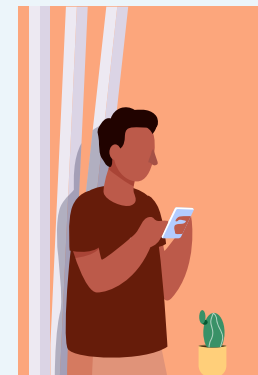
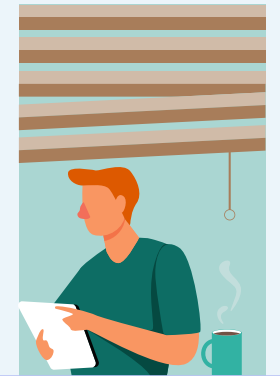
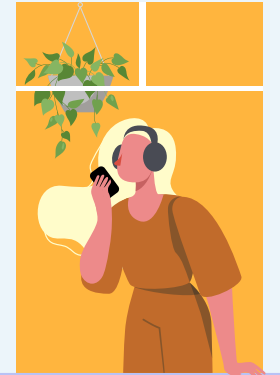
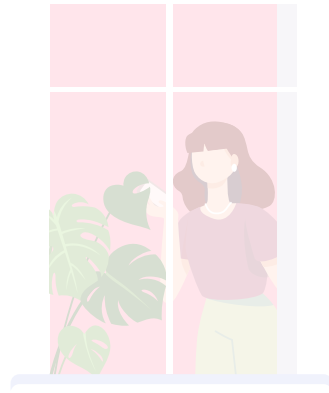
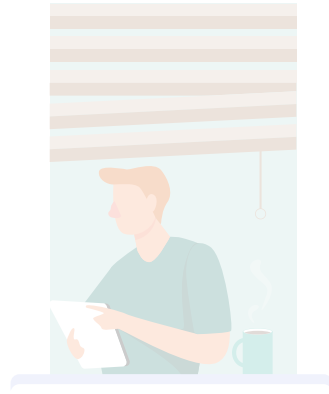
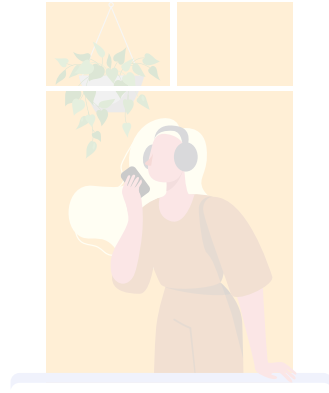


# RAPPORT ANNUEL 2023





# SOMMAIRE

Avant-propos

4

2023 en un  
coup d'œil

6

1. Les statistiques en 2023 et le top 5  
des opérateurs

8

2. Telenet : hausse  
exceptionnelle  
des plaintes

30

3. Résiliation des  
contrats de services  
de communications  
électroniques

44

4. Services à la clientèle  
des opérateurs de  
télécommunications

54

5. Dérangement et indisponibilité  
temporaire des services  
de communications  
électroniques

64

Missions

74

Règlement  
de procédure

76

Budget 2023

81

Le Réseau  
Ombudsman.be

82

Le Service de Médiation  
pour le Consommateur

83

# AVANT- PROPOS

*Le service de médiation pour les télécommunications a enregistré, dans le cadre de l'année 2023, une hausse marquée des litiges après 5 années de recul du nombre de plaintes introduites.*

En 2023, 17.413 demandes d'intervention écrites ont été réceptionnées par le service de médiation, représentant une hausse de 65 % par rapport à 2022 et nous ramenant à des volumes équivalents à l'année 2015. Cette augmentation est à observer, à la fois, pour les plaintes de médiation (de 8.605 en 2022 à 15.168) et pour les demandes liées aux appels et communications électroniques malveillantes (de 1.969 en 2022 à 2.245).

Le premier chapitre présente les statistiques générales et permet notamment de dresser les constats chiffrés de l'année et d'observer la hausse du nombre de plaintes enregistrées auprès de nombreux opérateurs de services de communications électroniques.

Nous abordons aussi, dans ce premier chapitre, les cinq opérateurs visés par le plus grand nombre de plaintes comptabilisées en 2023. Avec un changement notable : pour la première fois en un peu plus de 30 ans d'existence du service de médiation, l'opérateur Proximus cède la première place à l'opérateur Telenet suite à la forte hausse des plaintes de ce dernier. Arrivent ensuite, par ordre décroissant, les opérateurs Orange, VOO et Unleashed. Ce classement est illustré par des problématiques marquantes survenues en 2023.

Au vu de l'évolution à la hausse des plaintes de l'opérateur Telenet en 2023, le chapitre 2 se concentre sur l'analyse de cette augmentation et sur la typologie des plaintes introduites auprès de l'opérateur.





### Différents thèmes épinglés

Dans le chapitre 3, le service de médiation se penche sur la thématique de la résiliation des contrats de services de communications électroniques. Près de 12 ans après l'entrée en vigueur de la loi du 10 juillet 2012 qui a permis notamment la limitation des indemnités de rupture, le service de médiation continue à être régulièrement saisi de plaintes relatives ou consécutives à la résiliation de ces contrats.

L'année 2023 a également été marquée par une hausse des litiges impliquant le service clientèle de divers opérateurs. Le chapitre 4 aborde cette thématique sous les angles de l'accessibilité de ces services et de la capacité à apporter une réponse en première ligne aux problèmes des utilisateurs finaux.

Le chapitre 5 s'intéresse, quant à lui, aux questions des dérangements, pannes et indisponibilités temporaires de services de communications électroniques. Le service de médiation a relevé, en 2023, plus du double de plaintes enregistrées dans cette catégorie. Nous analyserons cette thématique à la fois sous l'aspect des opérateurs et sous celui des utilisateurs finaux.

Les missions du service de médiation pour les télécommunications, le règlement de procédure ainsi que le budget sont présentés à la fin de ce rapport.

Enfin, nous concluons cette introduction par un mot de remerciement adressé à l'ensemble des collaborateurs du service de médiation qui, dans un contexte de hausse des plaintes, ont réussi à trouver une solution à un grand nombre de dossiers introduits par les utilisateurs. Nous tenons à remercier également les responsables des opérateurs du marché belge des télécommunications et leurs équipes, permettant, à tous niveaux, une collaboration positive dans le processus de médiation.

A noter que le rapport annuel est également disponible dans son intégralité sur notre site Internet [www.mediateurtelecom.be](http://www.mediateurtelecom.be).

Bruxelles, le 21 mars 2024.

A blue ink signature of Luc Tuerlinckx, consisting of a stylized 'L' followed by a horizontal line and a small flourish.

Luc Tuerlinckx, Ombudsman

A blue ink signature of David Wiame, written in a cursive style.

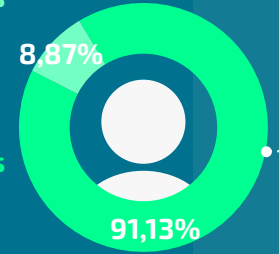
David Wiame, Médiateur

# 2023 EN UN COUP D'ŒIL



## LE PROFIL DES PLAIGNANTS

Professionnels

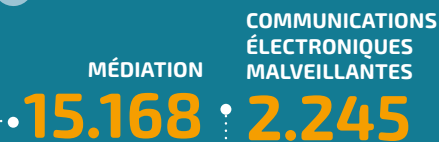


Particuliers



LE DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT  
EN MÉDIATION

LE NOMBRE DE PLAINTES ENREGISTRÉES PAR PROCÉDURE

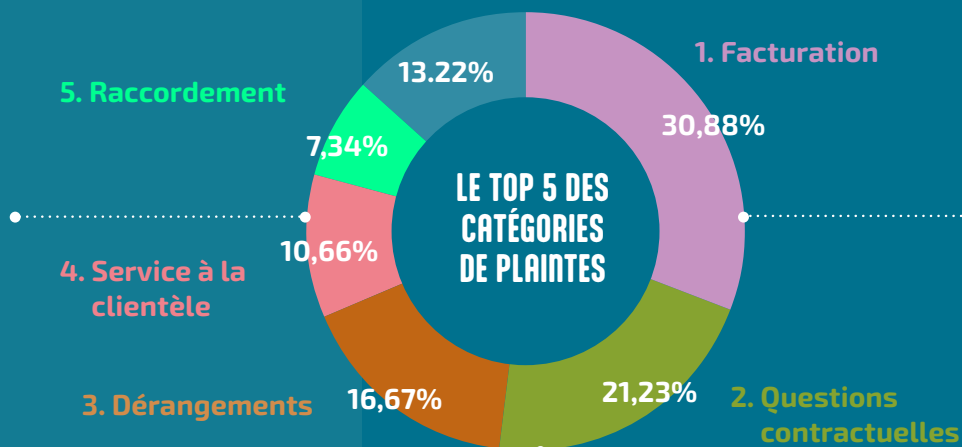


LE NOMBRE DE PLAINTES TRAITÉES

LE NOMBRE DE DEMANDES D'INFORMATION



6. Autres catégories



LES PLAINTES RECEVABLES

Recevables



89,87%

Non recevables

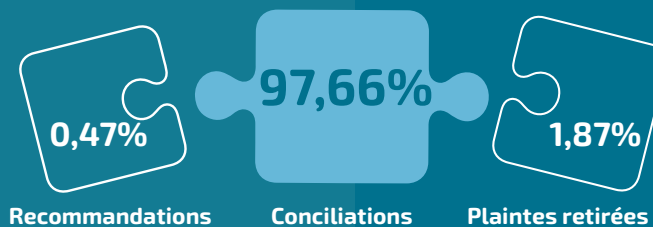


10,13%

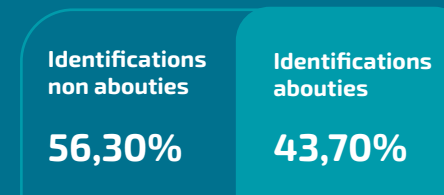
LE TOP 5 DES OPÉRATEURS



LES RÉSULTATS EN MÉDIATION



LES RÉSULTATS POUR LES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES MALVEILLANTES



2.208 plaintes traitées

# 1. LES STATISTIQUES EN 2023 ET LE TOP 5 DES OPÉRATEURS

A. Aperçu des plaintes enregistrées entre 1993 et 2023	9
B. Modes de dépôt des plaintes enregistrées	10
C. Demandes d'information par téléphone	11
D. Procédures de plaintes	12
E. Evolution par opérateur des plaintes enregistrées	14
F. Plaintes médiation	15
G. Communications électroniques malveillantes	20
H. Le top 5 des opérateurs	22

