. Base légale

Le 23 juillet 2013, l'arrêté royal du 9 juillet 2013 relatif aux messages d'alertes visant à maîtriser les coûts des services de communications électroniques est paru au Moniteur Belge.

Cet arrêté royal trouve son fondement dans l'article 112, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

En application de cet article, les opérateurs sont tenus d'accorder, gratuitement, la possibilité à leurs clients de déterminer un plafond financier ou exprimé en volume parmi les plafonds fixés dans une liste établie par l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (ci-après, IBPT). Au cas où aucun plafond n'est défini, un plafond « par défaut » est alors fixé par l'IBPT. Il appartient, en outre, au Roi de fixer, après avis de l'IBPT, les mécanismes offerts par les opérateurs pour contrôler les coûts des services téléphoniques accessibles au public, y compris les alertes gratuites envoyées aux consommateurs en cas de schémas de consommation anormaux ou excessifs.

2. Contexte

Tant la téléphonie mobile que l'internet mobile font partie intégrante de notre quotidien.

Selon l'enquête sur la situation du marché belge des télécommunications électroniques du point de vue des utilisateurs, réalisée en juillet 2013, à la demande de l'IBPT, la téléphonie mobile figure en tête des services de télécommunications les plus utilisés. Cette enquête révèle également une augmentation significative de trois technologies récentes : les réseaux Wi-Fi partagés, l'internet mobile sur téléphone ou Smartphone et la téléphonie par internet.

Une étude réalisée par le bureau Wijs et relayée dans la presse écrite fin octobre 2013, confirme cette dernière tendance tout en soulignant le succès des appareils mobiles et, en particulier, des tablettes dont les prix ont sensiblement baissé. A cet élément,



s'ajoute notamment l'expansion du Wifi gratuit dans de nombreux lieux publics.

L'engouement et l'essor des services de communications électroniques en itinérance ne vont pas sans soulever un certain nombre de problèmes pour les consommateurs.

Ces problèmes concernent, pour l'essentiel, l'opacité propre aux pratiques tarifaires des opérateurs en matière d'échange de données en itinérance, et d'autre part, l'absence de mécanisme permettant aux consommateurs de maîtriser efficacement leurs dépenses.

Les consommateurs bénéficient en la matière d'une transparence réduite du suivi de leurs consommations. De plus, des sessions d'échanges de données en itinérance, telles que des mises à jour par exemple (sur les écrans tactiles), peuvent intervenir sans que le consommateur les ait volontairement initiées.

L'absence de maîtrise de la consommation conjuguée au manque de lisibilité des méthodes de tarification des opérateurs n'est pas sans conséquence pour les consommateurs et peut, dans les cas les plus critiques, mener à des « bills shocks », c'est-à-dire à des factures exorbitantes.

Il importe que les consommateurs disposent d'une information transparente et utile quant à leur consommation afin d'opérer des choix véritablement libres et éclairés.

Sur le plan européen, le Règlement n° 531/2012 du 13 juin 2012 traite de cette problématique. Il permet d'éviter les schémas de consommations excessifs ou anormaux. Cependant, le Règlement n° 531/2012 du 13 juin 2012 ne s'applique pas, en Belgique, aux abonnés d'opérateurs belges utilisant des réseaux mobiles en Belgique.

Sur le plan national, certains opérateurs ont, d'initiative et de manière quasi hétérogène, mis en œuvre des mécanismes d'information à l'attention de leurs clients en cas d'indice de consommation anormale ou excessive.

Par ailleurs, certains types de services comme les services premium font déjà l'objet d'une réglementation spécifique en la matière.

Dorénavant, l'arrêté royal du 9 juillet 2013 relatif aux messages d'alertes visant à maîtriser les coûts des services de communications électroniques clarifie la situation et précise le cadre minimum ainsi que les conditions auxquelles doivent répondre ces mécanismes d'alertes et d'information.

3. Objectif

L'objectif de l'arrêté royal du 9 juillet 2013 relatif aux messages d'alertes visant à maîtriser les coûts des services de communications électroniques est double.

Primo, il s'agit de permettre aux consommateurs et utilisateurs finals de contrôler leurs dépenses par l'envoi d'un message d'alerte, sans pour autant avoir recours à un blocage de la consommation du client.

Secundo, il s'agit de mettre en place un système d'alertes qui soit efficace et facilement compréhensible.

4. Principe : Plafonds et messages d'alerte

4.1. Plafonds

Le système institué par l'arrêté royal du 9 juillet 2013 relatif aux messages d'alertes visant à maîtriser les coûts des services de communications électroniques repose sur l'émission de messages d'alerte en cas de franchissement des plafonds tels que définis par l'IBPT (décision du 20 novembre 2012 concernant la liste de plafonds que les opérateurs doivent proposer à leurs clients tel que prévu par l'article 112 de la loi sur les communications électroniques).

Ces plafonds sont au nombre de 4 :

- 1.0€
- 2.50€
- 3.75€
- 4.100€

Il revient aux clients d'opter pour l'un ou l'autre des plafonds ainsi proposés. Au cas où ces derniers n'opèrent pas de choix, le plafond par défaut est fixé à 50€ de dépenses en cours par mois de facturation TVA incluse au-delà du forfait.

Les opérateurs peuvent adopter tout autre plafond qu'ils jugent adéquat pour autant que les seuils définis par l'IBPT soient, au minimum, proposés, gratuitement, aux clients.

4.2. Messages d'alerte

En application, de l'arrêté royal du 9 juillet 2013 relatif aux messages d'alertes visant à maîtriser les coûts des services de communications électroniques, deux messages d'alerte sont adressés au consommateur. Ces messages prennent, en principe, la forme de SMS.

Les offres de services de communications électroniques comportent, habituellement, pour un montant mensuel fixe, des minutes, des SMS, des MMS et/ou un certain volume de téléchargements. Tant que le montant porté en compte est inférieur au forfait mensuel, tout risque de schémas anormaux ou excessifs de consommation est, a priori, exclu.

Par contre, ce risque est bel et bien réel lorsque le forfait est atteint.



En conséquence, dès que le forfait est atteint, un premier SMS d'alerte est adressé, le plus rapidement possible, au consommateur. Ce premier message d'alerte correspond au premier plafond (0€) et précise, au minimum, que le forfait est épuisé. Les opérateurs peuvent eux-mêmes décider de la formulation de ce message d'alerte. Ce dernier doit, cependant, contenir des informations permettant au client d'évaluer, les conséquences financières s'il choisit de poursuivre sa consommation.

Le second message d'alerte que les opérateurs adressent à leurs clients après dépassement du plafond contient au moins l'information que le plafond a été dépassé.

Chaque client est en droit de demander à l'opérateur de ne plus envoyer d'alertes et de demander ensuite à son opérateur de réactiver ce service. Chaque client a, en outre, le droit de modifier, gratuitement, le plafond.

5. Champ d'application : services concernés

Le système de plafonds et d'alertes concerne uniquement la téléphonie postpaid ainsi qu'Internet mobile. Cette restriction se justifie dans la mesure où les services prépayés ne présentent aucun risque des schémas de consommation excessive ou anormale. De même, la téléphonie fixe n'est pas visée et est, du reste, très peu concernée.

6. Entrée en vigueur

L'entrée en vigueur de l'arrêté royal du 9 juillet 2013 relatif aux messages d'alertes visant à maîtriser les coûts des services de communications électroniques est fixée au 1^{er} janvier 2014.

7. Exemple de plainte et mise en perspective

7.1. Exemple

Les faits

Par courriel du 30 août 2013, Monsieur B., intervenant pour sa fille (Madame B.) déficiente mentale, a, après une série d'échanges infructueux auprès de Base, sollicité l'intervention du service de médiation pour les télécommunications à propos des factures adressées à l'intéressée.

Ces factures sont au nombre de quatre. Exception faite de la première facture émise le 21 avril 2013, le montant des factures concernées dénote d'un schéma de consommation excessif voire anormal. Le montant actuellement dû s'élève, hors frais de recouvrement, à 623,43€ et concerne, principalement, la période de facturation allant du 18 avril 2013 au 17 juillet 2013 soit, en gros, 3 mois alors que la formule souscrite prévoit une redevance mensuelle de 5€.

Monsieur B. s'étonne qu'aucun détail des factures ainsi établies n'ait été communiqué. Monsieur B. s'étonne également qu'une formule plus adaptée au profil de consommation de sa fille n'ait pas été proposée. Il déplore l'absence de mise en garde lors du premier dépassement et regrette que Base n'ait pas jugé utile de résilier le contrat compte tenu du non-paiement de la première facture.

Point de vue de Base

Dans un premier temps, Base précise que le propre d'un abonnement est de permettre à son titulaire de continuer à utiliser les services même si le forfait y afférent est atteint.

Quant à la possibilité de résilier l'abonnement en cas de surconsommation, il s'agit d'une faculté laissée à la libre appréciation de Base auquel il est impossible de recourir pour tous les clients.

Le montant de la première facture émise ne permettait pas de conclure à une quelconque surfacturation. De plus, l'intéressée étant nouvelle cliente, Base n'avait aucune idée de l'usage qu'elle pouvait avoir de son gsm et ne pouvait dès lors pas agir sur base d'un historique d'appels.

Les différents rappels adressés à Madame B. sont restés sans suite.

Le 23 juillet 2013, les services entrants ont été suspendus et le dossier a été confié à une société de recouvrement. In fine, Base estime avoir entrepris toutes les actions nécessaires pour informer Madame B. du montant redevable. L'abonnement a été activé en bonne et due forme puisque la précitée n'est pas sous administration provisoire. Base note qu'elle est suivie par un psychiatre mais cela n'influence en rien sa capacité juridique.

Position du service de médiation

Dans un premier temps, le service de médiation est intervenu auprès de Base afin d'obtenir le détail des communications portées en compte. A l'instar de Monsieur B., le service de médiation déplore l'absence de blocage des services et estime que pour un abonnement de 5€/mois, l'intéressée ne devrait pas pouvoir effectuer des communications au-delà de 50€. Etant nouvelle cliente et n'ayant pas honoré la première facture, il incombait à Base de résilier ou, à tout le moins, suspendre l'abonnement. La responsabilité de Base est donc engagée.



En conséquence, le service de médiation pour les télécommunications requiert une réduction du montant ouvert. Dans un deuxième temps, Base ayant rejeté la proposition ainsi avancée par le service de médiation, une recommandation a été formulée.

Ladite recommandation reprend l'argumentation initialement développée par le service de médiation tout en mettant davantage l'accent sur le fait que l'analyse des consommations, démontre que c'est souvent le même numéro qui est composé. Les communications dépassent rarement les 3 secondes, sans doute car l'appel arrivait sur une messagerie vocale. Dès les premiers jours de l'abonnement, le nombre de communications et SMS dépassait 10€/jour. Pour la période de facturation du 13 au 17 avril (première facture), les seules consommations facturées atteignent environ 46€. La deuxième facture s'élève à 352€ et concerne une période de facturation complète, soit 30 jours du 18 avril au 17 mai. Sur la troisième facture, la consommation monte jusqu'à 129€ pour 16 jours de consommation jusqu'au 3 juin, jour du blocage.

Les conditions générales de Base lui laissent, malheureusement, un pouvoir discrétionnaire de bloquer ou non le numéro en cas d'utilisation anormale ou excessive.

En l'espèce, les services ont été interrompus non pas suite à un schéma de consommation anormal ou excessif mais bien pour cause de non-paiement.

Etant donné que Madame B. était une nouvelle cliente, sans historique de consommation, le principe de précaution exigeait de la part de Base une attention particulière quant à sa consommation d'une part et quant à sa solvabilité d'autre part.

Sur base de ces considérations, le service de médiation a recommandé à Base de ne maintenir que la première facture du 21 avril 2013 et d'annuler toutes les autres en ce compris les frais de recouvrement.



7.2. Mise en perspective

L'examen du cas évoqué ci-avant, à l'aune de l'arrêté royal du 9 juillet 2013 relatif aux messages d'alertes visant à maîtriser les coûts des services de communications électroniques, met en relief certains aspects intéressants.

En effet, d'une part, ce cas d'espèce reflète parfaitement l'équilibre périlleux, voire l'apparente contradiction qui existe entre, d'une part, les objectifs commerciaux et économiques des opérateurs et, d'autre part, la promotion des moyens permettant aux utilisateurs finals de contrôler leurs dépenses.

L'argument par lequel Base affirme que le propre de l'abonnement est de permettre à son titulaire d'user des services au-delà du forfait témoigne, si besoin en est, de cette ambivalence.

D'autre part, le cas de Madame B. pose également question par rapport aux forfaits tels que proposés, habituellement, par les opérateurs. Le choix de ces forfaits est, principalement, fonction des besoins de l'abonné en matière de communications électroniques ainsi que du budget que ce dernier entend y allouer.

En conséquence, si un dépassement du forfait souscrit est concevable, il devrait cependant être raisonnable et maîtrisé afin de limiter tout phénomène de « bill shock ». Un dépassement de l'ordre de celui relevé dans le cas de Madame B. est, en tout état de cause, difficilement justifiable. Pour mémoire, la facture réclamée, in fine, s'élève à 623,43€ alors que la formule souscrite initialement prévoyait une redevance mensuelle de 5€.

Certes, des mécanismes de suspension ou d'interruption des services existent mais ceux-ci relèvent, actuellement, de la seule discrétion des opérateurs.



Arrêté ministériel du 8 octobre 2013 modifiant l'arrêté ministériel du 12 novembre 2009 fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques

1. Base légale

Le 15 octobre 2013, l'arrêté ministériel du 8 octobre 2013 modifiant l'arrêté ministériel du 12 novembre 2009 fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques est paru au Moniteur belge.

Cet arrêté ministériel insère un article 4/1 dans l'arrêté ministériel du 12 novembre 2009 fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques.

L'arrêté ministériel du 8 octobre 2013 trouve son fondement dans l'article 110, § 1^{er}, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

L'article 110, §1^{er} précité impose aux opérateurs d'adresser gratuitement aux abonnés, avec un maximum de cinq numéros, une facture détaillée de base dont le niveau de détail est fixé par le ministre après avis de l'Institut. Cette facture est délivrée aux abonnés au moins une fois tous les trois mois, sans qu'aucun surcoût ne puisse être demandé à l'abonné.