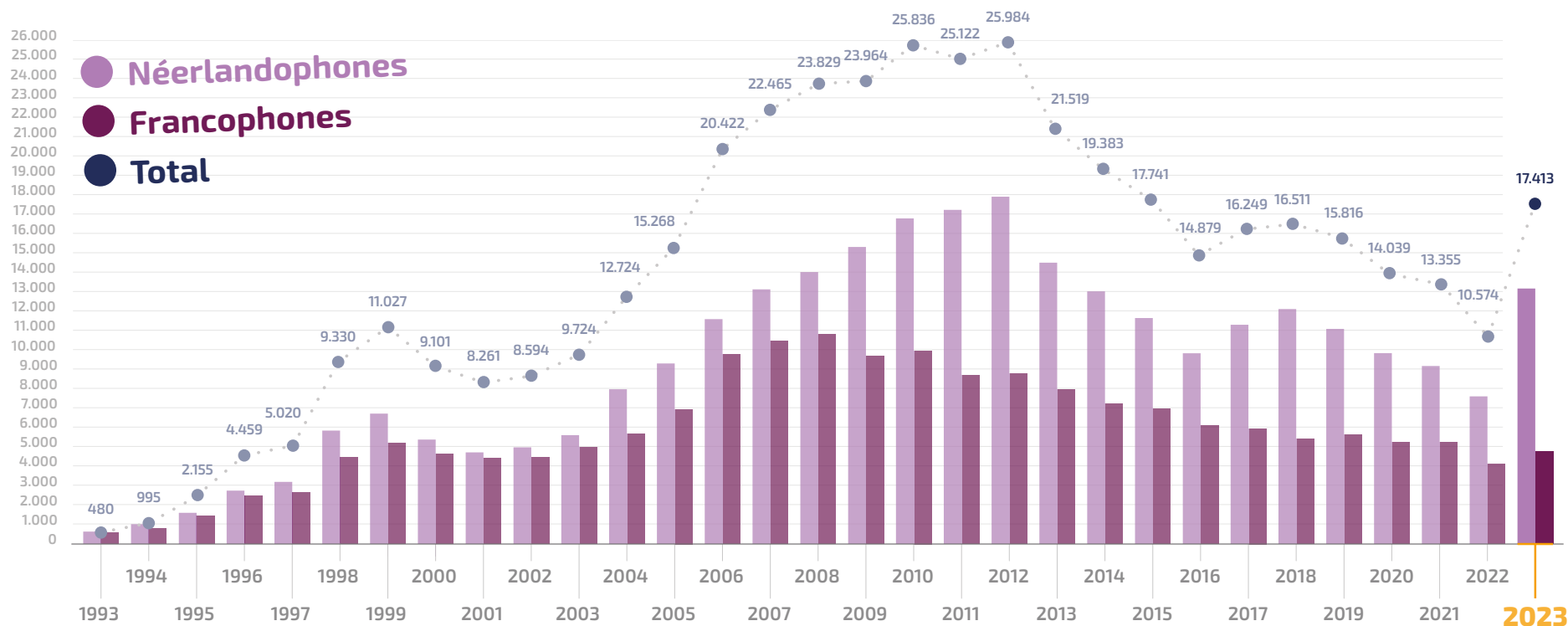




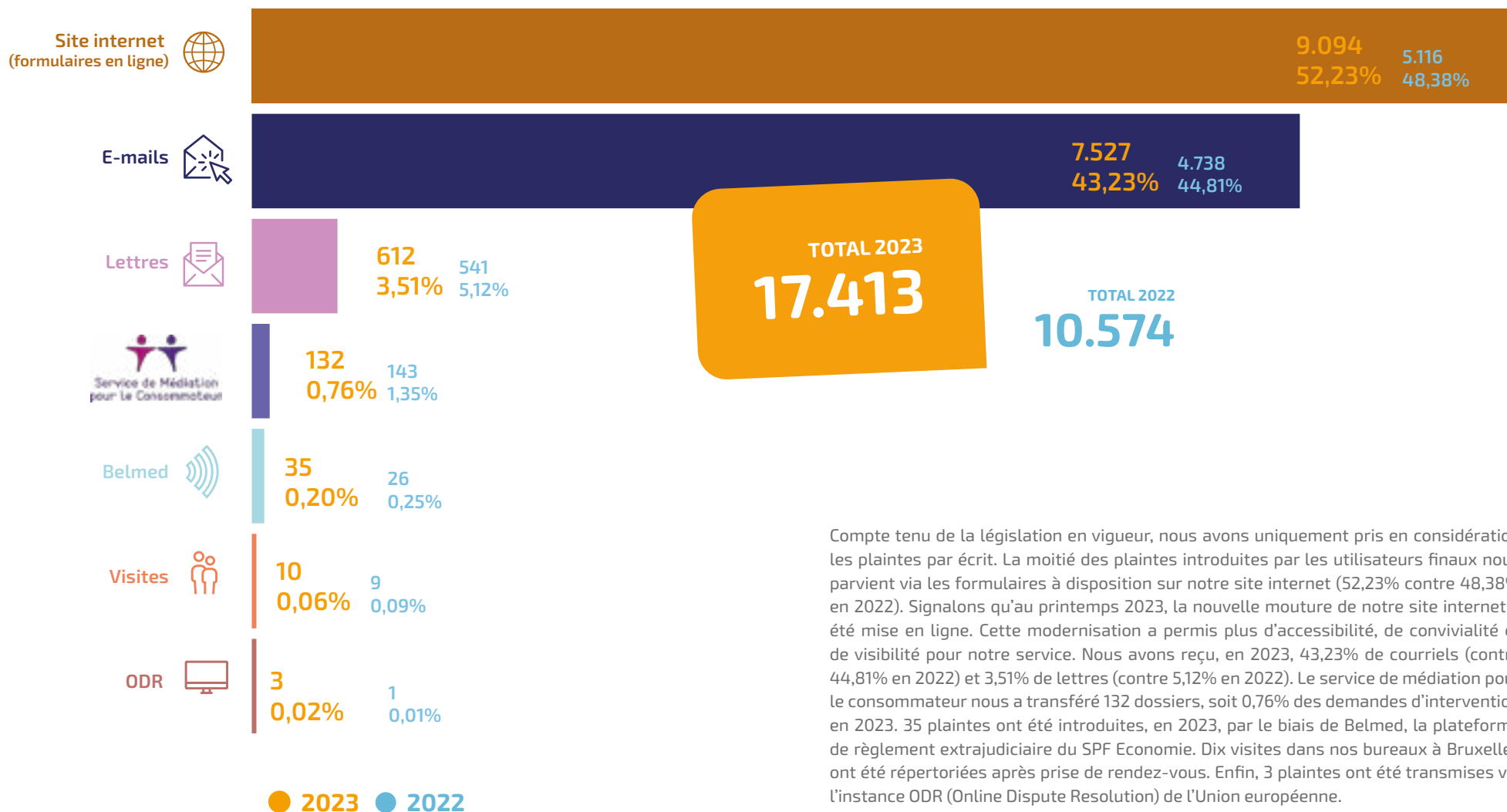
## A. APERÇU DES PLAINTES ENREGISTRÉES ENTRE 1993 ET 2023

Nous reprenons, ici, l'évolution depuis 31 ans du nombre de plaintes introduites auprès de notre service. Avec un nombre de réclamations s'élevant à 17.413, l'année 2023 connaît une hausse de 65% par rapport à 2022 et atteint des niveaux plus observés depuis près de 8 ans. Cette forte hausse est davantage marquée du côté des plaintes néerlandophones (de 7.074 à 13.130 en 2023, soit une croissance de 86%), et s'explique, en grande partie, par les plaintes relatives à l'opérateur Telenet Group. Le chapitre 2 de ce rapport revient plus en détail sur cette problématique.

**+65%**  
*par rapport à 2022*

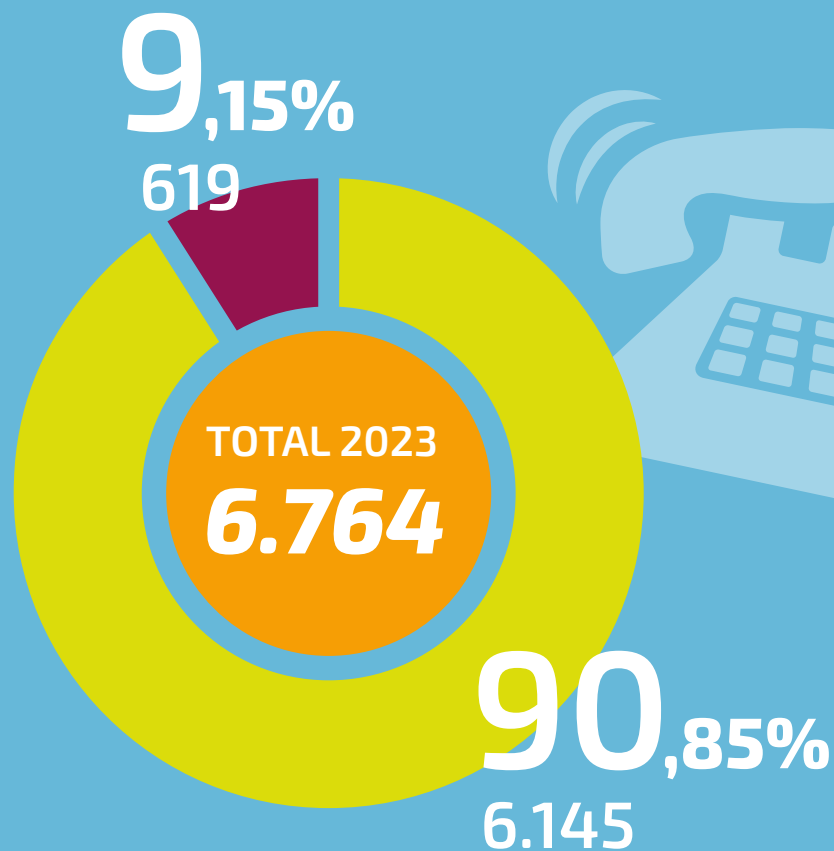


## B. MODES DE DÉPÔT DES PLAINTES ENREGISTRÉES

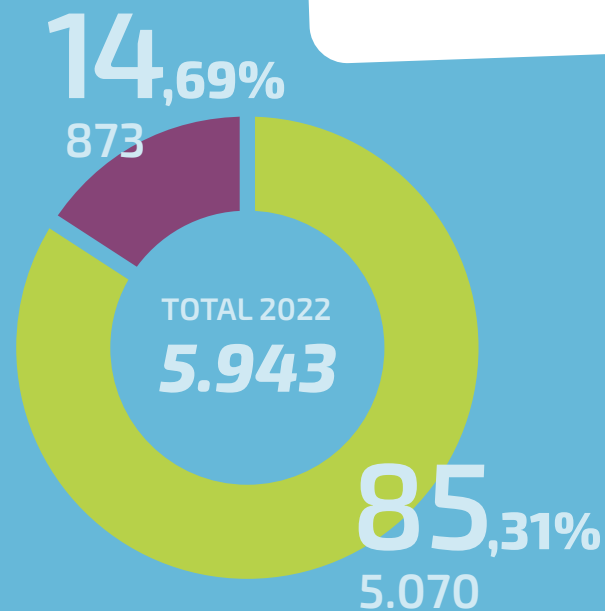


Compte tenu de la législation en vigueur, nous avons uniquement pris en considération les plaintes par écrit. La moitié des plaintes introduites par les utilisateurs finaux nous parvient via les formulaires à disposition sur notre site internet (52,23% contre 48,38% en 2022). Signalons qu'au printemps 2023, la nouvelle mouture de notre site internet a été mise en ligne. Cette modernisation a permis plus d'accessibilité, de convivialité et de visibilité pour notre service. Nous avons reçu, en 2023, 43,23% de courriels (contre 44,81% en 2022) et 3,51% de lettres (contre 5,12% en 2022). Le service de médiation pour le consommateur nous a transféré 132 dossiers, soit 0,76% des demandes d'intervention en 2023. 35 plaintes ont été introduites, en 2023, par le biais de Belmed, la plateforme de règlement extrajudiciaire du SPF Economie. Dix visites dans nos bureaux à Bruxelles ont été répertoriées après prise de rendez-vous. Enfin, 3 plaintes ont été transmises via l'instance ODR (Online Dispute Resolution) de l'Union européenne.

### C. DEMANDES D'INFORMATION PAR TÉLÉPHONE



- Information Médiation
- Information Appels malveillants

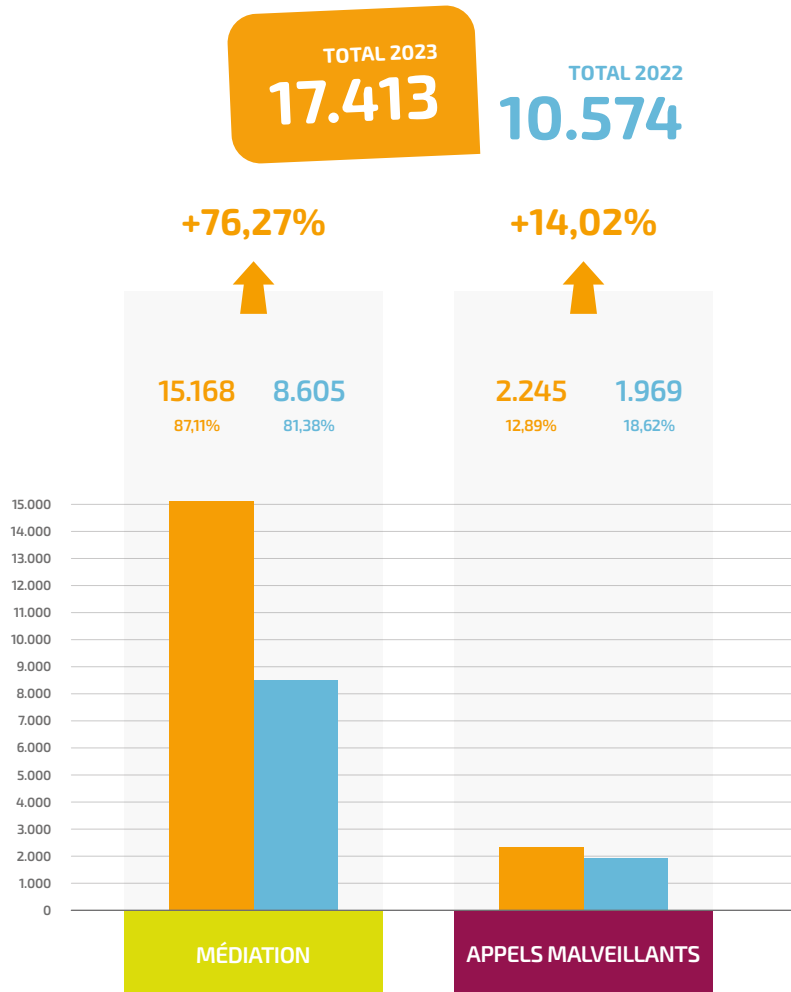


Une des missions du service de médiation consiste à orienter au mieux les utilisateurs finaux qui s'adressent à lui oralement. Ces interventions directes par téléphone n'aboutissent pas toujours, par la suite, à l'introduction d'une réclamation ou d'une demande d'identification de présumés auteurs d'une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques. Les demandes d'information par téléphone (6.764 pour 5.943 en 2022) concernant un litige avec un opérateur sont en hausse en termes de pourcentage (90,85% pour 85,31% en 2022). 619 demandes d'information (9,15% pour 14,69% en 2022) ont visé à obtenir des informations quant à l'utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques et plus précisément, à la procédure d'identification.

## D. PROCÉDURES DE PLAINTES

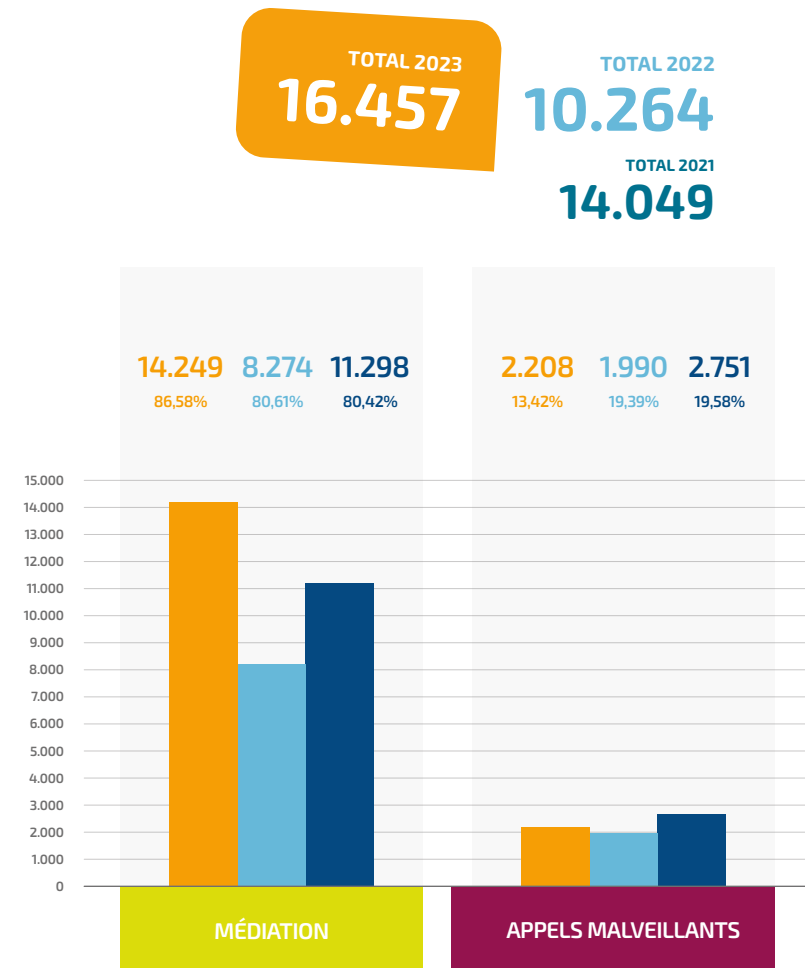
### 1. Répartition par procédure des plaintes enregistrées

Nous avons enregistré, en 2023, 17.413 plaintes. 15.168 dossiers relèvent d'un problème de médiation et 2.245 dossiers concernent la procédure d'identification afférente à une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques.



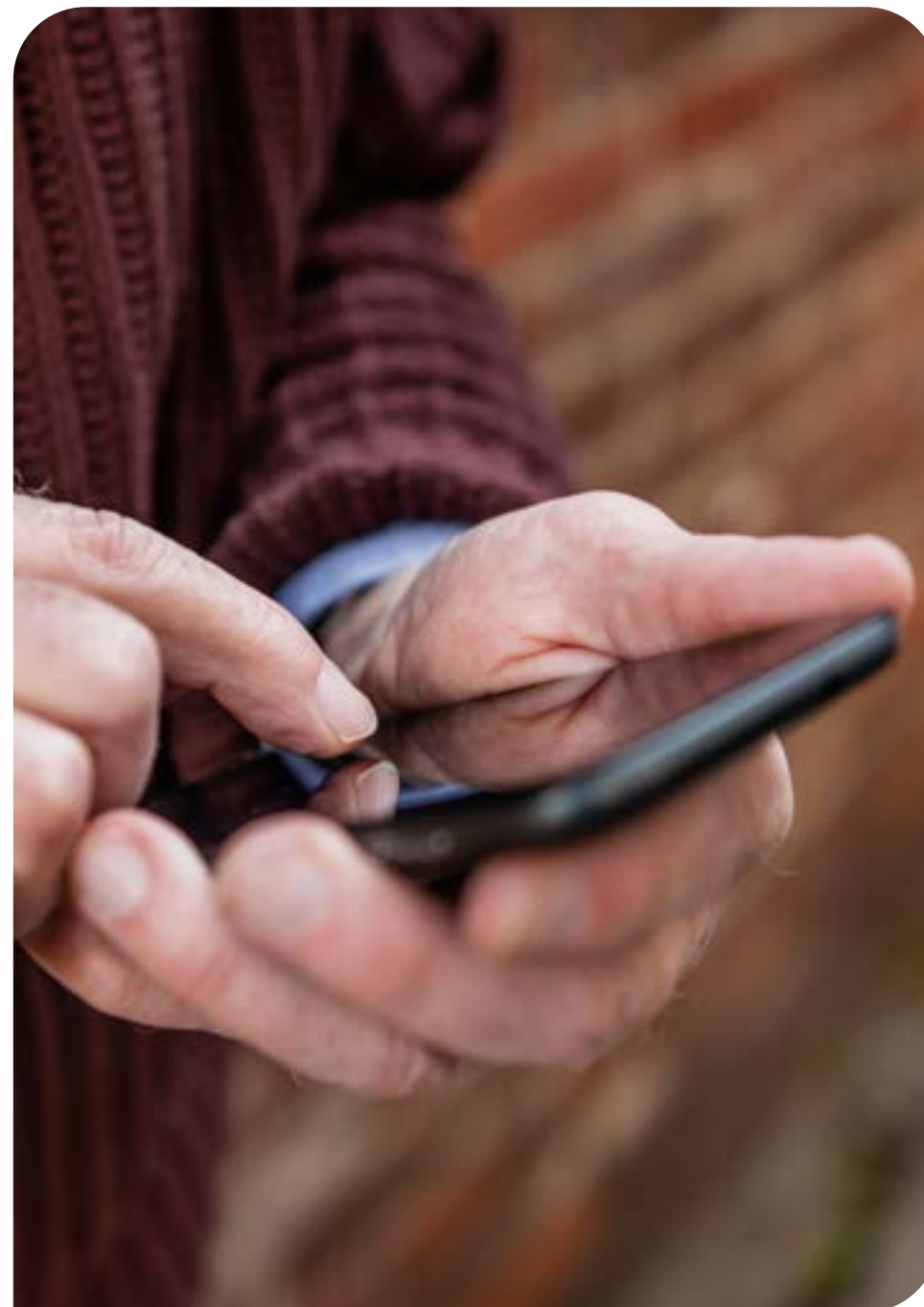
### 2. Répartition par procédure des plaintes traitées durant les trois dernières années

Nous pointons l'évolution du volume de plaintes traitées par procédure. Au cours de 2023, le service de médiation a ainsi analysé, traité et clôturé 16.457 dossiers.

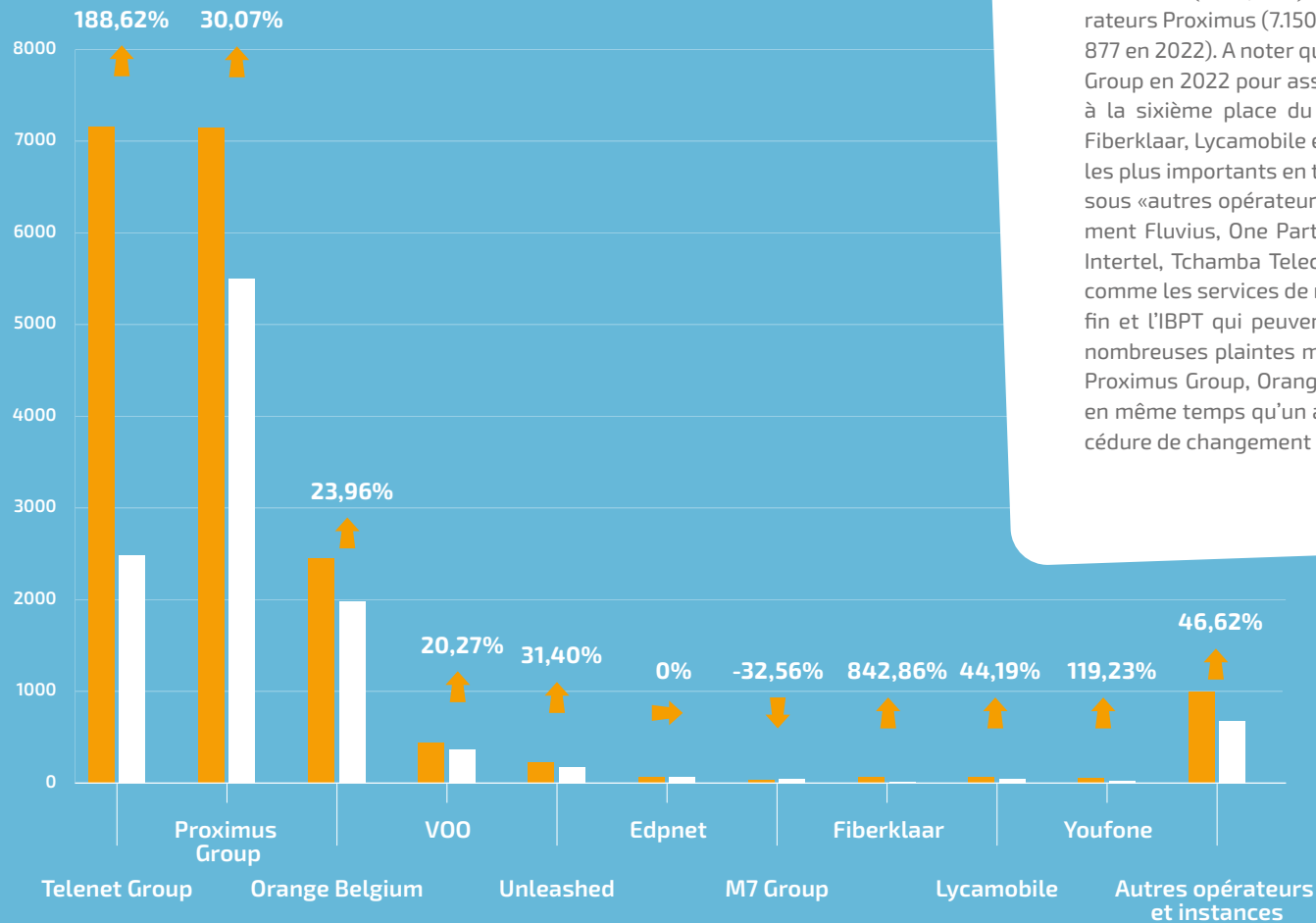


### 3. Délai moyen de traitement par procédure

Au cours de l'année 2023, un dossier de médiation a été clôturé, en moyenne, en 34 jours calendrier pour tout utilisateur final confondu (contre 28 en 2022). Un dossier de médiation visant un utilisateur final non professionnel a été clôturé, en moyenne, en 33 jours calendrier (contre 28 en 2022). Une recherche visant à l'identification du ou des auteur(s) présumé(s) d'une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques a été gérée, en moyenne, en 12 jours calendrier (contre 10 jours en 2022).