2. Contexte

Comme déjà indiqué, les technologies de l'information et de la communication (TIC) et plus singulièrement Internet prennent de plus en plus de place dans notre vie quotidienne. Les ordinateurs, les tablettes et l'internet sont devenus pratiquement indispensables pour bon nombre d'entre nous (Baromètre de la société de l'information, 2013).

Les formules tarifaires proposées permettent généralement de télécharger un volume de données déterminé, parfois même une quantité dite « illimitée ». Une fois ce volume atteint, le transfert de données est facturé à l'unité, ce qui peut mener à une augmentation sensible du montant porté en compte. En effet, chaque page Web consultée, chaque courriel envoyé ou reçu, chaque application téléchargée représente un certain nombre de mégaoctets et donne lieu à facturation.

Or, il est difficile pour le consommateur d'évaluer, exactement, le volume qui est/sera consommé en un mois.

Par ailleurs, les informations dispensées par les opérateurs aux clients concernant leurs usages data demeurent, dans leurs modalités d'accès, assez hétérogènes : appeler ou envoyer un SMS au service clientèle de son opérateur, consulter son espace client sur le site Internet du fournisseur d'accès, télécharger une application qui fournit le détail des consommations...

Enfin, ces différents moyens proposent un suivi de consommation « au fil de l'eau », au fur et à mesure. Ils ne procurent pas un aperçu synthétique pourtant bien utile dès lors qu'il s'agit, pour le consommateur, de gérer ses dépenses et d'opérer des choix en pleine connaissance de cause.

Il importe que le consommateur dispose d'informations utiles quant au volume téléchargé de manière à pouvoir au besoin, adapter son mode de consommation ou encore déterminer la formule tarifaire la mieux adaptée à son profil de consommation. L'arrêté ministériel du 8 octobre 2013 modifiant l'arrêté ministériel du 12 novembre 2009 fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques s'inscrit, précisément, dans cette perspective.

3. Objectif

L'arrêté ministériel du 8 octobre 2013 modifiant l'arrêté ministériel du 12 novembre 2009 fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques vise à donner aux consommateurs une idée précise de leur consommation de données afin de pouvoir opter en pleine connaissance de cause pour le plan tarifaire le plus approprié.

Cette information figurera sur les factures adressées aux consommateurs. Le législateur a, en effet, estimé que la facture constitue un moyen approprié pour informer les consommateurs.

4. Principe

Pour tout contrat portant en tout ou en partie sur l'accès à internet, la facture de base indique pendant la période de référence le volume de données consommées en Mégaoctet (Mo).

5. Champ d'application

Le champ d'application de l'arrêté ministériel du 8 octobre 2013 modifiant l'arrêté ministériel du 12 novembre 2009 fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques est déterminé par l'article 110, § 1^{er}, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques dont il procède.

En conséquence, l'obligation d'indiquer le volume de données consommées en Mégaoctet (Mo) ne vaut qu'à l'égard des utilisateurs finals ne disposant pas de plus de 5 numéros.

6. Entrée en vigueur

L'arrêté ministériel du 8 octobre 2013 modifiant l'arrêté ministériel du 12 novembre 2009 fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques entrera en vigueur le 1^{er} février 2014.



7. Exemple de plainte et mise en perspective

7.1. Exemple

Les faits

En octobre 2012, Monsieur T. a souscrit auprès de Base un abonnement pour la téléphonie et Internet mobile. Monsieur T. indique avoir payé ses factures normalement et ne pas avoir modifié ses habitudes de consommation.

Courant du mois de janvier 2013, son abonnement a, cependant, été suspendu. Renseignements pris auprès de Base, cette suspension est consécutive à une consommation (internet) excessive ainsi qu'à l'émission d'une facture de 800€.

Désemparé, Monsieur T. saisit le service de médiation afin qu'une solution puisse être apportée à son problème.

Position de Base

Après vérification, Base confirme que la facture concernée est bien correcte.

En effet, des connexions internet mobiles ont bien été enregistrées sur la carte SIM de Monsieur T. pour un volume de plus de 2GB contre 500 MB inclus dans son forfait « Sudpresse le 19 ».

Base précise également qu'un SMS d'alerte a été envoyé afin d'avertir Monsieur T. que la limite du forfait internet mobile était atteinte. Ce SMS a été envoyé en date du 27/01/2013.

Cependant, Monsieur T. a continué à surfer sur internet. Base a, par conséquent, bloqué la ligne par mesure de précaution en date du 31/01/2013.

Sud Presse Mobile met également à la disposition des clients, le service « Consult » avec lequel ils peuvent vérifier la consommation data restante à tout moment. Il suffit d'envoyer « Consul » au 1998.

Toutefois, à titre commercial, Base a décidé d'opérer un ajustement de 537,96€ TVAC.

Une réduction de 9,50€ pendant 9 mois a également été accordée à Monsieur T. afin de le remercier pour sa fidélité envers Sud Presse Mobile.

Une fois le paiement du solde restant dû après déduction des gestes accordés, la ligne pourra être réactivée.



Position du service de médiation

Bien que les motifs justifiant les gestes commerciaux proposés par Base n'apparaissent pas clairement, le service de médiation pour les télécommunications a estimé, après examen, des éléments de réponse fournis par Base, que ceux-ci répondaient parfaitement aux attentes de Monsieur T. La position de Base a donc été entérinée et répercutée à l'intéressé.

7.2. Mise en perspective

La mention du volume de téléchargement, sur chaque facture, constitue une avancée.

Le cas de Monsieur T. met en lumière la difficulté qu'il y a, pour les consommateurs, de se faire une idée exacte du volume de données consommé et ce malgré la mise en œuvre de mécanismes d'alerte et d'information.

De ce constat découle la nécessité de renforcer l'information des consommateurs et peut-être de songer à un accompagnement de ces mécanismes d'alerte et d'information.

Ainsi, un guide spécifiant la consommation approximative pour chaque service de transmission de données, par exemple, une heure de surf représente environ 15 Mo, l'envoi ou la réception d'une photo équivaut à plus ou moins 1 Mo, télécharger une chanson correspond à 2 voire 5 Mo (en fonction de la qualité et de la durée) fournirait aux consommateurs une meilleure vue de leur usage.

En ce sens, l'opérateur français SOSH propose sur son site un outil interactif qui mesure la consommation mensuelle en fonction d'usages « moyens théoriques » : surf, e-mails, téléchargement d'applications et de musique, etc. Il suffit de déplacer les curseurs pour obtenir le total de sa consommation.

Arrêté royal du 2 juillet 2013 relatif à la portabilité des numéros d'abonnés aux services de communications électroniques



1. Base légale

L'article 11, §7, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques constitue l'assise de l'arrêté royal du 2 juillet 2013 relatif à la portabilité des numéros d'abonnés aux services de communications électroniques.

Par la loi du 10 juillet 2012 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques (article 21), un septième paragraphe a été inséré à l'article 11 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

Aux termes de l'article 11, §7, de la loi du 13 juin 2005, les opérateurs auxquels des numéros de téléphone du plan national de numérotation ont été attribués offrent la facilité de portabilité des numéros.

Il appartient au Roi de fixer, après avis de l'Institut :

- 1° les modalités de portabilité des numéros ;
- 2° les obligations des opérateurs de fournir des informations aux utilisateurs finals concernant la portabilité des numéros ;
- 3° la méthodologie de détermination des coûts pour l'application de cette facilité et la répartition de ces coûts entre les parties concernées ;
- 4° les indemnités dues aux abonnés en cas de retard dans l'exécution du transfert.

2. Contexte

En téléphonie, la portabilité est la faculté, pour un utilisateur final, de conserver son numéro de téléphone en cas de changement d'opérateur.

En Belgique, la portabilité des numéros fixes (arrêté royal du 16 mars 2000) et mobiles (arrêté royal du 23 septembre 2002) est d'application depuis un peu plus d'une décennie.

La portabilité des numéros représente un enjeu majeur dans un secteur qui se veut concurrentiel et libéralisé. S'agissant, plus particulièrement du marché des communications électroniques, la portabilité des numéros booste l'intensité concurrentielle du marché.

Dans les faits, les freins à la portabilité des numéros demeurent présents.

Ces freins impactent la capacité des consommateurs à changer d'opérateur et sont susceptibles de conduire à une certaine inertie mettant ainsi à mal la concurrence censée caractériser le marché des communications électroniques.

Changer d'opérateur implique, au premier abord, que le consommateur consacre un certain temps à s'informer quant aux offres proposées. Cela implique également un coût lié, par exemple, à l'acquisition de nouveaux équipements. D'autres freins financiers résultent des pratiques de fidélisation et de rétention exercées par les opérateurs (offres conjointes, offres multiservices). Des exigences en matière de délai pour le processus de portage et de protection de l'utilisateur final ont été définies par le législateur européen.

L'arrêté royal du 2 juillet 2013 relatif à la portabilité des numéros d'abonnés aux services de communications électroniques transpose ces exigences en droit belge.

3. Objectifs

L'arrêté royal du 2 juillet 2013 relatif à la portabilité des numéros d'abonnés aux services de communications électroniques vise à ce que la portabilité des numéros soit exécutée le plus rapidement possible et qu'aucun délai supplémentaire superflu au processus de changement d'opérateur ne soit ajouté.

A cet effet, l'arrêté royal du 2 juillet 2013 relatif à la portabilité des numéros d'abonnés aux services de communications électroniques impose une série de procédures détaillées sur la base d'un calendrier strict, que les parties impliquées dans le processus de portage doivent respecter.

4. Processus de portabilité

4.1. Délai

L'activation du portage du numéro doit être effectuée dans le délai d'un jour ouvrable.

Cependant, l'abonné n'est pas tenu par ce délai.

En effet, la plupart du temps, l'abonné souhaite faire coïncider la date du portage de numéro avec celle de la fin de son contrat auprès de l'opérateur donneur (l'opérateur à partir duquel un numéro est porté) et, dès lors, introduire sa demande de portage de numéro longtemps avant l'exécution de celui-ci.

Par ailleurs, il faut également tenir compte du fait qu'en pratique, un portage de numéro ne peut être dissocié ni de l'installation généralement physique d'une ligne sur le réseau fixe ni de l'activation du service tant sur les réseaux fixes que mobiles (dans ce dernier cas, c'est l'activation de la carte SIM qui est visée). Il serait même préjudiciable à l'abonné si les aspects susmentionnés venaient à être dissociés. Si par exemple un numéro était porté avant qu'une ligne ne soit installée, l'abonné ne recevrait alors plus de service de son ancien opérateur et le service auprès du nouvel opérateur ne serait pas encore prêt à l'emploi. Il y aurait, en d'autres termes, une importante discontinuité dans le passage à un nouvel opérateur avec des conséquences très désavantageuses pour l'abonné (Rapport au Roi, Moniteur Belge, 12 juillet 2013, p.43654).



4.2. Procédure

Pour effectuer le portage de numéro, plusieurs étapes doivent être entreprises successivement.

4.3. Demande de l'abonné

L'abonné adresse sa demande de portage auprès de l'opérateur receveur (l'opérateur vers lequel le numéro est porté), c'est le système du « one stop shopping ». Ce système a été retenu car il permet d'éviter que l'opérateur donneur n'impose des conditions ou des entraves supplémentaires à l'utilisateur final qui souhaite porter son numéro.

4.4. Demande de validation de l'opérateur receveur

L'opérateur receveur remet alors à l'abonné un document intitulé « letter of autorisation » ou « LOA ». Par ce document, l'abonné mandate l'opérateur receveur pour entreprendre toutes les démarches nécessaires en vue de porter le numéro. Le cas échéant, la « LOA » donne également mandat à l'opérateur receveur pour résilier le contrat existant auprès de l'opérateur donneur. Après la signature ou la validation du document précité, l'opérateur receveur adresse une demande de validation du portage de numéro à l'opérateur donneur via la banque de données de référence centrale.

Cette banque de données a pour objectif premier de rendre opérationnels les processus de portage de manière à ce que ceux-ci se déroulent le mieux possible selon une procédure standard. Elle a également pour but de constituer une « masterdatabank » contenant toutes les informations de routage liées aux numéros portés. Enfin, cette banque de données est gérée par l'ASBL pour la portabilité des numéros créée le 29 janvier 2002.

4.5. Validation par l'opérateur donneur

L'opérateur donneur dispose des délais maximum suivants pour valider la demande de portage de numéro de l'opérateur receveur :

- 1° pour un portage simple (portage d'un seul numéro attribué par un opérateur à une personne physique ou de tous les numéros appartenant à un raccordement ISDN de base) d'un numéro géographique ou non géographique, à l'exception d'un numéro mobile : 1 jour ouvrable dans 95% des cas, mais jamais plus de 2 jours ouvrables ;
- 2° pour un portage complexe (portage de numéro qui n'est pas un portage de numéro simple) d'un numéro géographique ou non géographique, à l'exception d'un numéro mobile : 2 jours ouvrables dans 95% des cas, mais jamais plus de 3 jours ouvrables ;
- 3° pour un portage complexe d'un numéro mobile : maximum 2 jours ouvrables dans 100% des cas.

Pour le portage simple d'un numéro mobile, il n'y a pas de délai séparé pour valider la demande de portage du numéro, mais c'est le délai visé à l'article 10, § 7, alinéa 5, de l'arrêté royal du 2 juillet 2013 relatif à la portabilité des numéros d'abonnés aux services de communications électroniques qui s'applique soit, un jour ouvrable dans 100% des cas.

4.6. Mise en service du raccordement par l'opérateur receveur et activation du portage

Lorsque les délais et la procédure sont respectés, le portage est, en principe, activé.

Il y a portage du numéro, lorsque le numéro concerné est accessible au départ de tous les réseaux. Concrètement, l'utilisateur final doit être en mesure d'émettre des appels au départ de ce numéro.