## E. EVOLUTION PAR OPÉRATEUR DES PLAINTES ENREGISTRÉES

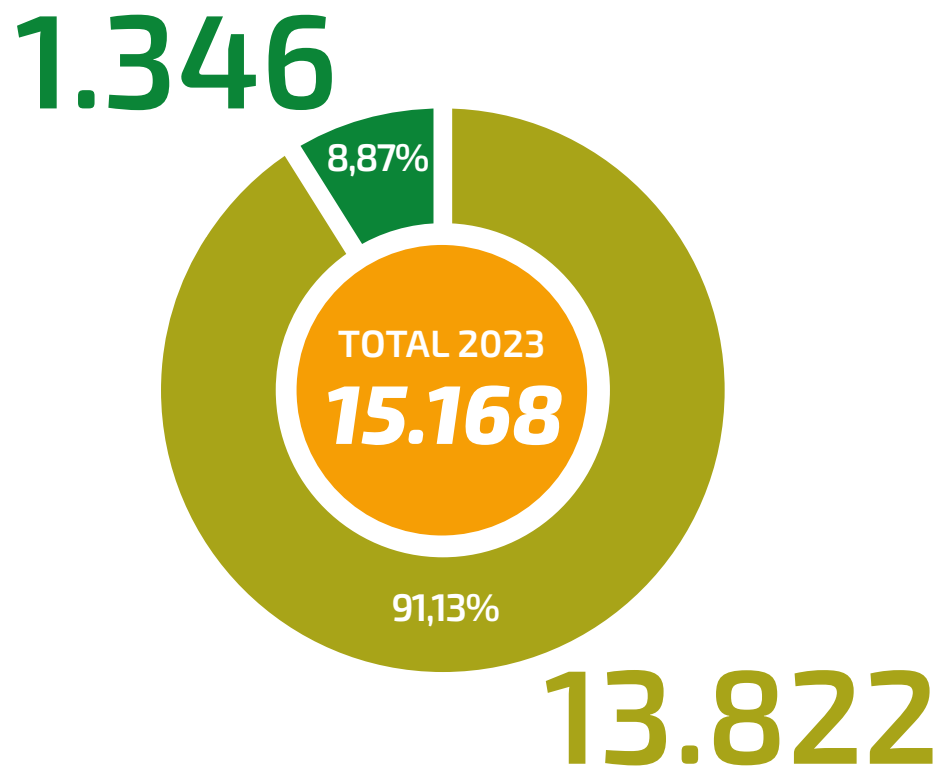


Cette année, le classement des cinq premiers opérateurs est inédit: Telenet Group est en tête du peloton suivi de Proximus Group, d'Orange Belgium, VOO et Unleashed (connu surtout auprès du public sous les marques Mobile Viking et Jim Mobile). Ces cinq opérateurs connaissent chacun une augmentation de plus de 20% du volume de plaintes enregistrées. Le chapitre 2 du présent rapport est entièrement consacré à Telenet Group lequel a subi une forte augmentation (+188,62%). En seconde position, Proximus Group reprend les opérateurs Proximus (7.150 plaintes contre 4.620 en 2022) et Scarlet (1041 contre 877 en 2022). A noter que les plaintes de Scarlet sont reprises dans Proximus Group en 2022 pour assurer la comparaison avec 2023. Edpnet se positionne à la sixième place du classement. M7 Group (TV Vlaanderen et Télésat), Fiberklaar, Lycamobile et Youfone clôturent le classement des dix opérateurs les plus importants en termes de plaintes enregistrées. Nous avons regroupé sous «autres opérateurs et instances» plus de vingt opérateurs dont notamment Fluvius, One Partner, Meta, ZBE Connected, Colt Technology Services, Intertel, Tchamba Telecom, United Telecom et OVH ainsi que des instances comme les services de médiation de l'énergie et du secteur postal, l'Ombudsfin et l'IBPT qui peuvent nous transmettre des plaintes. Il apparaît que de nombreuses plaintes mettent en cause plusieurs opérateurs. Telenet Group, Proximus Group, Orange Belgium et VOO sont ainsi fréquemment impliqués en même temps qu'un autre opérateur dans le cadre par exemple d'une procédure de changement d'opérateur.

## F. PLAINTES MEDIATION

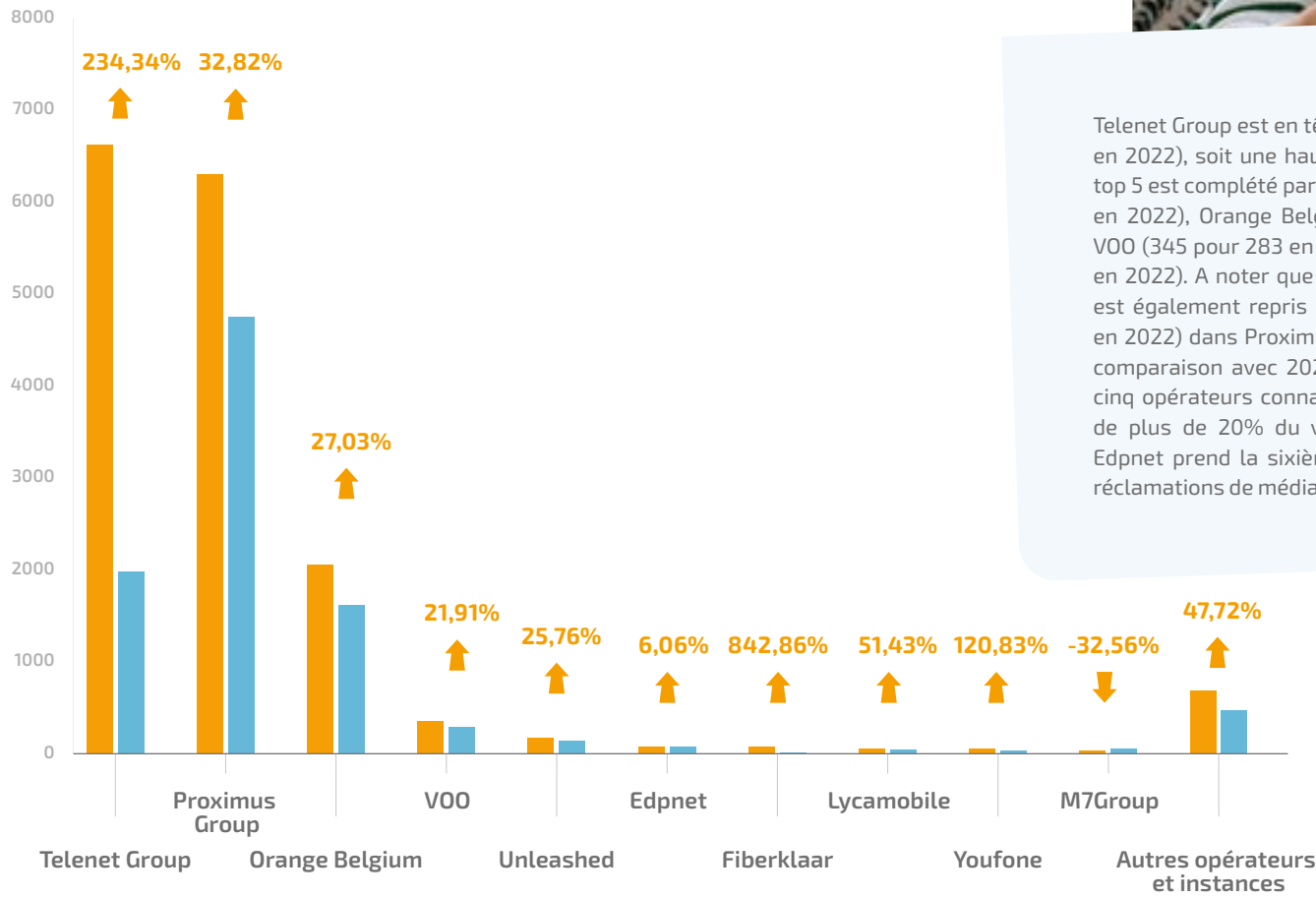
### 1. Le profil du plaignant

Le service de médiation est un service proposé à tout consommateur et utilisateur professionnel des télécommunications. Le service de médiation a pris en charge, en 2023, 13.822 plaintes de médiation (91,13% contre 90,32% en 2022,) afférentes aux particuliers, soit les non professionnels.



- Particuliers
- Professionnels

## 2. Evolution par opérateur des plaintes médiation enregistrées



Telenet Group est en tête avec 6.619 plaintes (pour 1.980 en 2022), soit une hausse remarquable de 234,29%. Le top 5 est complété par Proximus Group (6.301 pour 4.744 en 2022), Orange Belgium (2.049 pour 1.613 en 2022), VOO (345 pour 283 en 2022) et Unleashed (166 pour 132 en 2022). A noter que Scarlet (1.003 pour 835 en 2022) est également repris avec Proximus (5.298 pour 3.909 en 2022) dans Proximus Group en 2022 pour assurer la comparaison avec 2023. Comme relevé au point E, les cinq opérateurs connaissent chacun une augmentation de plus de 20% du volume de plaintes enregistrées. Edpnet prend la sixième place du classement avec 70 réclamations de médiation introduites (pour 66 en 2022).



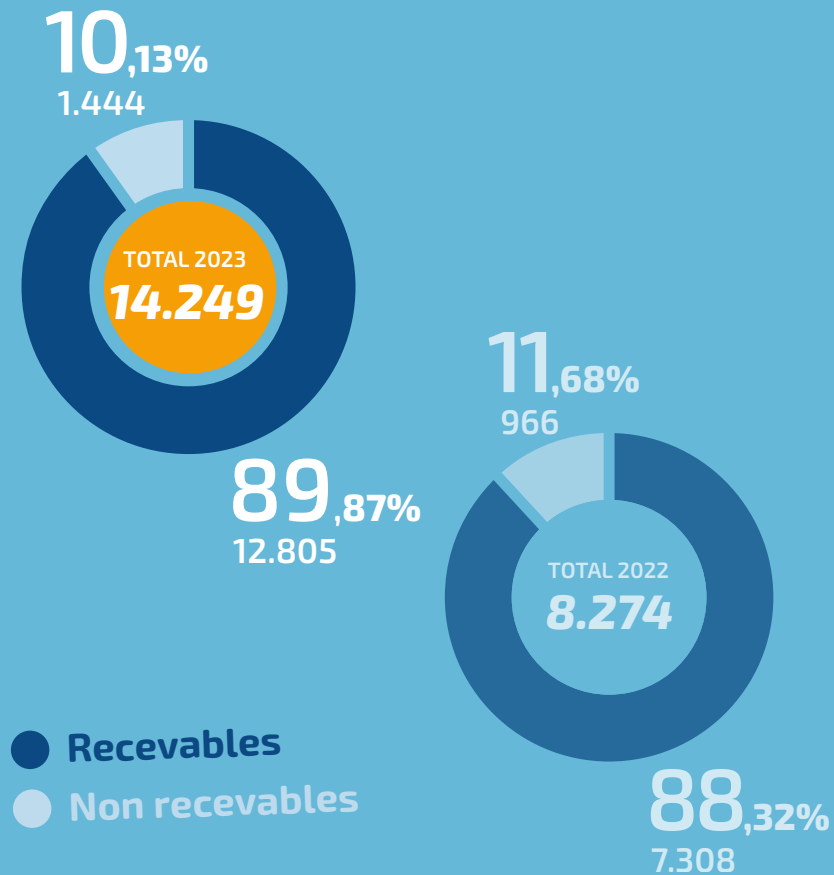
### 3. Répartition par catégorie des plaintes enregistrées médiation

Les plaintes de la catégorie facturation restent clairement majoritaires (30,88% contre 34,20% en 2022). Il s'agit, entre autres, de la facturation des abonnements de packs et de l'internet mobile, des notes de crédit, de la facturation des abonnements de GSM, de l'application des promotions, des données clients repris sur les factures et des frais de rappel. A l'instar de l'année 2022, les catégories questions contractuelles (21,23% contre 22,30% en 2022), dérangements (16,67% contre 12,61% en 2022) complètent le top 3. La catégorie questions contractuelles reprend, entre autres, les problèmes de résiliation (voir le chapitre 3 du présent rapport), les changements tarifaires, les demandes de dommages et intérêts, l'achat et la livraison de matériel et les pratiques de vente. La problématique du dérangement et de l'indisponibilité temporaire des services de communications électroniques est abordée au chapitre 5 du présent rapport. Les plaintes relatives au service à la clientèle des opérateurs se positionnent en quatrième place du classement (10,66% contre 8,85%) et sont analysées en détail au chapitre 4 du présent rapport. Les réclamations concernant les raccordements arrivent à la cinquième place du classement (7,34% contre 6,28% en 2022). La catégorie changement d'opérateur (regroupant, pour mémoire, les litiges relatifs à la procédure Easy Switch et à la portabilité) prend la sixième place (4,25% contre 4,90%). A noter que les plaintes peuvent compter plusieurs catégories. Enfin, en ce qui concerne les plaignants non professionnels, l'ensemble des pourcentages sont majoritairement semblables.

	2023		2022	
<b>Facturation</b>	<b>7.382</b>	<b>30,88%</b>	<b>4.569</b>	<b>34,20%</b>
<b>Questions contractuelles</b>	<b>5.076</b>	<b>21,23%</b>	<b>2.979</b>	<b>22,30%</b>
<b>Dérangements</b>	<b>3.985</b>	<b>16,67%</b>	<b>1.685</b>	<b>12,61%</b>
<b>Service à la clientèle</b>	<b>2.548</b>	<b>10,66%</b>	<b>1.182</b>	<b>8,85%</b>
<b>Raccordement</b>	<b>1.755</b>	<b>7,34%</b>	<b>839</b>	<b>6,28%</b>
<b>Changement d'opérateur</b>	<b>1.015</b>	<b>4,25%</b>	<b>654</b>	<b>4,90%</b>
<b>Suivi des plaintes</b>	<b>436</b>	<b>1,82%</b>	<b>229</b>	<b>1,71%</b>
<b>Dommage travaux d'infrastructure</b>	<b>385</b>	<b>1,61%</b>	<b>168</b>	<b>1,26%</b>
<b>Vie privée</b>	<b>351</b>	<b>1,47%</b>	<b>336</b>	<b>2,52%</b>
<b>Questions de principe</b>	<b>321</b>	<b>1,34%</b>	<b>197</b>	<b>1,47%</b>
<b>Sécurité</b>	<b>259</b>	<b>1,08%</b>	<b>234</b>	<b>1,75%</b>
<b>Divers</b>	<b>204</b>	<b>0,85%</b>	<b>130</b>	<b>0,97%</b>
<b>Cartes prépayées</b>	<b>176</b>	<b>0,74%</b>	<b>151</b>	<b>1,13%</b>
<b>Annuaire</b>	<b>13</b>	<b>0,05%</b>	<b>6</b>	<b>0,05%</b>

#### 4. Recevabilité des plaintes traitées médiation

Les litiges de Médiation repris comme recevables sont stables en termes de pourcentages : 89,87% pour 88,32% en 2022. Le pourcentage de dossiers de Médiation déclarés recevables visant les plaignants non professionnels, évoluent comme suit 88,26% en 2022 et 89,77% en 2023.