L'arrêté royal du 2 juillet 2013 relatif à la portabilité des numéros d'abonnés aux services de communications électroniques limite les motifs d'invalidation d'une demande de portabilité.

En restreignant les causes d'irrecevabilité, le législateur entend éviter qu'un portage soit entravé ou retardé parce que le nom du client est mal orthographié ou que le type d'abonnement est incorrectement spécifié. Dorénavant, toute invalidation devra être motivée et des motifs de ce genre, dépourvus de toute pertinence, sur un plan purement technique ne pourront plus faire obstacle au portage.

En tout état de cause, l'opérateur donneur ne peut jamais invoquer les motifs suivants pour invalider une demande de portabilité :

- obligations contractuelles ;
- non-respect des obligations de paiement de l'abonné ;
- mauvaise indication du type de portage lorsque toutes les données obligatoires sont présentes pour le bon type de portage ;
- absence ou mauvaise indication du nom de l'abonné ;
- absence ou mauvaise indication du nom du demandeur autorisé ;
- absence ou mauvaise indication du numéro de T.V.A. de l'abonné.

5. Mécanismes de compensation

Lorsque le portage du numéro est réalisé plus d'un jour ouvrable après le délai initialement prévu, l'utilisateur final a droit à une compensation. Le montant de cette compensation est fonction du type de raccordement et de l'importance du retard. Selon le cas, la compensation varie entre 3 ou 5€ par jour de retard et par numéro porté.

La demande de compensation doit être adressée à l'opérateur receveur dans un délai de 6 mois après la demande de portage du numéro. L'opérateur receveur est administrativement responsable du traitement des demandes de compensation ainsi que du paiement de la compensation, et ce, même si le retard ne lui est pas imputable. In fine, la partie responsable du retard indemnise l'opérateur receveur.

Le paiement de la compensation se fait via la facture ou sous forme de crédit d'appel pour les services prépayés mobiles.

6. Exclusion du champ d'application

Certains numéros ne peuvent faire l'objet d'une demande de portabilité.

Tel est le cas des numéros qui font partie d'un bloc de numéros qui n'a pas encore été réservé ou qui n'a pas encore été attribué par l'IBPT. Il en va de même pour les numéros au moyen desquels aucun appel n'a encore été réalisé, en ce qui concerne les numéros qui ont été réservés à un abonné en vue de fournir un service de communications électroniques mobiles offert au public sur la base d'une carte prépayée ainsi que pour les numéros en désuétude (période de 6 mois durant laquelle un numéro ne peut être attribué).



7. Entrée en vigueur

L'arrêté royal du 2 juillet 2013 relatif à la portabilité des numéros d'abonnés aux services de communications électroniques est entré en vigueur le 1^{er} octobre 2013. Il abroge l'arrêté royal du 16 mars 2000 relatif à la portabilité des numéros d'abonnés aux services de télécommunications ainsi que l'arrêté royal du 23 septembre 2002 relatif à la portabilité des numéros des utilisateurs finals des services de télécommunications mobiles offerts au public.

8. Exemple de plainte et mise en perspective

8.1. Exemple de plainte

Les faits

Le 16/05/2013, Monsieur C. passe commande auprès de Belgacom afin d'intégrer son numéro de GSM (Scarlet) dans son pack Belgacom.

Près de 4 mois et demi plus tard après moult interventions tant auprès de Scarlet que de Belgacom, le portage n'est toujours pas réalisé. Monsieur C. décide alors de s'adresser au service de médiation pour les télécommunications.

Les 2 opérateurs en cause se renvoient mutuellement la responsabilité de la situation.

Quoi qu'il en soit, le requérant souhaite que le portage de son numéro de GSM intervienne au plus tôt.

Position de Scarlet

En matière de portabilité de numéro mobile, c'est l'opérateur receveur, en l'occurrence, Belgacom qui doit enclencher la procédure de portabilité. Pour ce faire, Belgacom doit adresser sa demande à l'opérateur donneur, soit Scarlet.

Dès réception de cette demande, l'opérateur doit simplement accepter la demande de portabilité. Ainsi, l'opérateur receveur peut récupérer le numéro sur son réseau et activer à sa guise le produit ou le service Mobile souhaité.

Ces échanges s'opèrent via une plateforme informatique accessible à tous les opérateurs mobiles. Scarlet et Proximus utilisent la plateforme « Arta ». Après vérification dans celle-ci, Scarlet confirme n'avoir reçu à ce jour aucune demande de portabilité pour le numéro de GSM concerné.

Par conséquent, Scarlet invite Monsieur C. à relancer Belgacom pour lui demander d'introduire la demande de portabilité. Si pour quelque raison que ce soit cette demande n'est pas envoyée ou ne parvient pas à Scarlet, Scarlet ne peut en être tenue pour responsable.

Position de Belgacom

Dans un premier temps et selon les vérifications entreprises par Belgacom, les demandes de Monsieur C. étaient renseignées comme « non abouties ».

Belgacom souhaitait donc que Monsieur C. l'informe quant à l'abonnement désiré afin de pouvoir faire suite à sa demande de portabilité.

Position du service de médiation

Suite aux éléments de réponse formulés par Belgacom, le service de médiation est intervenu auprès de Monsieur C. afin d'obtenir une copie du bon de commande spécifiant le type d'abonnement sollicité.

Après réception dudit bon de commande, l'affaire a été résolue.

En effet, Belgacom confirme que le mobile de Monsieur C. est, désormais, bien repris dans son pack et que sa prochaine facture sera correcte.

Par ailleurs, un dédommagement de 264€ lui a été octroyé.

Enfin, Belgacom tient à présenter à Monsieur C. ses plus vives excuses pour les désagréments occasionnés.

8.2. Mise en perspective

Même si les faits à l'origine de la plainte de Monsieur C. sont antérieurs à l'entrée en vigueur de l'arrêté royal du 2 juillet 2013 relatif à la portabilité des numéros d'abonnés aux services de communications électroniques, ils en soulignent l'intérêt et l'importance. En effet, le cas de Monsieur C. met en évidence la nécessité de soumettre la portabilité des numéros à un calendrier fixe et précis. Un délai de près de 5 mois et demi pour réaliser un portage est, compte tenu du caractère hautement concurrentiel censé caractériser le marché des communications électroniques, difficilement acceptable.

Ce cas témoigne également de la responsabilité administrative impartie à l'opérateur receveur en matière de portabilité.

En application de l'article 10, §5 de l'arrêté royal du 2 juillet 2013 relatif à la portabilité des numéros, une demande de portage de numéro ne peut être déclarée invalide que dans des situations où des erreurs se produiraient et des clients subiraient des inconvénients. De plus, toute invalidation doit être dûment motivée.

Le motif d'irrecevabilité invoqué en l'espèce soit, la non spécification de l'abonnement ne constitue pas, au regard de l'article 10, §5 précité un motif d'invalidation de la demande de portage.

E Conclusion

Aux termes de notre focus législatif, nous ne pouvons que souligner l'attention particulière portée par le législateur à la mise en œuvre de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

Les trois arrêtés examinés sont indispensables à la concrétisation de mesures visant notamment à renforcer l'information ainsi que la protection des consommateurs et l'intensité concurrentielle du marché des communications électroniques.

Ils procèdent, généralement, d'un véritable travail de concertation impliquant tant l'autorité de régulation que les acteurs concernés. Cette concertation représente un gage quant à l'effectivité et au respect des arrêtés ainsi adoptés.





PERSISTANCE DES PROBLÈMES LIÉS À LA RÉSILIATION ANTICIPÉE DES CONTRATS

A Introduction

Durant l'année écoulée, le nombre de plaintes ayant trait à la facturation de frais de résiliation anticipée a sensiblement diminué. Le volume de plaintes en la matière a été divisé par quatre. Par contre, les plaintes relatives aux conditions et modalités de résiliation ont, proportionnellement à l'année précédente, connu une réduction plus limitée.

A l'occasion de notre précédent rapport annuel, nous nous proposons, après l'entrée en vigueur (soit le 1^{er} octobre 2012) de la loi du 10 juillet 2012 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques, de faire le point concernant la résiliation anticipée des contrats de services de communications électroniques.

Plus d'un an après l'entrée en vigueur de la loi précitée, nous mettons cette fois l'accent sur une série de problèmes inhérents à la résiliation anticipée des contrats de services de communications électroniques.

La plupart desdits problèmes ont déjà été identifiés précédemment mais demeurent cependant d'actualité. Il s'agit plus singulièrement des offres conjointes, de la notion de « numéro d'appel » et de la question du préavis.

À côté de cette première catégorie de problèmes, la résiliation des offres multiservices sera également évoquée. Avant d'aborder le vif du sujet, il paraît opportun de rappeler les règles et principes applicables en cas de résiliation anticipée des contrats de services de communications électroniques.

B Principe : Article 111/3 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques

Le principe applicable en matière de résiliation anticipée de contrats de services de communications électroniques est, désormais, précisé à l'article 111/3, §3, alinéa 1^{er}, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

En application de cet article 111/3, §3, l'opérateur ne peut pas réclamer d'indemnité à un consommateur ou un abonné qui ne possède pas plus de cinq numéros d'appel en raison de la résiliation d'un contrat à durée indéterminée ou pour la résiliation anticipée d'un contrat à durée déterminée à la fin du sixième mois qui suit l'entrée en vigueur du contrat.

Par contre et conformément à l'article 111/3, §3, alinéa 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, lorsque la résiliation a lieu durant les six premiers mois de contrat, l'opérateur est habilité à facturer une indemnité qui ne peut être supérieure à la redevance d'abonnement qui serait encore due jusqu'à la fin du sixième mois qui suit l'entrée en vigueur du contrat au cas où ce dernier n'aurait pas été résilié anticipativement.

Enfin l'article 111/3, §3, alinéa 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques tempère, pour ce qui concerne les offres conjointes ou couplées, le principe énoncé à l'alinéa 1^{er} dudit article. L'article 111/3, §3, alinéa 3 dispose, en effet, que l'indemnité de rupture peut être majorée dans le cas d'une offre liée à la durée du contrat (du type GSM gratuit pour tout contrat de 12/24 mois). Cette indemnité supplémentaire ne peut toutefois être supérieure à la valeur résiduelle du produit au moment de la rupture du contrat.

Ce dernier point renvoie à la problématique relative à la résiliation anticipée d'abonnements liés à un terminal subsidié (GSM, smartphone, tablette...). Dans certains cas, la valeur résiduelle réclamée en cas de résiliation anticipée de l'abonnement est relativement importante et est, de ce fait, susceptible de constituer un véritable frein à la résiliation et donc d'entraver la capacité du consommateur à changer de formule ou d'opérateur.



Offres conjointes ou couplées

La loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur définit l'offre conjointe comme une offre liant à l'acquisition de biens ou de services, gratuite ou non, l'acquisition d'autres biens ou services (article 2, 27°).

Jusqu'en 2009, les offres conjointes ou couplées étaient interdites en Belgique.

Par un arrêt du 23 avril 2009, la Cour de Justice des Communautés européennes a estimé que la législation belge interdisant, sauf exceptions, les offres conjointes était contraire à la directive européenne du 11 mai 2005 relative aux pratiques commerciales déloyales des entreprises vis-à-vis des consommateurs.

Depuis fin 2012, une augmentation de ces pratiques peut être constatée.

Ainsi, le 30 mai 2013, l'IBPT a publié les statistiques annuelles 2012 se rapportant au secteur des télécommunications. Il en ressort que la tendance à proposer des offres conjointes est en augmentation. En 2012, 57% des ménages belges ont acheté plusieurs services auprès du même fournisseur, contre 49% un an plus tôt. Dans le nombre total d'offres conjointes, la part du double play recule (de 40 à 37%) au profit du triple play (de 56 à 58%) et du quadruple play (de 3 à 4%). 7,3% des offres conjointes résidentielles ont une composante mobile contre 6,3% l'année précédente. La part de la télévision numérique dans le nombre total de raccordements TV passe de 68 à 77%, au détriment de la télévision analogique dont la part chute de 32% à 23%.

La plupart des opérateurs proposent, à l'heure actuelle, des offres conjointes ou couplées.

Nous en épinglons quelques exemples.

Ainsi, Telenet permet via les formules « King » et « Kong » d'acquérir un appareil Samsung Galaxy Ace 3 Black contre souscription d'un abonnement de 12 mois et moyennant le paiement d'une redevance mensuelle de 15 ou 50€ selon le type d'abonnement souscrit.

En mai 2013, Mobistar a lancé une offre intitulée « iWant ». Cette offre présentée comme « exceptionnelle » permet aux clients Mobistar de se procurer un smartphone en échange d'un abonnement de 24 mois et moyennant le paiement d'une somme, relativement, minime.

Dans la foulée, Belgacom et Proximus ont également proposé des offres conjointes. Belgacom propose une tablette Samsung Galaxy Tab 2 de 7 pouces (d'une valeur de 349,99€) pour 1€ contre souscription de certains packs Triple Play et Quadruple Play pour une durée d'engagement de 24 mois. Quant à Proximus, elle propose une série d'offres conjointes avec GSM/Smartphone également pour une durée d'engagement de 24 mois.

1. Exemple

Si les offres conjointes ou couplées permettent aux consommateurs qui le souhaitent d'acquérir un terminal à moindre coût, cela n'est pas toujours sans conséquence.

Afin d'illustrer le genre de difficultés auxquelles s'exposent les consommateurs, arrêtons-nous sur le cas de Monsieur L.

Le 24 décembre 2012, Monsieur L. a sollicité un changement de formule tarifaire et a opté pour un abonnement intitulé : « Phone Advantage ». L'offre « Phone Advantage » consiste en une réduction sur le prix d'achat du GSM de marque Samsung Galaxy SIII liée à la conclusion d'un contrat. La durée du contrat ainsi souscrit est de 12 ou 24 mois. En cas de résiliation anticipée du contrat, le client devra rembourser à Mobistar la réduction reçue sur le prix d'achat de l'appareil selon la table d'amortissement établie au moment de la signature de la demande de contrat. La table d'amortissement est disponible dans le Contrat ainsi que dans l'espace Client sur www.mobistar.be/espaceclient.

Enfin l'offre « Phone Advantage » recouvre la téléphonie mobile, des SMS illimités, des mégabytes ainsi que la télévision mobile. Par la suite, Mobistar a décidé de supprimer la télévision mobile.

Monsieur L. soutient que c'est précisément l'option Télévision mobile qui a déterminé son consentement. En conséquence, considérant que Mobistar a manqué à ses obligations contractuelles, Monsieur L. souhaite pouvoir résilier son abonnement sans frais.

De son côté, Mobistar se réfère aux conditions générales « Phone Advantage » et réclame le paiement de la valeur résiduelle afférente au GSM acquis lors de la conclusion de l'abonnement.

2. Commentaire

Le cas de Monsieur L. permet de tirer deux constats.

Premièrement, il met clairement en évidence le principal risque inhérent aux offres conjointes subordonnant la durée d'engagement à l'acquisition d'un terminal subventionné, à savoir l'altération de la faculté du consommateur à changer de formule ou d'opérateur et ce même dans l'hypothèse où la résiliation est imputable à ce dernier.

La somme réclamée à l'occasion de la résiliation anticipée non seulement induit une certaine inertie dans le chef du consommateur

mais dégrade également l'intensité concurrentielle du marché des communications électroniques. En ce sens, les offres conjointes telles qu'actuellement proposées par les opérateurs peuvent, dans des cas bien déterminés, constituer de véritables freins à la résiliation.

En effet, il importe que le consommateur puisse correctement juger de l'opportunité de souscrire ou non un abonnement lié à un terminal subventionné et se décider en pleine connaissance de cause.

Or, les pratiques commerciales des opérateurs en matière d'offres conjointes sont extrêmement variées. Ainsi, s'agissant du terminal subventionné, certains opérateurs le proposent à la vente (à prix réduit), à la location avec ou sans option d'achat et il peut également faire l'objet d'un crédit ou encore prendre la forme d'un cadeau. Cette diversité se marque également au niveau de la durée contractuelle. Celle-ci est le plus généralement de 24 mois mais des durées d'engagement de 12 mois ont également été relevées (Telenet et Mobistar).

Deuxièmement, compte tenu de la convergence et de la constante évolution propre au secteur des communications électroniques, il se peut qu'un terminal subventionné se révèle, après expiration de la durée d'engagement moins attractif ou pire obsolète. Afin de remédier à cette situation et de répondre à la demande d'un certain public friand de nouveautés, des opérateurs tels que Phone House se proposent, sous certaines conditions, de reprendre un ancien GSM contre réduction de 1 à 200€ maximum sur le prix d'un nouveau GSM.

Pas plus de cinq numéros d'appel

1. Principe

L'exonération ainsi que le plafonnement des frais de résiliation tels que consacrés à l'article 111/3 §3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques sont limités aux seuls abonnés qui ne disposent pas de plus de cinq numéros d'appel.

Comme relevé lors de notre précédent rapport annuel, la notion de « numéro d'appel » suscite, auprès de certains opérateurs, des interprétations diverses, sources de litiges et de plaintes.

Revenons à ce propos, sur le cas de Monsieur M.

Monsieur M. disposait d'un contrat One Office Voice Pack chez Mobistar. Ce contrat comprenait cinq numéros de GSM et deux numéros fixes. Il convient de préciser qu'une présélection automatique (CPS) était active sur ces deux numéros fixes.

En date du 16 septembre 2013, Monsieur M. a décidé de porter l'ensemble de ses lignes vers un nouvel opérateur. A l'occasion de ce portage, des frais de résiliation ont été facturés à Monsieur M.

En effet, Mobistar a estimé que Monsieur M. disposait de sept numéros d'appel et ne pouvait dès lors prétendre à l'exonération des frais de résiliation visée à l'article 111/3, § 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

2. Position du service de médiation : numéro d'appel et présélection automatique

La notion de numéro d'appel est définie à l'article 1,3° de l'arrêté royal relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation des numéros.

Conformément à l'article précité, un numéro d'appel est un signe ou ensemble de signes, pouvant se composer de chiffres, d'adresses ou de noms, qui sont utilisés pour identifier les utilisateurs ou les opérateurs de réseaux et de services de communications électroniques et pour établir une communication électronique sur cette base.

En conséquence, une présélection automatique (CPS) ne peut, à l'estime du service de médiation, être assimilée à un numéro d'appel. Il s'ensuit également que les CPS ne peuvent être comptabilisés dans le nombre de lignes admis pour pouvoir bénéficier de l'exonération ou du plafonnement des frais de résiliation.

Dans le cas précis de Monsieur M., le service de médiation s'est prononcé par voie de recommandation estimant que les lignes fixes de Monsieur M. ne pouvaient être comptabilisées. En effet, dans le cadre d'un CPS, le numéro n'est pas transféré chez Mobistar. L'abonné dispose toujours de sa ligne chez Belgacom, soumise à un contrat. Belgacom octroie le numéro d'appel selon le plan de numérotation et celui-ci n'a jamais été transféré chez Mobistar.

Monsieur M. devrait donc être en mesure de résilier son contrat sans frais, cette résiliation intervenant plus de six mois après l'entrée en vigueur dudit contrat.

E Préavis

Aux termes de l'article 111/3, §1^{er}, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques : « (...) Le contrat est résilié au moment choisi par l'abonné, même immédiatement. L'opérateur met fin au service concerné le plus rapidement possible compte tenu de la technique et en communique à l'abonné une confirmation écrite ».

Cependant et comme nous le signalions l'année dernière, certains opérateurs (VOO, EDPnet) continuent d'appliquer un délai de préavis alors qu'il appartient désormais au client de choisir le moment où le contrat doit être résilié.

Le cas de Madame N. illustre parfaitement le problème visé.

Madame N. conteste la facturation établie par Mondial Telecom postérieure au 20 janvier 2013, date à laquelle elle a requis la résiliation de son contrat.

De son côté, Mondial Telecom précise que Madame N. est cliente chez EDPnet via Mondial Telecom. Elle est facturée par Mondial Telecom mais la partie technique est assurée par EDPnet.

Mondial Telecom souligne également que l'opérateur est tenu de mettre fin au contrat le plus rapidement possible compte tenu de la technique disponible

D'après Mondial Telecom, les clients interprètent, à tort, cette disposition et se prétendent investis du pouvoir unilatéral de décider du moment de la résiliation mais tel n'est pas le cas.

Ils peuvent décider du moment de la résiliation mais, in fine et concrètement, la date de résiliation est fonction des impératifs techniques et technologiques.

En l'espèce, la résiliation n'a été, techniquement, possible que le 28 février 2013.

Dans cette affaire, le service de médiation a émis une recommandation considérant que l'argumentation avancée par Mondial Telecom est difficilement conciliable avec l'article 111/3, §1^{er}, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

En effet, l'article précité dispose expressément que : « La résiliation par l'abonné du contrat visé à l'article 108, § 1^{er}, peut se faire par tout moyen écrit et sans devoir en indiquer les motifs. Le contrat est résilié au moment choisi par l'abonné, même immédiatement. L'opérateur met fin au service concerné le plus rapidement possible compte tenu de la technique et en communique à l'abonné une confirmation écrite ».

Si l'on s'en tient, stricto sensu, à l'article 111/3, § 1^{er}, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, la résiliation des contrats de services de communications électroniques ne devrait plus être soumise à un quelconque préavis.

Par ailleurs, il y a lieu de distinguer d'une part, la résiliation proprement dite du contrat et, d'autre part, l'interruption technique des services. S'agissant de l'interruption des services, l'article 111/3, §1^{er} prévoit que l'opérateur met fin au service concerné le plus rapidement possible compte tenu de la technique. Par contre, la résiliation ainsi que l'ensemble des aspects administratifs qui s'y attachent telle que la facturation par exemple, sont fonction de la date et du moment choisi par l'abonné.

D'autre part, la résiliation est, dans le cas qui nous occupe, intervenue plus d'un mois après l'introduction de la demande. Pareil délai est plus que déraisonnable, des impératifs d'ordre technique ne peuvent, en tout état de cause, être invoqués afin de justifier un tel retard.

Pour ces motifs, le service de médiation a, dans le cas précis de Madame N., recommandé à Mondial Telecom d'annuler, purement et simplement, les factures postérieures au 20 janvier 2013.

F Offres Multiservices

1. Contexte

Une offre multiservices (triple play ou quadri play), peut être définie comme étant une offre commerciale par laquelle un opérateur propose à ses abonnés (à l'ADSL, au câble, ou plus récemment à la fibre optique) plusieurs services dans le cadre d'un contrat unique (pack) :

- l'accès à l'internet à haut voire très haut débit ;
- la téléphonie fixe (le plus souvent sous forme de VOIP) ;
- la télévision (par ADSL ou par câble) avec parfois des services de vidéo à la demande ;
- la téléphonie mobile.

Lors de la libéralisation du marché des communications électroniques, les marchés de la téléphonie fixe et mobile, de l'Internet haut débit et de la télévision évoluaient de manière indépendante. Progressivement, sous l'effet de la convergence des

technologies, des télécommunications, de l'informatique et des multimédias, ces différents marchés se sont rapprochés et mêlés. Actuellement, les offres multiservices connaissent un développement significatif.

Elles présentent une série d'avantages pour le consommateur.

Tout d'abord, elles induisent une certaine simplification dans la mesure où elles réduisent le nombre d'interlocuteurs. Pour tout ce qui regarde ses besoins en matière de communications électroniques, le consommateur s'adresse à un seul et unique opérateur capable de répondre à l'ensemble de ses attentes. En ce sens, les offres multiservices sont susceptibles d'être une source d'efficacité et d'améliorer les services rendus aux consommateurs. De même, en cas de litige portant sur la facturation par exemple, il est plus simple de s'adresser à un seul interlocuteur.

Enfin, d'un point de vue purement pécuniaire, la souscription d'un pack s'accompagne bien souvent d'une réduction significative. Il est plus intéressant financièrement parlant de souscrire un pack plutôt que de contracter un abonnement distinct pour chaque service.

2. Problème inhérent à la résiliation : modification d'abonnements multiservices

Dans le cadre d'abonnements multiservices, la résiliation s'apparente souvent à une modification de l'une des composantes du pack dont le client souhaite modifier les caractéristiques ou qu'il demande d'extraire de son abonnement.

La modification ou la résiliation d'un service composant un pack est loin d'être chose aisée.

Ainsi, Monsieur K. s'est rendu début janvier, dans une téléboutique Belgacom afin de changer son pack tv+internet illimité. En effet, Monsieur K. n'utilise pratiquement pas le volume de téléchargement prévu dans son abonnement. Lors de sa visite en téléboutique, Monsieur K. a interrogé le vendeur afin de savoir si des frais lui seraient portés en compte en raison de cette modification. Une réponse négative lui a été communiquée.

Pourtant, Monsieur K. a été facturé à hauteur de 2 fois 6,20€ et a, au passage, perdu la réduction de +/- 10% dont il bénéficiait en tant qu'employé chez Carrefour Belgium. En outre, des volumes pack unlimited pour 17,50€ lui ont également été facturés.

Citons également le cas de Monsieur C.

Ce dernier disposait auprès de Belgacom d'un abonnement de type : téléphone fixe+ internet Maxi+ Happy time et souhaitait migrer vers une connexion internet Start. Malgré sa demande, la facture établie en mars 2013 ne tient aucun compte du déclassé sollicité et porte en compte un abonnement internet Maxi. Cette facture reprend également des frais de résiliation de 39€. Au total, la somme réclamée excède largement le montant mensuellement facturé à Monsieur C.

Les exemples de plaintes repris ci-avant sont légion et démontrent combien il peut être ardu de résilier ou de modifier les différents services du pack.

Les offres multiservices peuvent constituer de véritables barrières au changement non seulement de formule mais plus fondamentalement d'opérateur.

Par ailleurs, la modification d'une des composantes du pack implique, généralement, des corrections au niveau de la facturation ainsi que la perte de la réduction initialement accordée. Dans d'autres cas encore, la modification s'avère impossible en raison de la politique commerciale et marketing de l'opérateur.



G Conclusion

Plus d'un an après l'entrée en vigueur des nouvelles dispositions légales en matière de résiliation des contrats de services de communications électroniques, la baisse du nombre de plaintes relatives à cette thématique est indéniable.

Cependant, certains problèmes apparus dès l'entrée en vigueur des dites dispositions persistent. Dans l'ensemble, ces problèmes procèdent de divergences d'interprétation ou de compréhension des notions contenues dans la loi télécoms (numéro d'appel, préavis...).

Quant aux problèmes relevés dernièrement, ils résultent soit des nouvelles pratiques commerciales (offres multiservices) mises en œuvre par les opérateurs, soit de la simple application des principes désormais applicables en matière de résiliation des contrats de services de communications électroniques.

Quoi qu'il en soit, ces problèmes représentent autant de freins à la résiliation des contrats de services de communications électroniques et méritent, à ce titre, que l'on s'en inquiète.



PROBLÉMATIQUES DIVERSES

A Introduction

Le service de médiation a constaté en 2013 une baisse notable du nombre de plaintes Médiation. Cette diminution est principalement due à la loi relative aux communications électroniques entrée en application en 2012. Cette dernière a surtout eu un impact positif sur le nombre de plaintes liées aux indemnités de résiliation. D'autres problèmes structurels rencontrés précédemment, comme l'imputation inattendue de services SMS premium et le trafic de données, ont également fait l'objet de moins de plaintes en 2013.

Cette dernière année a, par contre, été caractérisée par l'apparition de nouveaux thèmes de plaintes, liés à des domaines très divers et ayant chacun été à l'origine de dizaines de plaintes. Nous pouvons donc avancer que les problèmes majeurs qui, jusqu'en 2012, généraient les plaintes, ont fait place à des problèmes de moins grande importance portant sur des matières diverses.