#### 5. Motifs d'irrecevabilité des plaintes traitées médiation

Dans un peu moins de la moitié (48,75%) des dossiers de médiation non recevables, le service de médiation a estimé la plainte irrecevable en raison de l'absence de prise de contact préalable avec l'opérateur concerné (contre 51,04% en 2022). Etant une instance de recours, le service de médiation ne peut intervenir que si le plaignant a déjà tenté de porter le litige auprès de l'opérateur concerné. 27,77% des plaintes non recevables, en 2023, étaient jugées comme incomplètes (contre 24,02% en 2022) malgré nos tentatives auprès des utilisateurs finaux en vue de parachever leurs dossiers. Le service de médiation doit, en effet, disposer d'un minimum d'information pour pouvoir traiter un litige. Dans 16,34% des dossiers non recevables (contre 16,25% en 2022), le service de médiation a refusé leur traitement parce que le problème soulevé visait un autre secteur que les télécommunications. 2,35% des plaintes déclarées non recevables n'étaient pas compréhensibles (contre 2,17% en 2022) en absence de réaction suite à nos demandes d'éclaircissements. 2,15% des litiges non recevables ont fait l'objet d'une procédure en justice (contre 2,59% en 2022). 1,18% des doléances déclarées irrecevables auprès du service concernaient, en 2023, un conflit d'ordre privé ou un litige entre tiers (contre 1,35% en 2022). 0,69% relevaient de faits d'une saisine auprès de l'opérateur de plus d'une année (contre 2,07% en 2022).

Recours	704	48,75%	493	51,04%
Données incomplètes	401	27,77%	232	24,02%
Autre secteur concerné	236	16,34%	157	16,25%
Problème de compréhension	34	2,36%	21	2,17%
Procédure judiciaire	31	2,15%	25	2,59%
Conflit privé	17	1,18%	13	1,35%
Saisine de plus d'un an	10	0,69%	20	2,07%
Plainte vexatoire	7	0,48%	2	0,21%
Opérateurs étrangers	4	0,28%	3	0,31%
<b>Total</b>	<b>1.444</b>	<b>100%</b>	<b>966</b>	<b>100%</b>

## 6. Résultats pour les plaignants

Une grande majorité des dossiers traités a abouti à un règlement à l'amiable (97,66% pour 96,91% en 2022). Le nombre de recommandations formulées diminue autant numériquement (61 pour 87 en 2022) qu'en termes de pourcentages (0,48% contre 1,19% en 2022). A noter que le nombre de réclamations retirées est en hausse (239 pour 139 en 2022).

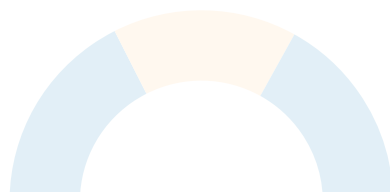
<b>Conciliations</b>	<b>12.505</b>	<b>97,66%</b>	<b>7.082</b>	<b>96,91%</b>
<b>Recommandations</b>	<b>61</b>	<b>0,47%</b>	<b>87</b>	<b>1,19%</b>
<b>Plaintes retirées</b>	<b>239</b>	<b>1,87%</b>	<b>139</b>	<b>1,90%</b>
<b>Total</b>	<b>12.805</b>	<b>100%</b>	<b>7.308</b>	<b>100%</b>



## 7. Recommandations

Le service de médiation adresse une recommandation (61 en 2023 pour 87 en 2022) aux opérateurs au cas où un accord à l'amiable n'a pu être trouvé. Une copie de la recommandation est alors adressée au plaignant. Dans un délai de vingt jours ouvrables à compter de la date de notification de la recommandation par le service de médiation, l'opérateur est tenu 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, le service de médiation envoie un rappel à l'opérateur. Celui-ci dispose d'un nouveau délai de vingt jours ouvrables pour tout de même motiver sa décision au cas où il 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 43bis §5, alinéas 2 et 3 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques), l'opérateur est tenu d'exécuter la recommandation (4 en 2023 pour 8 en 2022). En ce qui concerne les aspects spécifiques au plaignant, les recommandations favorables aux plaignants mais non suivies par les opérateurs sont en diminution en termes de pourcentages (32,79% pour 37,93% en 2022) à l'inverse des recommandations favorables aux plaignants suivies par les opérateurs (19,67% pour 11,49% en 2022). Au 31 décembre 2023, nous comptons, par ailleurs, 9 recommandations en instance c'est-à-dire sans suite motivée de l'opérateur mais pour lesquelles le délai de deux fois 20 jours n'était pas encore atteint.

<b>Recommandations favorables au plaignant non suivies</b>	<b>20</b>	<b>32,79%</b>	<b>33</b>	<b>37,93%</b>
<b>Recommandations favorables au plaignant suivies</b>	<b>12</b>	<b>19,67%</b>	<b>10</b>	<b>11,49%</b>
<b>Recommandations en concordance avec l'opérateur</b>	<b>9</b>	<b>14,75%</b>	<b>15</b>	<b>17,24%</b>
<b>Recommandations en instance</b>	<b>9</b>	<b>14,75%</b>	<b>17</b>	<b>19,54%</b>
<b>Recommandations favorables au plaignant partiellement suivies</b>	<b>7</b>	<b>11,48%</b>	<b>4</b>	<b>4,60%</b>
<b>Recommandations sans suite de l'opérateur : exécutoires</b>	<b>4</b>	<b>6,56%</b>	<b>8</b>	<b>9,20%</b>
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>100%</b>	<b>87</b>	<b>100%</b>



## G. COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES MALVEILLANTES

### 1. Répartition par contexte des plaintes enregistrées

En vertu de l'article 43bis, §3, 7° de la loi du 21 mars 1991, le service de médiation traite les demandes de toute personne se prétendant victime d'une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques (appels et messages) en vue de connaître l'identité et l'adresse des personnes l'ayant importunée.

Les dossiers relatifs à cette compétence sont en hausse, soit 2.245 requêtes contre 1.969 en 2022. Nous évoquons ici les différents contextes (conflit privé, hameçonnage, callcenters, robocalls) poussant la victime à déposer plainte auprès de notre service. Nous nous sommes abstenus, en cas de doute important ou de formulaire incomplet, d'attribuer un contexte précis à 40% des plaintes introduites.

Conflit privé	879	39,15%	757	38,45%
Hameçonnage sans dommage	188	8,37%	205	10,41%
Callcenter national	131	5,84%	193	9,80%
Hameçonnage avec dommages	64	2,85%	30	1,52%
Callcenter étranger	59	2,63%	67	3,40%
Robocalls	26	1,16%	34	1,73%
Contexte indéterminé	898	40%	683	34,69%
<b>Total</b>	<b>2.245</b>	<b>100%</b>	<b>1.969</b>	<b>100%</b>

### 2. Résultats pour les plaignants

Nous constatons une diminution, en termes de pourcentage, du nombre de plaintes où une identification a pu être communiquée (43,70% contre 49,35% en 2022). 56,30% des dossiers afférents à une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques (contre 50,65% en 2022) se sont clôturés par l'absence d'identification du présumé auteur/des présumés auteurs d'une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques.

Identifications non abouties	1243	56,30%	1.008	50,65%
Identifications abouties	965	43,70%	982	49,35%
<b>Total</b>	<b>2.208</b>	<b>100%</b>	<b>1.990</b>	<b>100%</b>

● 2023 ● 2022





## H. LE TOP 5 DES OPÉRATEURS

Dans le cadre de la médiation en 2023, de nombreux utilisateurs de télécommunications ont été confrontés à un volume considérable de problématiques structurelles. Il s'agira de passer en revue, par opérateur et par ordre décroissant des demandes de médiation introduites, les thèmes les plus fréquemment évoqués dans les plaintes ou par leur nature, remarquables.

Dans les rapports annuels précédents, un chapitre a été consacré aux dix opérateurs qui ont compté le plus de plaintes en médiation. En raison de la fusion de Proximus et Scarlet, il a été décidé d'aborder uniquement le top 5 dans ce rapport annuel. La reprise par Proximus de Scarlet a évidemment un impact sur le nombre de plaintes de l'opérateur, évoqué plus en détails au point 2 ci-dessous. A noter également la grande différence en termes de nombre de demandes de médiation entre les trois premiers opérateurs cités (Telenet, Proximus et Orange), d'une part, et VOO et Unleashed, d'autre part.

### 1. Telenet

En 2023, 6.620 plaintes en médiation ont été déposées à l'encontre de Telenet, qui comprend également les marques Base et Tadaam, soit plus du triple par rapport à 2022, année au cours de laquelle 1.980 réclamations en médiation ont été introduites. Cette augmentation spectaculaire (+234,34%) place Telenet en tête du classement des opérateurs pour lesquels le service de médiation a reçu le plus de plaintes en médiation. Compte tenu de cette situation, le service de médiation a décidé de consacrer, dans ce présent rapport, son chapitre 2 aux vingt problèmes structurels les plus marquants de cet opérateur.

### 2. Proximus

Le nombre de plaintes en médiation visant Proximus s'élève à 6.301 en 2023 (5.298 pour Proximus et 1.003 pour Scarlet). Bien que cela représente une augmentation significative par rapport à 2022 (3.909 pour Proximus et 835 pour Scarlet, soit 4.744), Proximus n'est plus en première position. L'augmentation des plaintes s'explique, d'ailleurs, en partie par le fait qu'en raison du rachat, les plaintes relatives à la marque Scarlet sont comptabilisées auprès de Proximus.

Environ 250 plaintes concernent le réseau fibre de Proximus. Il s'agit d'une augmentation par rapport à 2022, année durant laquelle le service de médiation a accordé dans son rapport (chapitre 6), une plus grande attention aux litiges relatifs au déploiement du réseau de la fibre optique.

### 2.1. Dérangements sur le réseau Proximus

*À la suite de travaux sur le réseau fibre dans la rue de ma grand-mère de 94 ans, son téléphone fixe ne fonctionne plus depuis le 14 août. Elle porte un bracelet qui est relié à une centrale de secours via cette ligne téléphonique fixe et il est donc important que celle-ci soit réparée le plus rapidement possible. Le problème a été immédiatement signalé à Proximus et ils allaient envoyer un jointeur pour le résoudre. Entre-temps, nous sommes le 26 août et le problème n'a pas encore été résolu. Aujourd'hui, comme je suis sa petite-fille, j'ai encore appelé Proximus pour demander quand son téléphone fonctionnerait à nouveau. Ils n'ont pas pu me donner de date.*

Les dérangements sur le réseau Proximus représentent le plus grand volume de plaintes (1.596) visant cet opérateur en 2023. Cela s'applique d'ailleurs aussi bien à Proximus qu'à Scarlet. La plupart des litiges résulte de dérangements affectant Internet (460), suivis de problèmes techniques visant le pack complet (410), de problèmes de réseau mobile (251), de pannes au niveau des télévisions (227) et des lignes fixes (220). La forte augmentation du nombre de plaintes dues à des dérangements semble paradoxale compte tenu du déploiement du réseau de la fibre atteignant sa vitesse de croisière. L'absence d'intervention rapide et efficace de Proximus lors des contacts de première ligne constitue le fil rouge dans les témoignages des plaignants. Aucune solution n'est proposée, les clients doivent parfois attendre très longtemps pour obtenir une intervention technique, les techniciens ne se présentent pas pendant le créneau prévu et les promesses de rappeler les clients ne sont pas respectées. Le problème de dérangement et d'indisponibilité temporaire aux services de télécommunications est abordé plus en détail dans le présent rapport annuel, notamment au chapitre 5.