Dans ce chapitre, nous allons aborder ces nouveaux thèmes à l'aide de quelques exemples concrets. Nous analyserons également en détail les problèmes et, le cas échéant, comparerons le point de vue des opérateurs à la législation existante. Le service de médiation formulera également des recommandations à l'intention des opérateurs pour chacun de ces problèmes, le but étant que le nombre de ces plaintes n'augmente pas. Pour clôturer ce chapitre du rapport annuel, nous formulerons quelques conseils aux utilisateurs.

B Plaintes contre Mobistar concernant la réparation d'iPhone défectueux

1. Exemples

Exemple 1

Le 9 février 2012, j'ai acheté un iPhone au Mobistar Center de L. Début février 2013, je constate que, soudainement, les haut-parleurs de l'appareil ne fonctionnent plus, sans aucune raison apparente. Vu que je ne peux me rendre immédiatement dans un Mobistar Center (je travaille en journée), je m'y rends le 15 février 2013 pour y déposer l'appareil, qui va faire l'objet d'un contrôle. Le personnel du magasin m'affirme que l'appareil est probablement couvert par la garantie. Quelques jours plus tard, on m'annonce que le défaut ne relève pas de la garantie, car l'appareil a plus d'un an. Cette notification est contraire aux conditions générales de vente stipulées dans le contrat conclu lors de l'achat le 9 février 2012. Il y est mentionné : « Mobistar répond vis-à-vis du consommateur de tout défaut de conformité qui existe lors de la livraison du produit et qui apparaît dans un délai de 2 ans à compter de celle-ci. » J'en ai fait part au Mobistar Center de L., qui me répète que la garantie n'est que d'un an. J'ai tout essayé pour arriver à une solution. J'ai appelé le service clientèle et me suis rendu à plusieurs reprises dans le Mobistar Center, mais sans succès. Vu que je ne vois aucune autre solution, je tente par le biais de cette plainte de trouver un moyen pour que la garantie de deux ans soit respectée.

Exemple 2

Il y a un an et demi, j'ai acheté un iPhone 4S au Mobistar Center de A. Il relève donc encore de la garantie de deux ans. Depuis peu, les fonctions wifi et bluetooth ne fonctionnent plus en raison d'une puce wifi/bluetooth défectueuse. Je me rends donc au Mobistar Center de A., mais on me refuse la garantie. Le magasin est prêt à renvoyer l'iPhone 4S si je m'acquiesce d'un montant (au moins 30€ de frais de devis), à majorer des éventuels frais de réparation. Je dois prouver que la défectuosité de mon iPhone est due à un vice de fabrication, ce qui me semble plutôt insolent. Je suis certain que mon téléphone n'est ni tombé ni entré en contact avec de l'eau. Le problème est survenu au milieu de la nuit alors que le téléphone n'était même pas en charge. (...) Il s'agit d'un vice de fabrication fréquent, on trouve nombre d'informations à propos de « greyed out wifi » d'iPhone 4S sur Internet. Greyed out signifie qu'il est impossible d'activer le wifi. (...) Pouvez-vous m'aider afin que Mobistar accepte cette garantie, car je ne sais plus quoi faire pour obtenir justice. Comment, en tant que client, prouver qu'il s'agit d'un vice de fabrication ?

2. Commentaire

Le service de médiation a reçu en 2013 des dizaines de plaintes d'utilisateurs indiquant que Mobistar refusait de réparer gratuitement leur iPhone défectueux acheté entre 12 et 24 mois auparavant. Ces utilisateurs ont formulé leur plainte car ils étaient étonnés que Mobistar refuse d'appliquer le délai de garantie de deux ans.

Certains utilisateurs avaient directement été informés par l'employé de Mobistar lors de la remise de leur appareil qu'une réparation gratuite serait de facto impossible, car l'iPhone en question avait plus d'un an. C'est ce qu'illustre l'exemple 2 dont question ci-dessus. Le premier exemple démontre lui, par contre, que d'autres clients ont pu remettre leur iPhone défectueux pour ensuite apprendre quelques jours plus tard que la garantie ne s'appliquait pas, car l'appareil avait plus d'un an. Dans ce cas de figure, le client a le choix entre une réparation payante (309€), la récupération de l'appareil contre paiement des frais de devis (36,30€) ou la destruction de l'iPhone.



Mobistar n'a, dans le cadre du traitement des plaintes par le service de médiation, pratiquement jamais donné de suite positive. Selon l'opérateur, la loi sur la garantie en cas de vente au consommateur stipule que six mois après la délivrance du bien vendu, c'est au consommateur de prouver l'existence du défaut. Mobistar ajoute que, dans le cas des produits Apple, la charge de la preuve par le consommateur n'intervenait qu'après un an et non six mois. Si le plaignant avait des questions ou remarques, Mobistar le réorientait vers le fabricant, Apple.

Dans le cadre de certaines plaintes, Mobistar a tout de même formulé, pour des raisons commerciales, une proposition, à savoir la compensation complète des frais de réparation. Ce règlement favorable était réservé aux plaignants disposant d'un abonnement Mobistar.

Le service de médiation confirme que l'art. 1649quater § 4 de la loi du 1^{er} septembre 2004 relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation stipule que si un défaut de conformité apparaît dans un délai de six mois à partir de la délivrance du bien, il est présumé exister au moment de la délivrance.

On peut bien entendu en déduire que, si un appareil a été acheté il y a plus de six mois, c'est au consommateur qu'incombe l'obligation de prouver que le défaut est dû à un vice de fabrication ou à un problème de conformité. S'il peut être prouvé que le défaut est dû à un défaut de conformité qui existait au moment de la délivrance du bien et qu'il apparaît dans un délai de deux ans à compter de celle-ci, le vendeur doit en répondre vis-à-vis du consommateur, comme le stipule l'art. 1649quater § 1 de la loi susmentionnée.

La principale question que l'on peut se poser est la suivante : comment le consommateur peut-il s'acquitter de cette charge de preuve ? Logiquement, le consommateur devrait pouvoir invoquer l'expertise de spécialistes en mesure de déterminer l'origine du défaut. Cette constatation ne peut émaner que d'un expert, qui doit déterminer si le défaut découle d'un vice de fabrication ou d'un usage incorrect par le consommateur. Faire appel à un tel expert est cependant synonyme de frais pour le consommateur. Rien ne garantit, en outre, que le vendeur acceptera l'éventuel diagnostic d'un expert affirmant que le défaut est la conséquence d'un vice de fabrication. Le fait que le vendeur dispose d'un centre de réparation, qui peut également constater l'origine du défaut, peut nous pousser à nous demander s'il ne serait pas plus opportun que le vendeur soumette immédiatement l'appareil à un examen par son service de réparation.

Comme l'illustre l'exemple 2, nombre de plaignants sont convaincus que le dommage est la conséquence d'un vice de fabrication structurel, car ils ont pu constater sur plusieurs forums en ligne que d'autres utilisateurs d'iPhone étaient confrontés au même problème. Le service de médiation peut, en se basant sur les faits décrits dans plusieurs dizaines de plaintes, confirmer qu'il est question de problèmes récurrents, notamment au niveau de la puce wifi/bluetooth. Il est indispensable de vérifier si le caractère récurrent de certaines défectuosités ne peut être considéré comme un début de preuve de problème structurel au niveau de la fabrication. Le fait que Mobistar refuse systématiquement, dans de telles circonstances, d'initier une enquête à propos de l'origine de la défectuosité est, selon le service de médiation, inacceptable.

Même si une défectuosité n'est pas courante ou connue, le service de médiation estime que Mobistar, pour des raisons pragmatiques et de respect de la clientèle, doit aider les utilisateurs concernés en soumettant les appareils à un examen par son centre de réparation. Il n'est en effet jamais exclu qu'un certain type de dysfonctionnement se mue à court terme en un problème récurrent affectant d'autres utilisateurs d'iPhone, ni qu'un problème rarement rencontré ne soit le résultat d'un vice de fabrication de nature moins structurelle. Dans le cas d'un défaut visible à l'œil nu (qui permet par exemple de clairement avancer que l'appareil est tombé), il ne peut bien entendu pas être question de présomption de vice de fabrication qui devrait donner lieu à une réparation gratuite dans le cadre de la garantie.

D'autres plaintes ont permis au service de médiation de constater que les autres opérateurs ne refusaient pas systématiquement une enquête lorsqu'un défaut touchait un appareil acheté chez eux entre 12 et 24 mois auparavant. Dans de tels cas, Mobistar soumet généralement aussi l'appareil à un examen dans son centre de réparation si l'appareil en question n'a pas été fabriqué par Apple. Pourquoi une société modifie-t-elle son interprétation de la loi relative à la garantie en fonction du fabricant ?

3. Recommandations à Mobistar

Le service de médiation estime que Mobistar ne respecte pas la législation relative à la garantie en ce qui concerne les iPhone vendus de 12 à 24 mois plus tôt. La pratique appliquée par Mobistar jusqu'à ce jour, à savoir le refus systématique d'une enquête technique dès que l'appareil a plus d'un an, est, selon le service de médiation, inacceptable. Sauf dans le cas où il apparaît que le dommage a, très probablement, été provoqué par l'utilisateur, il est recommandé d'accéder à chaque demande d'examen émanant du client. Les constatations du centre de réparation pourront indiquer la mesure dans laquelle le défaut résulte d'une mauvaise utilisation de l'appareil par le client ou d'un vice de fabrication.



Plaintes concernant Snow

1. Exemples

Exemple 1

Début avril, nous avons décidé de changer de fournisseur, et plus particulièrement de passer de Belgacom (téléphonie et Internet) à Snow (Base/KPN), un nouveau produit. (...) Le collaborateur de Snow nous a communiqué une date (24 avril 2013) à laquelle il serait procédé à l'installation à notre domicile. Selon ce collaborateur, nous pouvions déjà résilier notre abonnement chez Belgacom. Le 19 avril 2013, nous avons été informés par téléphone que l'installateur n'allait, pour des raisons techniques, pas pouvoir venir, mais qu'il nous contacterait pour fixer un autre rendez-vous. Cela fait trois semaines à présent, et nous n'avons toujours pas de nouvelles. Bien entendu, Belgacom a déjà coupé nos connexions à Internet et de téléphonie, ce qui est problématique. Après maints e-mails et appels téléphoniques, notre problème n'est toujours pas résolu. Je me suis même rendu dans une boutique Base pour obtenir de plus amples informations. Que dois-je faire ? Sans téléphone et Internet, la situation est de plus en plus complexe.

Exemple 2

Depuis le 4 mars, je suis chez Snow. On m'a promis que ce service serait fonctionnel après l'installation. En réalité, je n'ai depuis le début pas encore pu utiliser ma ligne téléphonique. Lorsque j'ai enfin pu appeler, il est apparu que c'était avec un tout autre numéro. J'avais cependant demandé à Snow de conserver le numéro de mon ancien opérateur. J'ai appelé le service clientèle à plusieurs reprises qui me promet à chaque fois que le problème va être résolu. Plusieurs techniciens sont déjà venus sur place. À ce jour, je ne peux cependant toujours pas utiliser mon propre numéro.

Exemple 3

Un technicien de Snow s'est présenté chez moi le 26 mars 2013 pour l'installation du package Snow (téléphonie, Internet et télévision numérique). L'installation s'est bien passée. Une fois l'installation de la télévision numérique terminée, je regarde la télévision avec le technicien. On constate des perturbations (carrés, arrêt de l'image, perte de son). Le technicien m'explique que c'est normal et qu'il s'agit d'un simple problème de mise en route. Il ajoute que le problème disparaîtra le lendemain. Cependant, le lendemain, le problème était encore à déplorer. J'ai donc appelé le service clientèle. J'ai dû patienter pendant trente minutes avant d'avoir un interlocuteur. Voici le conseil que l'on m'a donné : éteindre la box Snow, ensuite la débrancher et/ou appuyer sur le bouton reset pendant 30 secondes et ensuite la laisser éteinte pendant trente minutes. J'ai suivi ces instructions, sans succès. (...) J'ai essayé de prendre contact avec Snow par le biais de sa page Facebook. On m'a à chaque fois affirmé que ma demande allait être transmise et qu'on allait me recontacter. Dans l'intervalle, nous sommes le 11 avril 2013 et je n'ai toujours pas de nouvelles. Heureusement, je n'ai pas encore résilié mon abonnement TV chez Telenet, mais me voilà actuellement avec deux abonnements à payer. J'aimerais que Snow intervienne au lieu de faire des promesses en l'air. Comment résoudre ce problème ?

2. Commentaire

En 2013, le service de médiation a reçu des dizaines de plaintes d'utilisateurs du service Snow, une nouvelle formule de télécommunications proposée par Base Company combinant téléphonie fixe, Internet et télévision numérique (en option). Bien que ces plaintes aient atteint un pic en mars, avril et mai 2013, les clients Snow ont continué, jusqu'à la fin de 2013, à faire appel au service de médiation pour des problèmes similaires.

Les exemples de plaintes cités illustrent les principaux problèmes auxquels les utilisateurs de Snow ont été confrontés en 2013. La plupart des plaintes concernaient des problèmes d'installation. Comme d'usage lorsqu'un utilisateur passe chez un nouvel opérateur, il est informé de la date à laquelle il sera procédé à l'installation et à l'activation du service. La plupart des clients vont ensuite résilier leur abonnement auprès de leur ancien opérateur en fonction de la date d'installation mentionnée par le nouvel opérateur. Ce faisant, ces utilisateurs évitent d'une part la double facturation de frais d'abonnement par les deux opérateurs et, d'autre part, une interruption de la continuité dans la prestation de services. Il est crucial que le nouvel opérateur informe correctement le client de la date d'installation prévue et respecte cette date. Il ressort de dizaines de plaintes introduites en 2013 que Base Company a connu des problèmes structurels l'empêchant de respecter la date d'installation prévue pour les clients Snow. De plus, ces plaintes ont mis en avant que Base Company communiquait peu avec les clients lésés, ces derniers restant dans le flou à propos du moment à partir duquel ils pourraient disposer de services fonctionnels via Snow. C'est ce qu'illustre l'exemple 1 dont question ci-avant.

A la suite de ce problème structurel, les clients Snow lésés ont, dans certains cas, été privés pendant de nombreuses semaines de services fonctionnels. Ils ont dû faire appel à des solutions alternatives, souvent sous la forme de la téléphonie mobile et de l'Internet mobile, et ont donc été confrontés à des frais importants. Nombre de clients Snow ont donc insisté pour obtenir une solution rapide, mais également une indemnisation en raison des frais consentis.

Durant l'examen de ces dossiers, le service de médiation a pu constater que l'installation tardive était souvent due au fait que le réseau Belgacom soit n'était pas en mesure d'accueillir des nouvelles connexions soit nécessitait des travaux d'adaptation pour permettre l'installation. Base Company a souvent accordé aux clients concernés une compensation sous la forme d'une installation gratuite ou a accepté de résilier gratuitement le contrat lorsque le client déclarait avoir perdu tout espoir qu'une solution rapide soit trouvée. Un règlement à l'amiable a ainsi pu être atteint dans la majeure partie des dossiers.

Le service de médiation déplore cependant que Base Company, au moment de la commande, n'ait pas systématiquement et immédiatement procédé à une enquête afin d'évaluer la faisabilité technique d'une connexion Snow à l'adresse de chaque futur client. Il est tout autant interpellant que Base Company n'ait pas fourni suffisamment d'efforts pour avertir dans une phase ultérieure les clients lésés du report ou de l'impossibilité d'un raccordement à Snow. Même à la suite de plaintes en première ligne, l'opérateur n'a pas rempli ses obligations d'information vis-à-vis du consommateur.

Comme l'exemple 2 le démontre, des problèmes peuvent même survenir après l'installation. Le service de médiation a constaté dans un nombre considérable de plaintes qu'un nouveau numéro de téléphone avait soudainement été attribué à de nouveaux clients Snow, bien qu'ils aient demandé la portabilité de leur numéro existant chez Base Company. Pendant le traitement de ces plaintes, il est apparu que ce phénomène était dû à des problèmes de portage, à propos desquels l'opérateur n'a pas donné de plus amples explications. Dans certains dossiers, il a, tout de même, été procédé à l'activation du numéro de téléphone souhaité, alors que dans d'autres, il a été mis un terme au contrat à la demande du client. La politique de compensation de Base Company a permis à la majeure partie de ces dossiers de faire l'objet d'un règlement à l'amiable.

Le service de médiation souhaite rappeler à Base Company que tout utilisateur a le droit de faire transférer son numéro de téléphone existant pour autant que l'activation du service de téléphonie fixe ne s'accompagne pas d'un déménagement vers une autre zone téléphonique. La portabilité des numéros dans le cadre de la téléphonie fixe est source de relativement peu de plaintes en médiation. C'est la première fois qu'un opérateur fait l'objet d'autant de plaintes dans ce domaine.

Le troisième exemple illustre un autre problème rencontré par les nouveaux clients Snow et identifié par le service de médiation en 2013. Plusieurs dizaines de plaintes ont mis en avant le fait que des clients Snow, après l'installation, ont été confrontés à des produits ne fonctionnant pas. Ces problèmes touchaient pratiquement exclusivement la téléphonie fixe et la télévision numérique. Un nombre très restreint de plaintes relatives à l'indisponibilité de l'Internet (le troisième service contenu dans le produit Snow) a été enregistré. Il ressort des plaintes que le non-fonctionnement des services s'est parfois étendu sur plusieurs semaines. Nombre de clients lésés ont contacté le service d'assistance téléphonique à plusieurs reprises. Tout d'abord, ces clients ont été confrontés à de longs temps d'attente. Ensuite, il est apparu que le service clientèle n'était pas en mesure de résoudre les problèmes. Certains clients ont été invités à réinitialiser leur modem, ce qui n'a malheureusement rien changé.

D'autres clients ont eu la promesse qu'un technicien se rendrait sur place pour examiner le problème. Il est cependant apparu impossible de fixer un rendez-vous dans un délai acceptable parce que les problèmes rencontrés ne pouvaient être résolus par des techniciens Snow, raison pour laquelle il fallait faire appel à des techniciens Belgacom. Plusieurs plaintes ont également indiqué que les techniciens ne s'étaient pas présentés au moment convenu. Les plaintes prouvent également que Base Company, pendant les contacts en première ligne, ne s'est aucunement engagé à offrir une compensation, ce qui explique également pourquoi un nombre considérable de clients lésés a fait appel à notre service.

Par ailleurs, il est apparu que Base Company changeait résolument d'attitude lorsque la plainte était relayée par le service de médiation. D'importants efforts étaient alors consentis pour résoudre le problème signalé. De plus, des indemnités ont été proposées et acceptées par la plupart des plaignants. Certains plaignants avaient, dans l'intervalle, décidé de résilier leur abonnement chez Snow. Dans de telles circonstances, la résolution du problème n'avait plus lieu d'être. Ce groupe de plaignants a également obtenu, dans le cadre du traitement de la plainte en médiation, une compensation satisfaisante. Pratiquement toutes les plaintes relatives à Snow ont, ainsi, pu être résolues via un règlement à l'amiable.

3. Recommandations à Base Company

Le service de médiation recommande à Base Company, dans le cadre de toute nouvelle commande de produits Snow, d'immédiatement vérifier la disponibilité de ce service et d'informer le plus rapidement possible le client potentiel lorsqu'aucune suite ne peut être donnée à sa commande.

De plus, il est crucial que Base Company respecte les dates d'installation convenues avec le client. Lors de l'activation d'un abonnement Snow, la plupart des utilisateurs choisissent de transférer leur numéro de téléphone existant chez Base Company. Dans ce cas de figure, il est inacceptable que l'opérateur active un nouveau numéro. Le service de médiation exhorte l'opérateur à accéder à toute demande de transfert de numéro.

En cas de problèmes techniques touchant un ou plusieurs services de l'abonnement Snow, il convient de les résoudre dans les plus brefs délais. Il est totalement inacceptable que les problèmes perdurent plusieurs semaines. Base Company doit prendre davantage conscience du préjudice que subissent ces clients lésés. Il est, dès lors, opportun d'évoquer, déjà en première ligne, une compensation et de la mettre en œuvre dès la résolution du problème ou lorsque le client décide de résilier son abonnement Snow.

Pour terminer, Base Company doit s'employer à renforcer l'accessibilité de son service d'assistance téléphonique, de manière à inciter les utilisateurs à notifier les problèmes techniques par le biais de ce canal.





Plaintes liées à l'arrêt de services de télévision par Mobistar et au passage à M7 Group

1. Exemples

Exemple 1

En tant que client Mobistar, on nous a récemment proposé de bénéficier d'une promotion réservée aux clients Mobistar actuellement en cours chez TV Vlaanderen. A partir du 15 septembre 2013, Mobistar allait en effet arrêter de proposer la télévision numérique et le passage à TV Vlaanderen devait s'effectuer de manière fluide. Nous avons directement complété tous les documents. Nous avons résilié le contrat existant avec Mobistar et conclu un nouveau contrat avec TV Vlaanderen (fin mai/début juin) prenant effet le 1^{er} juillet 2013. A ce jour, le 10 juillet 2013, on ne nous a cependant toujours pas transmis de récepteur, ni de smartcard. Nous sommes donc sans télévision. On nous avait cependant promis que tout serait réglé au plus tard 14 jours avant la date de prise d'effet du contrat, à savoir le 1^{er} juillet. En dépit de plusieurs contacts téléphoniques avec TV Vlaanderen et Mobistar, ce problème n'est toujours pas résolu. TV Vlaanderen admet être débordé et affirme que tout rentrera prochainement dans l'ordre. Aucune précision n'a cependant pu nous être donnée à propos du délai. Nous avons proposé, pour les aider, d'aller chercher le décodeur, mais nous n'avons pas pu le faire. Cette situation est, selon TV Vlaanderen, à imputer à Mobistar. Un accord mutuel avait été conclu entre ces deux parties pour éviter que cette situation ne se produise. Selon Mobistar, TV Vlaanderen est responsable de cette situation. (...) Mobistar ne peut visiblement pas réactiver ses services et TV Vlaanderen se borne à nous faire des promesses... Il se peut que nous devions encore attendre plusieurs semaines avant de pouvoir visionner la télévision. (...) Nous espérons trouver une solution afin que nous et nos enfants puissions à nouveau regarder la télévision.

Exemple 2

Le 22 mai 2013, nous avons reçu un courrier de Mobistar nous informant qu'elle cessait l'offre télévision numérique, mais nous proposait de passer, « sans problèmes », à TV Vlaanderen. Nous avons accepté cette offre fin mai. Nous avons renvoyé le formulaire de résiliation à Mobistar (prise d'effet le 1^{er} juillet). TV Vlaanderen nous a promis que nous allions pouvoir « continuer à regarder la télévision sans interruption » et que « le nouveau récepteur nous serait envoyé au plus tard 14 jours avant la date d'activation souhaitée »... Nous aurions donc dû le recevoir aux alentours de la mi-juin. Heureusement, Mobistar a prolongé d'un mois le fonctionnement de notre smartcard, mais depuis le 1^{er} août 2013, nous ne sommes plus raccordés à la télévision... Dans l'intervalle, cela fait cinq semaines que nous sommes sans télévision, et ce avec trois enfants et en pleine période de congé scolaire. L'envoi répétitif de courriels à TV Vlaanderen ne porte pas ses fruits : nous ne recevons aucune réponse. Le service d'assistance téléphonique (quand on parvient à le joindre) nous demande de patienter jusque septembre... ou raccroche... Selon nous, il s'agit d'une publicité mensongère à large échelle.



2. Commentaire

Le service de médiation a reçu en 2013 quelques dizaines de plaintes concernant l'arrêt des services de télévision par Mobistar et l'activation de ces services par M7 Group (TV Vlaanderen et TéléSAT).

En mai 2013, Mobistar avait signalé à ses clients particuliers qui disposaient de la télévision numérique, de la téléphonie fixe et de l'ADSL que la fourniture de ces services prendrait fin au 15 septembre 2013. Dans un souci de continuité, Mobistar proposait à ces clients de passer à M7 Group, qui allait gratuitement leur offrir l'abonnement à la télévision jusqu'au 31 décembre 2013. Certains consommateurs ont souhaité profiter de cette promotion et ont accompli les formalités administratives nécessaires à la résiliation de l'abonnement Mobistar d'une part et à la conclusion d'un contrat avec M7 Group d'autre part. M7 Group devait fournir un décodeur à ces nouveaux clients afin de permettre le raccordement à la télévision par le biais de leur réseau. Un problème structurel est cependant survenu, en raison duquel un nombre considérable d'utilisateurs n'ont pu recevoir leur décodeur à temps. Comme, dans l'intervalle, ils avaient résilié leur abonnement chez Mobistar, ils ont été privés, pendant plusieurs semaines, d'un raccordement fonctionnel à la télévision.

Les plaintes ont mis en évidence deux importants problèmes chez M7 Group, à savoir un manque de coordination avec l'opérateur donneur Mobistar d'une part et la communication défailante envers les clients lésés d'autre part.

M7 Group pensait manifestement, à tort, que Mobistar allait continuer à fournir ses services jusqu'au 15 septembre 2013 et s'est visiblement basé sur cette date pour organiser l'envoi des décodeurs aux anciens clients Mobistar. Il s'agit d'une erreur vu que les plaintes démontrent que plusieurs de ces clients avaient déjà résilié leur abonnement Mobistar avant cette date. Les clients étaient invités à le faire dans la communication envoyée par Mobistar annonçant l'arrêt des services. Selon le service de médiation, les plaintes sont donc partiellement dues à un manque de concertation entre M7 Group et Mobistar à propos de la continuité de la prestation de services en fonction de la véritable date de résiliation par Mobistar.

Un autre problème concerne la communication défailante de M7 Group. Les plaintes prouvent que l'opérateur ne s'était pas suffisamment préparé pour fournir à temps aux anciens clients Mobistar les décodeurs nécessaires qui devaient leur permettre de regarder la télévision. Il est déplorable de constater que dans ces circonstances, M7 Group n'a pas choisi de

déployer une campagne d'information afin de prévenir les clients lésés par ce problème et de communiquer le délai de livraison du décodeur. Les plaintes mettent en avant le fait qu'en réalité, les clients lésés devaient eux-mêmes activement demander des informations par le biais du service clientèle de M7 Group. Tout d'abord, le service de médiation constate que cette situation a donné lieu à d'importants temps d'attente. Ensuite, les collaborateurs du service clientèle se sont avérés incapables d'informer correctement les clients de la date de livraison du décodeur. Il n'est donc guère étonnant de constater que les plaignants s'étant tournés vers le service de médiation étaient mécontents du manque d'informations de la part de M7 Group. Quelques-uns de ces utilisateurs ont perdu confiance en cet opérateur et en ont choisi un nouveau.



Pendant la procédure de médiation, M7 Group a admis avoir connaissance du fait que le service logistique était confronté à une rupture de stock en raison du succès de l'action. Dans certains cas, M7 Group était uniquement en mesure d'indiquer le moment auquel le décodeur serait finalement livré. Dans un nombre limité de cas, M7 Group a accepté de prolonger d'un mois, à titre de compensation, la période d'abonnement gratuit. Dans certains dossiers, Mobistar a également contribué dans une plus large mesure à la satisfaction des plaignants en réactivant gratuitement le service de télévision ou en créditant la dernière facture. Dans ces circonstances, un règlement à l'amiable a pu être obtenu pour toutes les plaintes traitées par le service de médiation.