## 2.2. Raccordements tardifs

*J'ai introduit une demande de déménagement chez Scarlet vers le 20 juillet, vu que mon papa allait déménager dans un appartement le 7 août. En raison des congés, un technicien n'a pu venir que le 11 août pour régler le déménagement. Il devait normalement arriver entre 8 h et 18h30. Vers 17 h, nous n'avions encore vu personne et j'ai contacté Scarlet par téléphone. J'ai d'abord eu quelqu'un qui m'a dit que le rendez-vous était annulé, mais elle n'a pas pu me dire la raison. J'ai dû retéléphoner à Scarlet pour m'adresser à un autre service qui a pu dire qu'il y avait un problème technique et qu'ils ne pouvaient le constater que maintenant. Ils allaient m'appeler pour fixer un nouveau rendez-vous, mais je n'ai pas eu de nouvelles pendant longtemps. Le 16 août, j'ai pu prendre un nouveau rendez-vous en ligne pour mon papa, et ils devaient passer le lundi 28 août pour régler le déménagement. Aujourd'hui, mon papa a reçu ce matin (24 août) un appel de Scarlet pour dire que ce rendez-vous ne pouvait de nouveau pas être respecté. Entre-temps, cela fait déjà 3 semaines qu'il n'a pas de télévision et d'Internet, qu'il dépense énormément en 4G et nous ne recevons aucune réponse à la question de savoir quand il aura enfin la télévision et Internet, et aucune intervention n'est proposée ! J'aimerais que cela soit résolu maintenant, car il ne peut pas se permettre financièrement de s'abonner à un autre opérateur.*

961 plaintes impliquant Proximus ont mis en évidence un problème relatif aux raccordements, ce qui a constitué l'une des principales difficultés rencontrées par les clients de Proximus et de Scarlet en 2023. Dans la plupart des cas, le litige a concerné le non-respect de la date de raccordement convenue et ce, tant pour les nouveaux services de télécommunications fixes que pour le déménagement d'abonnements existants. Concrètement, dans le courant de 2023, il a été de plus en plus souvent signalé que les techniciens ne se sont pas rendus aux rendez-vous. Le fait que l'opérateur a oublié d'informer à temps les clients du report de la date de raccordement, ainsi que la manière dont le service clientèle a géré les plaintes de première ligne concernant cette problématique, ont fortement irrité de nombreux plaignants. La nécessité de communiquer de manière plus transparente avec le client à propos de la date de raccordement et, si le rendez-vous ne peut pas être respecté en raison de circonstances exceptionnelles, de l'informer à temps d'une modification du planning s'est imposé de plus en plus clairement.

## 2.3. Insatisfaction quant au fonctionnement des services de première ligne

*Depuis peu, notre réception GSM est très régulièrement complètement coupée dans notre entreprise et pendant de longues périodes, ce qui m'empêche de téléphoner et de joindre mon personnel sur la route pour transmettre des missions. Malgré mes signalements répétés, je suis confronté à des informations contradictoires et on me dit qu'il n'y a pas de problème, alors qu'il y en a. En outre, on me suggère de prendre contact avec la ligne business pour obtenir un support, mais c'est assez difficile si je ne peux pas téléphoner. De plus, on a promis de me recontacter dans les 24 heures pour prendre rendez-vous en vue d'une visite sur place mais je suis toujours sans nouvelles.*

Dans 877 réclamations, les plaignants ont exprimé très explicitement leur mécontentement quant au fonctionnement des services de première ligne de Proximus et Scarlet. Il s'agit d'une forte hausse par rapport à 2022. La plupart des plaintes (348) concernent le manque d'orientation client, se traduisant principalement par le non-respect des promesses de rappeler le client, le transfert répété et inefficace vers d'autres services ou l'orientation vers d'autres opérateurs et instances, la coupure de la communication et le manque d'amabilité vis-à-vis du client. Le partage d'informations inexactes ou incomplètes par les services de première ligne (147 plaintes) constitue un autre problème significatif. Cela indique surtout un problème au niveau de la qualité des analyses effectuées en première ligne lorsque, par exemple, des factures erronées sont évoquées. Le manque de canaux pour atteindre les services de première ligne (104 plaintes) et les longs délais d'attente lors des appels téléphoniques aux services clientèle (99 plaintes) ont également été fréquemment dénoncés. Le fait que Proximus ne mette pas d'adresse e-mail à la disposition des clients en cas de questions ou de litiges a notamment été régulièrement évoqué. La problématique plus large de l'accueil de première ligne fait, d'ailleurs, l'objet du chapitre 4 de ce rapport annuel.



## 2.4. Problèmes en cas de changement d'opérateur

*Je suis passé de Proximus à Mobile Vikings avec Internet et deux abonnements GSM. Un des deux numéros est actif chez Mobile Vikings depuis le 22 avril 2023, mais je reçois encore des factures de Proximus.*

Proximus et Scarlet ont été impliqués 764 fois dans des plaintes relatives à des problèmes de changement d'opérateur, soit via la procédure Easy Switch, soit via la portabilité de numéros. Les deux procédures prévoient que, dans la plupart des cas, l'utilisateur peut s'adresser au nouvel opérateur pour faire résilier l'abonnement auprès de l'ancien opérateur, en même temps que l'activation des services auprès du nouveau fournisseur. Des centaines de plaintes montrent toutefois que des problèmes persistent lors de l'application de ces procédures, si bien que les utilisateurs qui changent d'opérateur sont confrontés à des doubles facturations ou doivent attendre longtemps le transfert souhaité. Il est frappant de constater que les cas où des utilisateurs passent d'une marque à l'autre au sein même de Proximus Group génèrent également des plaintes. Les irrégularités relatives à la résiliation de services de télécommunications font d'ailleurs l'objet du chapitre 3 de ce rapport annuel.

## 2.5. Irrégularités lors de la vente d'abonnements

*Proximus me facture un abonnement plus cher que convenu pour la fibre. Je veux qu'ils me facturent les 79,99€ convenus dans le contrat initial et non les 99,99 € avec la fibre. Je n'ai jamais demandé de modification moi-même. Ils ont commis des erreurs dans leur gestion et créé de nouveaux contrats. Ils m'ont donné raison et m'ont remboursé. Mais à présent, ils facturent à nouveau 99,99 € au lieu des 79,99€ convenus. Je les ai recontactés et maintenant, ils disent que je n'y avais pas droit parce que j'avais prétendument fait une nouvelle demande. C'est faux.*

Sur les 377 plaintes afférentes aux pratiques de vente douteuses de Proximus, une part importante concerne les abonnements à la fibre, soit en raison de l'imposition de tels produits, soit en raison d'une présentation erronée du prix lors de la vente. À cet égard, comme mentionné dans le rapport annuel 2022 (chapitre 6), Proximus est tenu de communiquer à temps, de manière honnête et transparente avec ses clients, quant à l'impact financier du passage à un abonnement à la fibre, et au droit de résiliation en cas d'augmentation tarifaire.

## 2.6. Dommages causés par des travaux d'infrastructure et droit de façade

*À notre insu et sans autorisation, Proximus a utilisé notre façade pour installer des câbles et un boîtier. Nous ne sommes pas clients et nous ne sommes pas disposés à accepter qu'ils utilisent ainsi notre façade. Nous avons bien vu que Proximus était en train d'effectuer des travaux dans la rue, mais qu'ils utiliseraient notre façade ? Jamais reçu de demande ni de courrier à ce sujet. Le service clientèle n'a pas pu nous aider car nous ne sommes pas clients.*

En 2023, le nombre de plaintes visant Proximus à la suite de dommages causés par des travaux d'infrastructure a fortement augmenté. Sur les 272 litiges, une grande partie concerne le déploiement du réseau de la fibre, dans le cadre duquel l'opérateur peut chercher un appui sur les façades des habitations des citoyens, même s'ils ne sont pas des abonnés de Proximus. Les opérateurs ont bel et bien le droit de le faire, mais ils doivent, en principe, essayer de trouver un accord avec les propriétaires des immeubles concernés. Cette problématique a été évoquée en détail dans le chapitre 6 du rapport annuel 2022. Enfin, le service de médiation a régulièrement reçu des réclamations de citoyens qui n'ont pas été d'accord quant à la manière dont (les entrepreneurs de) Proximus a réparé leur allée, jardin ou trottoir après l'installation souterraine de l'infrastructure.



## 2.7. Facturation de services SMS premium non sollicités

*Nous avons reçu le mois dernier une facture de 104 € au lieu des 8 € habituels. Selon Scarlet, il s'agit de messages frauduleux émanant de certaines entreprises. La facture mentionne des SMS envoyés à des numéros 9XXX. Il s'agit de l'abonnement de notre mère de 83 ans, qui n'a jamais envoyé ou ouvert de SMS. Son GSM n'est utilisé qu'en cas d'urgence. Scarlet déclare être lui-même victime de ces fraudeurs et dit ne rien pouvoir y faire. Ils avaient toutefois promis de désactiver une fonction spécifique pour éviter cela à l'avenir. La nouvelle facture mentionne de nouveau des SMS pour un montant de 27,75 €.*

En 2023, le service de médiation a enregistré 57 plaintes émanant principalement de clients Scarlet et Proximus qui ont vu apparaître, sur leur facture, des frais pour des services SMS premium non sollicités. Alors que la problématique des coûts contestés pour les services fournis par des tiers a entraîné moins de réclamations ces dernières années, le nombre de litiges afférents aux services de SMS premium a augmenté en 2023. Il s'agit principalement de la facturation de services de paiement d'Etri, Funlazio et Cell Candy.

Dans le cadre de ces plaintes, le service de médiation relève, depuis plus de 20 ans, que les services clientèle de Proximus, et maintenant aussi de Scarlet, ne proposent aucune solution aux utilisateurs abusés et les orientent, sans aucune forme d'analyse, vers les prestataires de services concernés ou le service de médiation. Scarlet a maintenu cette position suite à l'intervention du service de médiation, lequel devait, à chaque fois, attirer l'attention de l'opérateur sur sa responsabilité et ses obligations en tant que partie facturant.

Conformément à l'article 9 §1 2° de l'arrêté royal déterminant les obligations applicables en matière de fourniture de services payants, visées à l'article 116/1, § 2, de la loi relative aux communications électroniques, l'opérateur, en tant que partie facturant, doit effectivement assurer lui-même le traitement des plaintes relatives à des services payants fournis par des tiers. Malgré les irrégularités révélées, Scarlet a ainsi choisi de faire procéder au remboursement des montants indus via les prestataires de services. Cette attitude est inacceptable pour le service de médiation. Ce dernier insiste pour que l'opérateur, en qualité de partie facturant pour des services SMS premium, se charge lui-même de la rectification des montants indus par le biais de notes de crédit et de remboursements

directs. Le fait qu'un certain nombre de plaignants n'aient finalement pas reçu de remboursement par l'intermédiaire des prestataires de services et ont dû, de nouveau, faire appel au service de médiation illustre d'ailleurs l'échec de la méthode utilisée par Scarlet en 2023.



### 3. Orange

En 2023, 2.049 utilisateurs ont fait appel au service de médiation en raison d'un litige non résolu avec Orange. Il s'agit d'une hausse par rapport à 2022, année durant laquelle 1.613 plaintes visant Orange ont été déposées auprès du service de médiation. Pour la marque Hey!, qui fait partie de la gamme de produits d'Orange, 128 demandes de médiation ont spécifiquement été introduites en 2023.

#### 3.1. Easy Switch échoue à cause d'un point dans le numéro de client Orange

*Je suis passé d'Orange à Scarlet fin février 2023. Scarlet allait tout régler via Easy Switch. Apparemment, cela n'a réussi que pour mon abonnement GSM et non pour mon abonnement « Internet et TV », de telle sorte que j'ai encore reçu des factures d'Orange pour mars et avril. J'ai renvoyé le modem en location d'Orange, donc il devrait être clair que je n'ai plus utilisé leurs services. Scarlet affirme que je suis encore moi-même responsable de la résiliation chez Orange. Orange dit que la résiliation du contrat ne prend effet qu'au moment où je résilie moi-même le contrat et cela n'a donc été fait qu'au cours de la troisième semaine d'avril, étant donné que je ne savais pas jusque-là que quelque chose s'était mal passé.*

Après transmission de la plainte auprès de deux opérateurs concernés, le service de médiation a reçu les informations suivantes de la part d'Orange :

*Le 28 février 2023, Orange a reçu une demande Easy Switch de Scarlet pour résilier les services fixes. Comme vous le savez, il s'agit d'un système automatique. Si toutes les données ne sont pas correctes, la demande est automatiquement refusée. Le numéro de client mentionné n'était pas correct. Scarlet n'a pas indiqué le « point » dans le numéro de client.*

En 2023, le service de médiation a enregistré 272 plaintes relatives à la procédure Easy Switch dans lesquelles Orange a été impliqué. Il ressort d'un nombre considérable de plaintes que le nouvel opérateur a bien transmis la demande de résiliation de l'abonnement à Orange, mais que l'absence du point dans le numéro de client du plaignant a donné lieu à un refus de la part d'Orange. Cette problématique, qui ne concerne que les abonnés d'Orange, traîne depuis des années et a déjà fait l'objet d'une analyse plus détaillée dans le chapitre 7 du rapport annuel 2020. Depuis le 1er octobre 2023, les opérateurs sont tenus de reprendre un numéro de contrôle dans la procédure Easy Switch, conformément à l'arrêté royal du 31 août 2022 modifiant l'arrêté royal du 06 septembre 2016 relatif à la migration des services de ligne fixe et des offres groupées de services dans le secteur des communications électroniques. Le service de médiation espère que les nouvelles règles permettront de réduire le volume de plaintes relatives à Easy Switch.