3. Recommandations à M7 Group

A mesure que la fin de l'année 2013 approchait, le Service de médiation a reçu de moins en moins de plaintes à l'encontre de Mobistar et de M7 Group concernant des problèmes liés à la reprise des services de télévision par ce dernier. Etant donné que la migration a connu un pic en juillet, août et septembre 2013, cette constatation n'a rien d'étonnant. Le service de médiation ne peut, en vue d'éviter de nouvelles plaintes et dans le cadre de ce rapport annuel, formuler aucune recommandation ciblée à l'intention de M7 Group puisque que le flux de plaintes liées à ce problème s'est entièrement tari. Cela n'ôte cependant rien au fait qu'il serait opportun que M7 Group tire des enseignements de plusieurs des problèmes structurels mis en avant par ces plaintes s'il envisage par exemple, à l'avenir, d'organiser à nouveau des actions commerciales à grande échelle. M7 Group doit, dans de tels cas, essayer de mieux se préparer à une hausse sensible du nombre de nouveaux clients. Il est ici nécessaire de disposer d'un stock suffisant d'appareils de sorte que la fourniture du service ne doive pas être postposée. Dans le même temps, M7 Group doit attacher davantage d'attention à une meilleure accessibilité du service clientèle, et ce même en cas d'augmentation du nombre de sollicitations.

E Plaintes liées à la facturation de services M-Commerce (Wister, Boku) par Proximus

1. Exemples

Exemple 1

Mes factures Proximus comportent deux fois la mention : « weekly subscription XXO03 customer service 003228807895. 4,99 Euro ». Je ne sais absolument pas de quoi il s'agit. Le numéro semble appartenir à la société Wister, qu'il est impossible de joindre pour obtenir des explications. Le helpdesk de Proximus nous a expliqué ne rien pouvoir y faire, et que nous devons envoyer un SMS « STOP » au numéro (003228807895). Je l'ai fait, et j'ai à nouveau dû payer 4,99€. En raison d'informations incorrectes, j'ai donc été facturé une deuxième fois. A l'issue d'un deuxième contact avec Proximus, il est apparu que j'avais reçu des informations erronées. Je devais envoyer un SMS « STOP » au 4884. J'allais ensuite recevoir un SMS de « de Lijn » m'indiquant que le service avait été erronément activé. Le numéro court qui m'avait été communiqué n'était donc pas le bon. Je m'attends à ce qu'une entreprise des télécommunications, en bon père de famille, protège ses clients contre de telles pratiques et crédite le montant. Je m'attends également à ce que l'entreprise menant de telles pratiques fasse l'objet d'un examen, notamment en raison de son inaccessibilité...

Exemple 2

Mon fils de 13 ans a depuis un peu plus d'un an un GSM et avait au début téléchargé un jeu « gratuit » (par le biais d'un accès à Internet). Ses frais de GSM sont imputés sur une facture commune à mon nom. Après avoir reçu la première facture de Proximus, nous avons découvert que ce jeu coûtait énormément d'argent et lui en avons parlé. Il nous a promis qu'il n'achèterait plus rien. Il avait été convenu qu'il paierait lui-même les frais. Après ce mois, nous avons bloqué son accès à Internet. La mention figurant sur la facture était peu claire au premier abord : « BOKU 282080471 (Game) 4400 P4F Funds ». Impossible d'identifier ce dont il s'agit (jeu, mise à jour...?). BOKU serait un service de paiement faisant office d'intermédiaire entre l'utilisateur et le fournisseur. Cependant, des montants pour ce jeu ont ensuite continué à apparaître régulièrement sur nos factures Proximus suivantes. Nous pensions que notre fils avait continué à procéder à des achats par le biais de ce service. J'ai appelé plusieurs fois Proximus pour bloquer ce service de paiement. A chaque fois, on me promettait que le nécessaire allait être fait. Tout s'est bien passé pendant un mois, mais ensuite, les montants ont refait leur apparition. (...) Comment est-il possible que ce service soit proposé à des enfants mineurs ? Je n'ai jamais donné mon accord pour activer ce service, mais ai tout mis en œuvre pour le bloquer.

2. Commentaire

Le service de médiation a reçu depuis la mi-2013 plusieurs dizaines de plaintes de clients Proximus s'étonnant de la facturation de services M-commerce des sociétés Wister et, dans une moindre mesure, Boku. M-commerce signifie Mobile Commerce, ou le commerce par le biais de téléphones mobiles. Les applications sont très diverses, mais le principe est toujours le même : un utilisateur effectue des achats par le biais de connexions à Internet mobiles. Le phénomène d'achats de services et produits par le biais de téléphones mobiles porte également le nom de Mobile Payment ou, en abrégé, MPay.

La plupart des plaignants ont affirmé n'avoir en aucun cas pris l'initiative d'activer les services M-Commerce de Wister et Boku. Comme l'illustrent les exemples cités, ces services sont proposés sous la forme d'abonnements. Les plaignants souhaitaient obtenir l'arrêt immédiat de ces services, ainsi qu'un crédit des frais imputés.

La plupart des plaignants ont, tout d'abord, adressé leurs questions et plaintes à la partie émettant la facture, à savoir Proximus. En première ligne, Proximus a, cependant, rejeté toute responsabilité. Les plaignants n'ont obtenu que des informations minimales voire nulles à propos du contenu du service contesté. Ils étaient réorientés vers les prestataires Wister ou Boku. Il ressort de la plupart des plaintes que cette réorientation n'a rien donné : les utilisateurs lésés ont fréquemment constaté que ces sociétés étaient pratiquement inaccessibles ou n'ont pas été satisfaits du contact.

Les deux plaintes citées prouvent que Proximus n'a pas été en mesure d'aider en première ligne les plaignants à se désinscrire aux services d'abonnement de Wister et Boku. Nombre de plaignants ont été invités à envoyer un message « STOP » au numéro de contact de cet opérateur. L'envoi de messages STOP pour résilier un service d'abonnement ne fonctionne en réalité qu'en cas de services SMS premium et non en cas de services M-commerce. Force est donc de conclure que les collaborateurs du service clientèle de Proximus ne sont pas suffisamment informés des modalités de désinscription à ces services. Puisque Proximus n'a pas été en mesure d'aider les clients en question à mettre un terme à ces services, ils ont été davantage lésés. Sans désinscription, la facturation hebdomadaire des services M-commerce s'est en effet poursuivie.

L'attitude adoptée par Proximus lors du traitement des plaintes en première ligne et celle adoptée pendant la médiation sont relativement similaires. Dans les deux cas, Proximus a refusé de donner suite à la demande du plaignant, à savoir le crédit des frais contestés. Dans le cadre de la médiation menée par notre service, Proximus a également expliqué que les sociétés en question n'appartenaient pas au Groupe Belgacom qui faisait seulement office d'opérateur assurant la transmission d'informations entre les fournisseurs et le client. Proximus a, une nouvelle fois, réorienté les plaignants vers Wister ou Boku et a admis ne disposer d'aucune information supplémentaire concernant les achats. L'opérateur a, dans plusieurs cas, fait savoir que les plaignants pouvaient bloquer ces services par le biais des e-services ou du service clientèle. Il n'a cependant pas été question de mesures immédiates en vue d'un blocage préventif des services M-commerce à l'issue de la plainte en médiation.

Le service de médiation ne partage pas le point de vue de Proximus. En tant que partie facturant les services, Proximus a l'obligation de justifier la facturation en cas de contestation. Le fait que la facturation ait trait à des services de tiers est, dans ce cadre, de moindre importance. Ces tiers sont en effet considérés comme des partenaires de Proximus qui utilisent le réseau de l'opérateur et qui payent probablement une redevance à cet effet. Proximus aurait donc dû, en collaboration avec les partenaires concernés, initier une enquête à propos de l'exactitude de la facturation, et ce par analogie aux services SMS premium. En effet, l'exactitude de la facturation dépend notamment de la mesure dans laquelle l'inscription de l'utilisateur au service concerné peut être prouvée. Il convient également de vérifier si l'utilisateur a été informé, de manière claire et explicite, par le prestataire de services à propos du prix de ces services, du fait qu'il s'agit d'un service d'abonnement et de la possibilité de se désinscrire à ce service.

En 2013, Proximus n'a, cependant, pas souhaité entamer d'enquête, ni dans le cadre des plaintes en première ligne, ni dans le cadre des plaintes en médiation. Ainsi, l'opérateur n'a pu démontrer que l'utilisateur avait véritablement commandé les services de Wister et Boku. Il n'a également pas pu être démontré que l'utilisateur avait été informé de manière claire et explicite à propos du prix du service et du fait qu'il s'agissait d'un service d'abonnement. Il n'est également pas possible de déterminer si l'utilisateur a été informé du processus de désinscription. Le service de médiation ne peut, par conséquent, qu'en arriver à la conclusion que Proximus n'a pas été en mesure de justifier la facturation des services Wister et Boku. Par conséquent, le service de médiation a demandé à Proximus, par le biais de recommandations, de créditer les frais contestés dans leur intégralité. Ces recommandations ont, dans certains cas, mis l'accent sur le fait que Proximus ne s'était pas montré capable d'aider les clients lésés qui avaient explicitement demandé de se désabonner aux services de Wister et Boku. Proximus n'a pas donné de suite positive à ces recommandations.

Une enquête approfondie a permis au service de médiation de découvrir que les services de Wister et Boku étaient principalement des jeux en ligne. Pour pouvoir jouer à ces jeux, il est nécessaire de disposer d'un crédit virtuel. Les services de Wister et Boku offrent la possibilité d'acheter ces crédits, que l'utilisateur paie par le biais de ses factures de télécommunications. Comme l'indique l'exemple 2, certains de ces services de jeu s'adressent à des utilisateurs mineurs. Cette constatation invite à davantage de mesures de protection des consommateurs. Le Code civil considérant les mineurs comme incapables d'un point de vue commercial, l'activation d'un service d'abonnement payant ne peut s'effectuer que moyennant l'accord formel des parents ou tuteurs. Il est malheureusement impossible de savoir si c'est effectivement le cas en pratique. Afin d'éviter les plaintes, il est, dès lors, nécessaire d'informer tous les utilisateurs de la possibilité d'un blocage préventif des services M-commerce. Cependant, les plaintes démontrent que les collaborateurs de Proximus ne sont pas suffisamment informés des possibilités de blocage et que cette facilité ne fait absolument pas l'objet d'une communication proactive.



3. Recommandations à Proximus et au secteur

Le service de médiation exhorte Proximus à adopter une attitude fondamentalement différente vis-à-vis des plaintes relatives à la facturation de services M-commerce. Proximus est en effet tenu, en cas de questions ou plaintes, de justifier chaque élément faisant partie de la facturation, et ce même s'il s'agit de frais liés à des services de tiers. Il est par conséquent recommandé, par analogie aux plaintes relatives aux SMS premium, de lancer dans de telles circonstances un examen approfondi en collaboration avec les partenaires concernés comme Wister et Boku. L'absence actuelle de directives officielles concernant l'organisation de services M-commerce ne doit nullement empêcher Proximus de vérifier l'exactitude de la facturation. A nouveau par analogie aux services SMS premium, il est crucial, à tout le moins, de vérifier si le client s'est inscrit au service M-commerce concerné ou s'il a commandé le service. Il convient également de vérifier si le prestataire de services a informé le client de manière correcte et transparente à propos du tarif et des modalités de désinscription. En fonction du résultat de l'enquête, il pourra être décidé de créditer ou non les frais contestés. Dans ce dernier cas notamment, le plaignant doit pouvoir être mis en possession des documents nécessaires soutenant le point de vue de Proximus.

Afin de lutter contre les facturations indésirables de services M-commerce et de mieux protéger les utilisateurs, le service de médiation recommande fortement à Proximus d'accorder la priorité à l'organisation d'une campagne d'information afin d'expliquer aux utilisateurs les possibilités de blocage de divers services payants (services M-commerce, SMS premium, lignes 090X). Il est évident qu'il est attendu de Proximus qu'elle procède immédiatement au(x) blocage(s) souhaité(s) si le client en formule la demande.

Le marché des services M-commerce recèle un important potentiel et devrait, selon les attentes, connaître une forte croissance au cours des années à venir, portée par l'utilisation accrue des smartphones et le déploiement étendu des différentes applications. Le secteur ne profitera nullement d'un marché M-commerce inondé de plaintes d'utilisateurs. Selon le service de médiation, il semble donc opportun que le secteur crée le plus rapidement possible un cadre réglementaire mettant un frein aux possibles abus des prestataires en les limitant en visant un renforcement des mesures de protection des consommateurs. Lors de la décennie écoulée, le service de médiation a pu, dans le cadre des plaintes relatives aux services SMS premium, déjà constater qu'un tel cadre réglementaire était indispensable. Les directives GOF et le Code d'éthique pour les télécommunications applicables aux services SMS premium comportent tous deux des mesures importantes en matière de protection des utilisateurs pouvant servir de fondement au développement de nouvelles règles relatives aux services M-commerce.

F Plaintes concernant la suppression de chaînes de télévision allemandes de l'offre de Belgacom et Telenet

1. Exemples

Exemple 1

C'est avec indignation que nous avons appris que Belgacom, à partir du 14 mai 2013, allait supprimer les chaînes ARD et ZDF de l'offre de télévision numérique. Cependant, nombre de personnes s'en rendront compte en voulant visionner ces chaînes, car Belgacom n'a pas vraiment communiqué à propos de cette suppression. C'est par la presse que nous avons appris début 2013 que les négociations entre Belgacom et ARD/ZDF achoppaient, et que Belgacom menaçait de supprimer ces chaînes. (...)

Belgacom a ensuite décidé d'effectivement supprimer les chaînes ARD et ZDF à partir du 14 mai. Aucune communication officielle n'a été adressée aux clients et Belgacom n'a nullement réagi aux nombreuses réactions des clients sur le Forum Belgacom dont il a certainement eu connaissance. Les réactions négatives ont également été regroupées sur Facebook. Belgacom n'en a eu cure et n'a même pas réagi. Récemment, un court message est apparu sur les canaux des chaînes supprimées : « Au vu des exigences excessives d'ARD et ZDF, Belgacom se voit dans l'obligation de supprimer les deux chaînes à partir du 14 mai 2013. Belgacom s'excuse pour ce désagrément.