#### 3.2. Non-traitement ou traitement tardif des demandes de résiliation

*Cela fait des mois que je paie à Orange un abonnement pour un numéro qui n'est plus actif. Bien que j'aie appelé plusieurs fois pour supprimer ce numéro et ne plus recevoir de facture, rien ne se passe.*

La procédure Easy Switch n'est pas la seule source significative de plaintes pour les utilisateurs qui souhaitent résilier leur abonnement Orange. En 2023, le service de médiation a ainsi enregistré 233 réclamations liées à de prétendues irrégularités dans le suivi par Orange des demandes de résiliation introduites par le client lui-même. Lorsqu'elles sont introduites par écrit, les opérateurs sont tenus d'exécuter ces demandes à la date choisie par l'utilisateur, même immédiatement si c'est techniquement possible. Bien que cette problématique ait déjà été identifiée dans le rapport annuel 2022 (chapitre 3) comme un point structurel chez Orange, le nombre de plaintes relatives à des factures après résiliation a encore augmenté. Le chapitre 3 de ce rapport approfondit, de nouveau, ce thème, suscitant également de nombreux litiges chez d'autres opérateurs.

### 3.3. Difficulté d'accéder aux services de première ligne

*Il n'existe pas de formulaire de contact ni d'adresse e-mail pour les clients Orange. J'attends au moins un formulaire en ligne ou une adresse e-mail pour pouvoir envoyer ma question ou ma plainte, afin que tout ne doive pas passer par le médiateur des télécommunications.*

En 2023, 266 plaignants ont explicitement dénoncé auprès du service de médiation des irrégularités graves sur le fonctionnement des services de première ligne d'Orange. 83 réclamations ont mentionné spécifiquement l'accessibilité problématique du service clientèle, se traduisant surtout par de longs délais d'attente pour contacter Orange par téléphone et par l'absence d'adresse e-mail ou de formulaire en ligne pour communiquer avec l'opérateur. La problématique plus large du fonctionnement des services de première ligne est analysée en détail dans le chapitre 4 du présent rapport annuel.

### 3.4. Frais de données inattendus en Belgique et à l'étranger

*Une somme indûment facturée de 60€ lors d'une escale à Dubaï, malgré le fait que les données mobiles de nos GSMs étaient désactivées ! Et pourtant, nous avons prétendument créé une session Internet mobile sur un GSM. Je trouve que c'est une manière très lâche d'exploiter les clients. Ils refusent de prouver quoi que ce soit et veulent seulement accorder une réduction de 30%. De ce fait, j'ai changé de fournisseur.*

Le service de médiation a reçu 117 demandes de médiation en raison de frais contestés pour la consommation d'Internet mobile. Dans 53 cas, il s'agit de consommation à l'étranger, généralement en dehors de l'Espace économique européen (EEE), où les utilisateurs surfent à des tarifs beaucoup plus élevés, et dans les États membres de l'UE, en Norvège, en Islande et au Liechtenstein. Les tarifs pratiqués sont tellement élevés qu'une connexion - inconsciente ou non - de quelques minutes peut entraîner une facturation de 60€, ce qui constitue le plafond pour la consommation d'Internet mobile à l'étranger

et devrait, en principe, entraîner le blocage du service de données. Il ressort également des plaintes que quiconque se trouve aux frontières extérieures de l'EEE, par exemple, à proximité de la Suisse, de Monaco ou sur des îles grecques, risque d'être connecté involontairement aux antennes des pays voisins. Cela peut entraîner des coûts inattendus pendant des sessions de données, qui font régulièrement l'objet de recours, notamment à l'encontre d'Orange. Le chapitre 5 du rapport annuel 2022 analyse cette problématique de manière plus approfondie.

### 3.5. Imprécisions concernant les notes de crédit et pas de remboursement spontané des avoirs

*Lors de la résiliation de mon abonnement, j'ai reçu une facture indiquant que Hey! devrait me rembourser 5€. Ils écrivent que je ne dois rien faire et que cela sera déduit de ma prochaine facture. Étant donné que j'ai mis fin à mon abonnement, il n'y aura pas de prochaine facture. J'ai essayé à plusieurs reprises d'entrer en contact avec le service clientèle de Hey! pour régler le remboursement. Ils ne répondent pas à mes messages (sessions de chat en ligne et Messenger).*

En 2023, 107 plaintes ont été enregistrées pour des imprécisions relatives aux notes de crédit et l'absence de remboursement d'avoirs à d'anciens abonnés d'Orange. Étant donné qu'Orange, comme d'autres opérateurs, fait payer les frais d'abonnement à l'avance, les clients ont souvent encore un avoir lorsqu'ils arrêtent leur abonnement. Les plaintes continuent à démontrer que ces avoirs ne sont pas toujours remboursés spontanément aux utilisateurs, ce qui constitue déjà une pratique douteuse en soi. Il est encore plus inquiétant de constater qu'Orange ne donne pas toujours suite aux demandes explicites de remboursement des sommes en question. Le problème plus large des plaintes relatives à la résiliation de services de télécommunications est, d'ailleurs, traité au chapitre 3 de ce rapport.

## 4. VOO

345 plaintes en médiation afférentes à VOO ont été enregistrées en 2023. Par rapport à 2022, année au cours de laquelle le service de médiation a comptabilisé 283 demandes de médiation avec le câble-opérateur wallon, VOO grimpe à la quatrième place du classement

### 4.1. Divers problèmes avec Easy Switch entraînant des doubles facturations

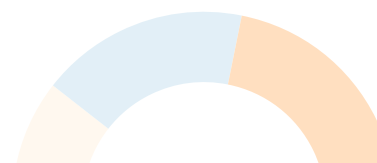
*En décembre 2022, j'ai changé d'opérateur, à savoir de Proximus à VOO. Mon nouvel opérateur m'avait assuré qu'ils régleraient la résiliation de l'abonnement chez Proximus. En février 2023, j'ai toutefois reçu une nouvelle facture de Proximus. Renseignements pris auprès de mon ancien opérateur, j'ai appris qu'aucune résiliation n'avait été demandée par VOO pour mes services de télécommunications fixes. Par conséquent, j'ai dû demander moi-même à Proximus de résilier immédiatement mes abonnements. J'ai ensuite contacté VOO pour savoir pourquoi ils n'avaient pas fait le nécessaire. Comme je ne recevais pas de réponse, je leur ai téléphoné en mars et avril. Ils ont répondu que je devais me charger moi-même de la résiliation auprès de Proximus et refusent d'intervenir dans les doubles facturations.*

En 2023, l'éventail des plaintes à l'encontre de VOO est principalement dominé par divers problèmes liés à la procédure Easy Switch. Le service de médiation a enregistré 57 plaintes liées à cette problématique, impliquant VOO. Comme l'illustre l'exemple, un certain nombre de plaintes montrent que VOO n'active pas toujours la procédure Easy Switch et fait croire au client qu'il ne doit pas s'inquiéter de la résiliation auprès de l'ancien fournisseur. D'autres plaintes mettent en évidence des lacunes structurelles dans la collaboration entre VOO et d'autres opérateurs pour le bon déroulement de ladite procédure, pénalisant ainsi l'abonné. La réticence ou l'incapacité d'impliquer spontanément l'autre opérateur concerné à la suite d'une plainte de première ligne concernant Easy Switch constitue le point commun des témoignages des plaignants.

### 4.2. Frais de rappel

*Mon père, qui était client chez VOO, est décédé le 1er mars 2023. J'ai contacté l'opérateur par téléphone le 17 mars, le 19 avril et le 25 avril pour qu'il résilie son abonnement. Je leur ai déjà transmis deux fois l'acte de décès, mais VOO continue à facturer. Le service clientèle m'a conseillé, à plusieurs reprises, de ne pas procéder au paiement. Finalement, VOO a accepté de mettre fin à l'abonnement de mon père avec effet rétroactif à partir de la date du décès. Néanmoins, ils réclament le paiement de deux frais de rappel impayés pour un montant de 20€.*

Dans 22 plaintes, les plaignants ont contesté les frais de rappel. Les circonstances dans lesquelles ces frais supplémentaires ont été facturés sont très diverses. Dans la plupart des cas, VOO a facturé 10€, malgré la contestation des factures impayées. Lorsqu'un utilisateur demande une correction des factures, l'opérateur doit d'abord procéder à une analyse approfondie et, en attendant, suspendre le processus par lequel des paiements tardifs entraînent des rappels payants. Il est évident que les frais de rappel éventuels qui découlent de factures injustifiées ou erronées ne sont pas dus.



## 5. Unleashed

Avec 166 plaintes, Unleashed, qui regroupe, entre autres, les marques Mobile Vikings et Jim Mobile clôture ce top 5. Par rapport à 2022 où 132 demandes de médiation ont été introduites auprès du service de médiation, une augmentation est épinglée, à l'instar des autres opérateurs du top 5.

### Problèmes de portabilité de numéros de GSM

*Le 30 novembre 2023, mon ami et moi nous sommes rendus dans un magasin Telenet pour demander d'ajouter mon numéro de GSM à son abonnement. De cette manière, nous pouvions encore prétendre à la promotion, à savoir un GSM. Le collaborateur a indiqué qu'il contacterait Mobile Vikings, mon fournisseur de l'époque. Le traitement prendrait 24 heures. Après plusieurs contacts avec les deux fournisseurs, 20 jours plus tard la situation n'est toujours pas réglée, mais je paie pour 2 services mobiles.*

En 2023, 31 utilisateurs ont fait appel au service de médiation en raison d'un conflit souvent prolongé lors du transfert de numéro mobile vers un autre opérateur, dans lequel Unleashed est impliqué. Dans de nombreux cas, le portage de numéro, qui doit, en principe, être effectué dans un délai d'un jour ouvrable, a subi un sérieux retard. Les plaintes montrent également que des problèmes peuvent survenir suite à l'application du mécanisme de compensation légale. Conformément à l'arrêté royal relatif à la portabilité de numéros, le nouvel opérateur est tenu de fournir une compensation d'au moins 3 € par jour de retard.



## 2. TELENET : HAUSSE EXCEPTIONNELLE DES PLAINTES

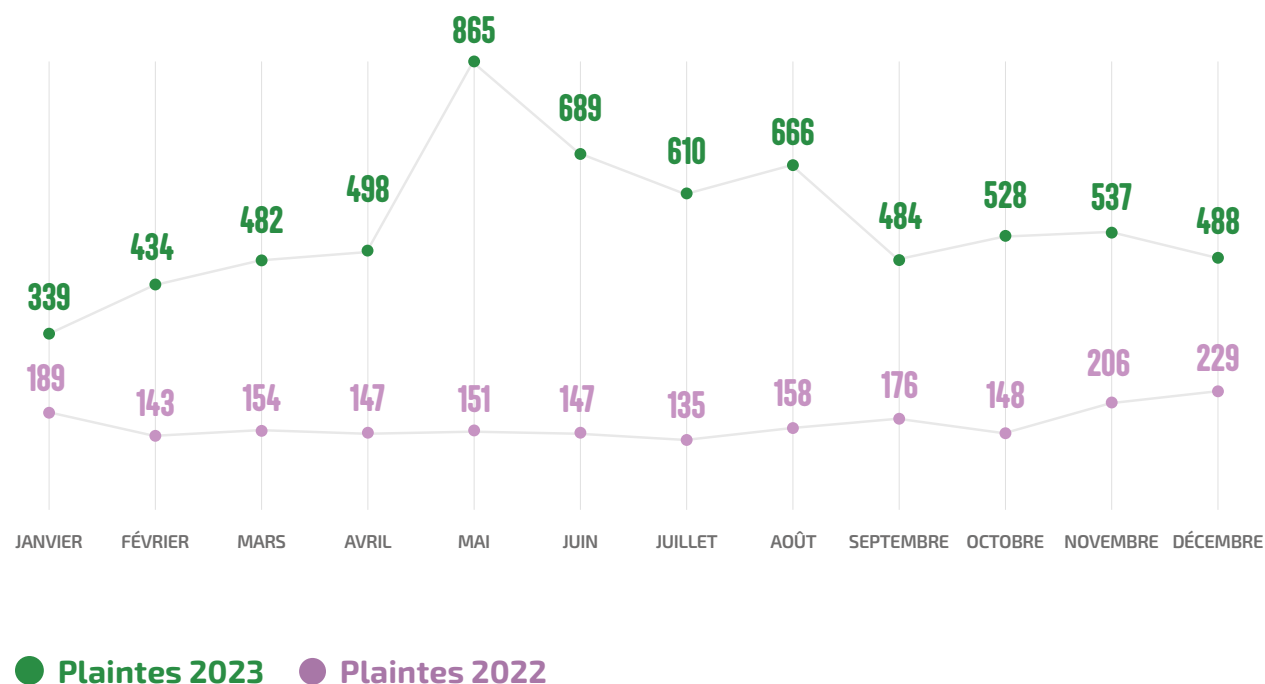
A. Introduction	31
B. Top 20 des problèmes structurels pour les clients de Telenet	32
1. Demandes de résiliation non traitées	32
2. Problèmes d'activation des nouveaux modems et des décodeurs	33
3. Absence de remboursement des avoirs au client	33
4. Absence de livraison des appareils achetés en ligne	34
5. Indisponibilité des services fixes de télécommunications après un déménagement	34
6. Pas d'accès aux e-mails	35
7. Coûts inattendus de données mobiles en raison de l'absence de messages d'alerte	35
8. Facturation erronée d'une caution pour des appareils en location	36
9. Factures papier envoyées erronément par voie électronique ou parvenues tardivement à l'utilisateur	36
10. Inexécution des demandes de reprise	37
11. Des factures prescrites à l'encontre des droits des utilisateurs	37
12. Suppression illégale du tarif social	38
13. Non respect des demandes de modification d'abonnement	39
14. Suspension de l'accès à Internet mobile	39
15. Non réception des factures	40
16. Long temps d'attente au téléphone	40
17. Manque d'orientation client et solution	41
18. Canaux de communication limités pour joindre Telenet	41
19. Plus d'accès à l'espace clients en ligne	42
20. Inexécution des accords à l'amiable	42
C. Conclusion	43



## A. INTRODUCTION

2023 se distingue par un nombre important de plaintes en médiation, principalement dues à des litiges non résolus en première ligne à l'encontre de Telenet. Cet opérateur a généré 6.620 plaintes, introduites auprès du service de médiation. Il s'agit de plus du triple par rapport à 2022, année au cours de laquelle 1.980 réclamations en médiation ont visé Telenet. Comme le montre le premier chapitre de ce rapport, Telenet remplace ainsi Proximus en première position en matière de plaintes enregistrées. Respectivement, 6.042 utilisateurs particuliers et 578 utilisateurs professionnels ont introduit des demandes de médiation.