A partir du 14 mai 2013, deux autres chaînes allemandes (ProSieben et Sat.1) feront leur entrée dans l'offre de base. » (...) En échange, Belgacom propose deux chaînes allemandes où les publicités sont légion, comme c'est par ailleurs le cas pour la majeure partie des chaînes de Belgacom TV. Pourquoi ne pas laisser ces deux chaînes de qualité, ARD et ZDF ? Nombre de personnes regardent ces chaînes. (...) De plus, nous aimerions souligner qu'à l'époque, nombre d'abonnés avaient quitté l'offre analogique de Telenet, car cet opérateur réduisait systématiquement son offre de chaînes. Pour bénéficier à nouveau de ces chaînes, nous devons passer à la télévision numérique. Nombre d'abonnés ont choisi Belgacom pour sa vaste offre, englobant également ARD et ZDF, qui désormais vont être supprimées. Ce n'est pas juste pour les clients qui avaient opté pour le numérique.

Exemple 2

Le 21 mai 2012, je suis passé à la télévision numérique de Telenet vu que l'offre analogique était devenue extrêmement restreinte. J'ai signé un contrat avec Telenet, contrat stipulant les chaînes auxquelles j'avais accès. En janvier 2013, Telenet a soudainement décidé de ne plus proposer la chaîne allemande WDR. Telenet a modifié son offre unilatéralement, sans concertation ni notification. (...) C'est inadmissible, où sont les limites ? Quelles chaînes et combien d'entre elles vont encore être supprimées sans que soit demandé l'avis du consommateur ?

2. Commentaire

En 2013, le service de médiation a reçu des dizaines de plaintes de clients Belgacom et Telenet mécontents, car ces opérateurs avaient décidé de supprimer de manière soudaine certaines chaînes allemandes de leur offre numérique. Dans le cas de Belgacom, ce sont les chaînes ARD et ZDF qui ont été supprimées, alors que Telenet a supprimé WRD. Belgacom a, au même moment, étendu son offre numérique en ajoutant les chaînes ProSieben et Sat.1. Le caractère commercial de ces chaînes a

cependant empêché les plaignants de les considérer comme une alternative de qualité aux chaînes supprimées. Les plaintes ont mis en avant que les utilisateurs étaient surtout mécontents du fait que les opérateurs avaient pris cette décision de manière unilatérale et n'avaient pas annoncé le changement en temps voulu.

Belgacom et Telenet ont fait savoir, dans le cadre du traitement des plaintes en médiation, que la décision de suppression de ces chaînes allemandes de l'offre avait été motivée par le fait qu'aucun accord n'avait pu être atteint concernant l'indemnisation de leur diffusion. Les opérateurs ont indiqué qu'en raison de l'attitude des émetteurs allemands, ils avaient véritablement été tenus d'interrompre leur diffusion. Plusieurs plaignants se sont accommodés des points de vue des opérateurs, alors que d'autres ont insisté pour que les chaînes allemandes concernées soient réintégrées dans l'offre. Malgré les efforts du service de médiation, les souhaits de ce groupe de plaignants n'ont pas été concrétisés.

Le service de médiation a constaté que tant Belgacom que Telenet avaient inclus le droit de modification des chaînes dans leurs conditions de vente. Le changement de l'offre de chaînes est, selon le service de médiation, synonyme de modification du contrat. L'offre de chaînes est, en effet, une donnée cruciale pouvant être déterminante lorsque les clients envisagent un raccordement à la télévision numérique auprès de tel ou tel opérateur. C'est ce qu'illustre d'ailleurs l'exemple 1. Lors d'un changement du contenu de la prestation de services, comme c'est ici le cas, on peut parler de modification du contrat.

Les changements contractuels sont soumis à des obligations légales que chaque opérateur doit respecter. Ces obligations sont décrites à l'article 108, § 2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Conformément à ces dispositions légales, l'opérateur qui souhaite apporter des modifications à ses conditions contractuelles doit en informer individuellement le client en temps voulu et au minimum un mois au préalable. L'utilisateur doit ainsi avoir la possibilité de résilier son contrat avec l'opérateur concerné, et ce sans frais.

Le service de médiation a cependant dû constater que ni Belgacom, ni Telenet n'avaient respecté cette obligation légale lors de la suppression des chaînes allemandes concernées de leurs offres respectives. Telenet n'a en effet communiqué le changement de l'offre par le biais de son site web et sur l'écran de télévision, que le 31 décembre 2012, alors qu'il prenait déjà effet le 8 janvier 2013. Dans le cas de Belgacom, l'annonce du changement de l'offre et la suppression finale des chaînes ARD et ZDF ont respectivement eu lieu le 11 mai 2013 et le 14 mai 2013. Les clients de Belgacom et Telenet n'ont par conséquent pas été informés à temps, soit un mois au préalable, du changement de l'offre de chaînes. Le fait que les opérateurs, à la suite d'un échec des négociations avec les chaînes concernées, aient très rapidement dû modifier leur offre ne les exempte pas de leurs obligations légales susmentionnées. Il s'agit d'un problème purement interne qui n'exempte pas les opérateurs de respecter l'article 108, § 2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

Le service de médiation comprend que, dans la situation mentionnée, il était impossible d'inciter Belgacom et Telenet à réintégrer les chaînes allemandes concernées dans leur offre. Le service de médiation a donc formulé une recommandation générale à l'intention des opérateurs concernés, qui sera abordée ci-après. Dans les dossiers où aucun accord à l'amiable n'a pu être atteint, le service de médiation a adressé une recommandation spécifique à l'intention de Belgacom et Telenet consistant à offrir aux plaignants concernés une compensation symbolique sous la forme d'un mois de redevance d'abonnement à la télévision pour les désagréments occasionnés par la suppression des chaînes allemandes. Les deux opérateurs ont donné une suite positive à ces recommandations spécifiques.

3. Recommandations à Belgacom et Telenet

Le service de médiation est obligé de confirmer que les opérateurs ont contractuellement et légalement le droit de modifier le contenu de leur offre de chaînes. Quoi qu'il en soit, les opérateurs restent tenus de respecter l'obligation légale qu'ils ont d'informer les utilisateurs au moins un mois au préalable de tout changement futur et de leur offrir un droit de résiliation. Cette notification peut s'effectuer par le biais des factures et de préférence, également, par le biais d'un message sur les canaux concernés par le changement de chaîne.

Conseils aux utilisateurs

- Prenez conscience de vos droits et obligations lors d'une demande de réparation sous garantie d'un iPhone acheté chez Mobistar entre 12 et 24 mois plus tôt. En cas de présomption de vice de fabrication, il peut être indiqué, le cas échéant, de souligner la nature structurelle du défaut si vous constatez la présence de nombre de plaintes du même ordre sur des forums en ligne.
- Insistez sur la mention de la date d'installation dans le contrat avec votre nouvel opérateur. Ne résiliez le contrat avec votre ancien opérateur que lorsque l'installation et l'activation de votre nouvel opérateur seront effectives. Dans ce cas, demandez à votre ancien opérateur d'immédiatement procéder à la résiliation afin d'éviter toute période de double facturation.
- Soyez prudent lors de l'activation de services M-commerce et demandez des renseignements préalables concernant les tarifs et, dans le cas d'un service d'abonnement, les modalités de désinscription. Envisagez un blocage des services M-commerce lorsque vous n'avez nullement l'intention d'y faire appel. Vous pouvez demander le blocage au service clientèle de votre opérateur.
- N'oubliez pas que votre opérateur a le droit d'apporter des modifications à son offre de chaînes.
- Faites appel au service de médiation lorsque le service clientèle de votre opérateur n'est pas en mesure de traiter correctement une plainte en première ligne.



Ce portail est à la disposition de tout internaute à la recherche d'un médiateur, l'orientant au mieux en fonction du problème à résoudre.

Nous reprenons ci-après quelques informations utiles disponibles sur le site www.ombudsman.be.

Le terme « ombudsman/médiateur » vient du Suédois et signifie littéralement « celui qui parle au nom d'autrui ».

A l'origine, l'ombudsman était un fonctionnaire indépendant nommé par le Parlement.

En cas de plainte, l'ombudsman propose sa médiation aux usagers de l'institution et formule des recommandations à l'attention de cette dernière. En français, le terme « ombudsman » est généralement traduit par le mot « médiateur ». C'est pourquoi on parle aussi souvent de « service de médiation ». Toutefois, si tous les ombudsmans ont recours à la médiation, tous les médiateurs ne sont pas des ombudsmans.

Les médiateurs/ombudsmans s'engagent à respecter les quatre principes rassemblés ci-après :

- instance de recours au service du public ;
- instance indépendante ;
- instance disposant des moyens adéquats d'investigation et d'appréciation ;
- instance publiant un rapport d'activités périodique et accessible au public.

En principe, l'ombudsman/médiateur ne traitera une plainte que pour autant que la personne ait entrepris préalablement une démarche pour obtenir satisfaction auprès de l'institution concernée. Après avoir entendu la version du plaignant, l'ombudsman/médiateur écoutera celle du service dont a à se plaindre la personne.

Il se comportera toujours en « tiers impartial » entre le plaignant et ce service.

Les ombudsmans/médiateurs disposent d'un véritable droit d'instruction et peuvent, par exemple, consulter le dossier, obtenir toute information utile, etc. Ils sont tenus au secret professionnel.

Outre la solution individuelle apportée au problème du plaignant, l'ombudsman/médiateur ne négligera pas une approche préventive et la recherche de solutions à long terme. Sa mission ne consiste pas uniquement à dénoncer les dysfonctionnements et les procédures incorrectes, mais aussi à formuler des propositions et des recommandations pour les améliorer.

Une recommandation est un avis, une proposition que l'ombudsman/ médiateur élabore au départ des plaintes examinées. Occupant une place centrale dans son rapport d'activités annuel —lequel est accessible à la presse et au grand public— ces recommandations sont essentielles pour remédier aux manquements repérés.

L'autorité de l'ombudsman/médiateur et la publicité consacrée à son rapport annuel amènent les décideurs des institutions concernées à tenir compte de ses recommandations.



A Plaintes francophones et germanophones

Service de médiation pour les télécommunications
Monsieur Jean-Marc Vekeman, Médiateur
Boulevard Bischoffsheim 29-35
1000 Bruxelles

Tél. : 02 223 06 06 - Fax : 02 219 77 88
Site web : www.mediateurtelecom.be

B Plaintes néerlandophones

Ombudsdienst voor Telecommunicatie
De heer Luc Tuerlinckx, Ombudsman
Bischoffsheimlaan 29-35
1000 Brussel

Tel. : 02 223 09 09 - Fax : 02 219 86 59
Website : www.ombudsmantelecom.be



11 PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Toute personne confrontée à un litige relatif aux télécommunications peut s'adresser au service de médiation pour les télécommunications, institué légalement auprès de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications. Le service de médiation fonctionne de façon entièrement indépendante des opérateurs de télécommunications. De même, dans les limites de ses attributions, le service de médiation ne reçoit d'instructions d'aucune autorité.

Le plaignant trouvera dans les pages d'informations des annuaires l'adresse ainsi que le numéro de téléphone du service de médiation. Ces renseignements pourront également être communiqués par l'opérateur de télécommunications.

Le plaignant peut s'adresser soit au médiateur francophone, soit au médiateur néerlandophone.

Seules les plaintes écrites sont prises en considération.

Le plaignant peut néanmoins s'adresser oralement au service de médiation afin d'être orienté au mieux de ses intérêts.

Les plaintes ne sont recevables que lorsque le plaignant a entamé une démarche préalable auprès de l'opérateur de télécommunications. Par ailleurs, le service de médiation peut refuser de traiter une réclamation lorsque la plainte y afférente a été introduite auprès de l'opérateur de télécommunications plus d'un an auparavant ou lorsqu'elle apparaît clairement vexatoire. Pour toute plainte déclarée recevable, la procédure de perception est suspendue par l'opérateur de télécommunications pour une période maximale de quatre mois à partir du jour de l'introduction de la plainte ou jusqu'à ce que le service de médiation formule une recommandation ou jusqu'à ce qu'il y ait accord sur un règlement transactionnel.

L'examen d'une plainte prend fin lorsqu'elle fait l'objet d'un recours juridictionnel. Il est toujours possible de se pourvoir en justice.

Le service de médiation est investi des missions suivantes :

- examiner toutes les plaintes des utilisateurs finals ayant trait aux activités des opérateurs de télécommunications ;
- s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable des différends entre les opérateurs de télécommunications et les utilisateurs finals ;
- adresser une recommandation à l'opérateur de télécommunications au cas où un compromis à l'amiable ne peut être trouvé. Une copie de cette recommandation est également adressée au plaignant. L'opérateur de télécommunications dispose d'un délai de vingt jours ouvrables pour motiver sa décision au cas où il ne suivrait pas la recommandation. Après expiration dudit délai, le service de médiation envoie un rappel à l'opérateur concerné. Celui-ci dispose d'un délai de vingt jours ouvrables pour tout de même motiver sa décision au cas où il ne suivrait pas la recommandation. En cas de non-respect de ces dispositions, l'opérateur de télécommunications s'engage à exécuter la recommandation en ce qui concerne les aspects spécifiques au plaignant ;
- examiner la demande de toute personne se prétendant victime d'une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques visant à obtenir communication de l'identité et de l'adresse des utilisateurs de réseaux ou de services de communications électroniques l'ayant importunée, pour autant que ces données soient disponibles. Le service de médiation accède à la demande si les conditions suivantes sont réunies : les faits semblent établis et la demande se rapporte à des dates et heures précises.

Le service de médiation peut, dans le cadre d'une plainte dont il est saisi, prendre connaissance sur place des livres, de la correspondance, des procès-verbaux et généralement de tous les documents et de toutes les écritures de l'opérateur des télécommunications ayant trait directement à l'objet de la plainte.

Le service de médiation peut requérir des administrateurs et du personnel de l'opérateur de télécommunications toutes les explications et/ou informations utiles et procéder à toutes les vérifications nécessaires dans le cadre de l'examen de la plainte.

L'information ainsi obtenue est traitée par le service de médiation de manière confidentielle lorsque sa divulgation serait susceptible de nuire à l'entreprise sur un plan général.







SERVICE DE MÉDIATION POUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS

Boulevard Bischoffsheim 29-35 • 1000 Bruxelles
Tél. : 02 223 06 06 • Fax : 02 219 77 88 • E-mail : plaintes@mediateurtelecom.be

www.mediateurtelecom.be