Le graphique ci-dessous montre l'évolution mensuelle du nombre de plaintes en médiation visant Telenet en 2022 et 2023.



Il apparaît que l'augmentation des plaintes a déjà été amorcée en novembre 2022 et que le flux entrant remarquablement élevé s'est manifesté tout au long de l'année 2023. Un pic a été atteint au mois de mai avec 865 litiges en médiation, cinq fois plus que le même mois en 2022. A partir du mois de janvier 2023, le service de médiation a reçu chaque mois au moins deux fois plus de plaintes à charge de Telenet que pendant le même mois de l'année précédente.

L'explosion du nombre de plaintes n'est pas le seul élément qui justifie l'attention portée par le service de médiation à Telenet dans ce rapport annuel. La nature, la gravité, le caractère structurel, persistant et, dans certains cas, unique des problèmes auxquels les clients de Telenet ont été fréquemment confrontés en 2023 sont autant de raisons pour commenter plus en détail les plaintes relatives à cet opérateur.



## B. TOP 20 DES PROBLÈMES STRUCTURELS POUR LES CLIENTS DE TELENET

Un aperçu des vingt problématiques d'utilisateurs les plus fréquentes et/ou remarquables ont été mises en lumière dans les 6.620 demandes de médiation avec Telenet réceptionnées en 2023. Les quinze premiers sujets décrits concernent des problèmes structurels, classés selon le nombre de plaintes. Les quatre thèmes suivants ont trait aux difficultés à joindre l'opérateur. Enfin, le vingtième point traite de l'absence de respect des solutions négociées par le service de médiation.

Le service de médiation est tout à fait conscient que cette longue liste peut mettre à l'épreuve la persévérance du lecteur. Toutefois, cette énumération reflète objectivement le large éventail de problèmes signalés dans un nombre record de plaintes à l'encontre de Telenet.



### Demandes de résiliation non traitées

*À la suite d'un changement du décodeur pour une nouvelle box TV, nous nous sommes subitement retrouvés avec un abonnement Streamz sur notre compte, sans que je l'aie commandé ou que j'aie signé quoi que ce soit à ce sujet. Le 28 février 2023, j'ai essayé de l'arrêter en ligne, mais cela n'a pas fonctionné : il y avait toujours un message d'erreur. Le même jour, j'ai contacté Telenet via WhatsApp et j'ai demandé à plusieurs reprises la résiliation de Streamz, en vain. Aujourd'hui, je reçois un décompte sur lequel ce service est facturé à partir du 1er avril.*



Le service de médiation a été sollicité environ 400 fois en raison d'irrégularités lors de la résiliation de services Telenet par un abonné. Concrètement, l'opérateur n'a pas donné suite aux demandes répétées des plaignants de mettre fin à leurs packs, à certains de leurs composants ou à des options spécifiques. Cela a donné lieu à des facturations injustifiées, ce qui a incité, à chaque fois, les abonnés victimes à contacter le service clientèle de Telenet et, en fin de compte, à faire appel à l'aide du service de médiation. Il s'est également avéré que cette problématique, qui constitue une infraction à l'article 111/3 de la loi relative aux communications électroniques, est causée par le nouveau système informatique de l'opérateur.

Lorsque le souhait de résilier des services de communications électroniques s'inscrit dans le cadre d'un changement de fournisseur, l'utilisateur peut donner un mandat à cet effet au nouvel opérateur. Dans le cas des services Internet et TV, cette procédure est appelée Easy Switch. Lorsqu'il s'agit d'un abonnement de téléphone ou de GSM et pour autant que l'abonné souhaite conserver son numéro, il est question de portabilité du numéro. Dans les deux cas, l'activation des services auprès du nouvel opérateur coïncide, en principe, avec la résiliation des abonnements auprès de l'ancien fournisseur. A peu près 100 demandes de médiation en 2023 ont toutefois révélé que Telenet, en qualité d'ancien opérateur, n'a pas donné suite à la demande de résiliation des services via le nouveau fournisseur mandaté, ce qui s'est également traduit par des facturations injustifiées pour l'utilisateur.

Le chapitre 3 de ce rapport annuel approfondit divers problèmes d'utilisateurs liés à la résiliation des contrats des services de communications électroniques. Les plaintes relatives à la procédure Easy Switch ont été analysées plus en détail dans le rapport annuel 2021, plus précisément au chapitre 4.



2

## Problèmes d'activation des nouveaux modems et des décodeurs

*Mon père a été admis en maison de repos et de soins le 4 avril 2023. Malheureusement, regarder la télévision est tout ce qu'il peut encore faire. Le matin, j'ai contacté le magasin Telenet à L. pour lui demander s'il était possible de prévoir rapidement une connexion TV pour mon père. Des gens sympathiques, cela pouvait être réglé immédiatement. J'ai reçu un digicorder HD, nous devons attendre environ deux heures pour l'activation. Mais tard le soir, mon père ne pouvait toujours pas regarder la télévision. J'ai commencé à appeler le helpdesk de Telenet le lendemain parce que le collaborateur du magasin affirmait qu'il n'était pas compétent pour résoudre ce problème. En vain, j'ai appelé pendant deux jours et je restais en ligne une quarantaine de minutes en moyenne, après quoi la ligne était coupée à chaque fois.*



Le service de médiation a été sollicité environ 300 fois dans le cas d'abonnés de Telenet confrontés à l'indisponibilité de leur connexion Internet et/ou TV, après l'installation d'un nouveau modem ou d'un décodeur. Jamais un tel volume de plaintes n'a été enregistré concernant cette problématique spécifique. L'impact sur les utilisateurs est souvent important parce que, soudainement, ils n'ont plus pu travailler à domicile, suivre des cours à distance ou en ligne ou regarder la télévision. La patience de nombreux abonnés touchés a été mise à l'épreuve pendant des semaines, avant qu'ils décident de s'adresser au service de médiation. Les contacts fréquents avec le service clientèle de Telenet n'ont pas apporté de solution. Leur frustration a été exacerbée par le fait que l'opérateur a continué à facturer l'abonnement pendant la période d'indisponibilité des services.

La conciliation a révélé que le non-transfert de l'enregistrement du matériel vers la nouvelle plateforme informatique de Telenet est à l'origine de ce problème à grande échelle. Il est frappant de constater que, malgré ces problèmes, l'opérateur a continué à promouvoir ses nouvelles box TV auprès de ses clients.

Le présent rapport annuel consacre son chapitre 5 à la problématique plus large des dérangements et indisponibilités temporaires aux services de télécommunications.

3

## Absence de remboursement des avoirs au client

*Après la résiliation de mon abonnement TV, j'avais un avoir d'environ 155€. Celui-ci aurait déjà dû être remboursé en janvier 2023. Jusqu'à présent, le 30 août 2023, cela n'a toujours pas été fait. J'ai déjà suivi plusieurs fois les instructions sur le site web de Telenet, en appelant le service clientèle pour lui demander de rembourser mon avoir d'urgence. Les promesses des collaborateurs ne sont cependant pas respectées.*



Environ 300 plaintes ont révélé que Telenet n'a pas donné suite au remboursement des avoirs aux clients. Jamais auparavant le service de médiation n'a reçu autant de plaintes visant un seul opérateur. Un avoir apparaît généralement après la résiliation d'un service lorsqu'un trop payé est recalculé au prorata du service effectivement presté avant la fin du contrat. Une autre circonstance fréquente qui a donné lieu en 2023 à un avoir chez Telenet concerne la décision d'annuler un achat en ligne d'un smartphone non livré.

Il est généralement attendu que le commerçant rembourse spontanément et, à court terme, l'avoir sur le compte bancaire du client dont il a connaissance par biais du paiement initial. De nombreux litiges en médiation indiquent cependant que Telenet ne rembourse pas toujours spontanément les avoirs. Pire encore, dans de nombreux cas, les montants ne sont pas transférés, même si l'utilisateur en fait la demande à plusieurs reprises et expressément. Dans le cas des achats annulés de smartphones, sujet abordé ci-dessous, il s'agit souvent de montants de plusieurs centaines d'euros. Lorsque l'avoir se compose uniquement de l'équivalent d'une courte période d'abonnement, le montant est plutôt limité, augmentant la probabilité que l'absence de remboursement échappe à l'attention des anciens clients de Telenet.

4

### Absence de livraison des appareils achetés en ligne

*Le 29 juin 2023, j'ai acheté un Samsung s23 via le site web de Telenet. Cet appareil devait être payé à l'avance au prix de 949€. En plus de 250€ de réduction client, il était question d'un cashback de 200€ et d'une tablette gratuite, tous les deux via Samsung. Il fallait toutefois s'enregistrer avant le 29 août 2023 pour pouvoir bénéficier de ces promotions. Cela n'est possible que quand l'appareil a effectivement été livré, car vous devez transmettre certaines données sur le site web de Samsung, comme le numéro IMEI. Aujourd'hui, le 04 septembre, le smartphone n'a toujours pas été livré.*



En 2023, le service de médiation a été sollicité près de 300 fois en raison, le plus souvent, de l'absence de livraison de smartphones, achetés et payés via le site web de Telenet. D'après les informations publiées sur ce site, les plaignants doivent attendre la réception de l'appareil en question dans un délai de quelques jours ouvrables. Comme la livraison n'a pas eu lieu et qu'ils n'ont même pas reçu de confirmation d'achat, les plaignants inquiets ont logiquement commencé à contacter le service à la clientèle saturé de Telenet.

En l'absence de solution ou même d'un simple remboursement du prix d'achat, les plaignants, surtout à partir du mois d'avril 2023, se sont adressés en grand nombre au service de médiation. En ce qui concerne le délai de livraison, l'article VI.43 du code de droit économique stipule ce qui suit : « Sauf si les parties en disposent autrement concernant le moment de la livraison, l'entreprise livre les biens en transférant la possession physique ou le contrôle au consommateur sans retard injustifié, mais au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat. »

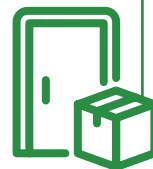
En réalité, beaucoup de plaignants ont patienté pendant plus d'un mois avant d'acquiescer un nouveau smartphone dont la nécessité se fait parfois impérieusement ressentir. En cas de dépassement du délai précité, comme le mentionne le texte de loi, le consommateur peut résilier le contrat, après quoi un remboursement doit avoir lieu. Cette dernière obligation n'a pas été respectée à maintes reprises par Telenet.

En 2020, année durant laquelle Telenet n'a été à l'origine que d'une cinquantaine de plaintes en la matière par rapport à 2023, le service de médiation a consacré dans son rapport annuel, plus précisément au chapitre 11, une grande attention aux irrégularités quant à la livraison de biens achetés auprès des opérateurs.

5

### Indisponibilité des services fixes de télécommunications après un déménagement

*Le 07 septembre 2023, j'ai communiqué un déménagement de mes services Telenet. Le 18 septembre, le technicien est venu tout installer. Après deux heures d'attente, tout aurait dû être opérationnel. Ce n'était pas le cas. Le lendemain, un technicien est revenu, mais il n'a rien pu faire. Les 20 et 21 septembre, j'ai appelé le service clientèle. À chaque fois, ils me répondaient qu'ils s'en occupaient et qu'ils ne voyaient pas quel était le problème. Mon entreprise de nettoyage de vitres est à l'arrêt depuis quatorze jours à cause de Telenet. Les techniciens rejettent la faute sur le service administratif et vice versa. Ma perte de chiffre d'affaires s'élève actuellement à 17.000 €.*



Dans le cadre de presque 250 plaintes similaires, Telenet a répondu que le déménagement de services fixes de télécommunications n'a pas pu être réalisé à cause d'un problème informatique qui a empêché leur enregistrement. Les témoignages des plaignants, principalement des particuliers mais aussi un nombre significatif d'utilisateurs professionnels, ont souvent révélé des situations difficiles. L'indisponibilité soudaine, souvent de longue durée, des services de télécommunications, qui est évoquée au chapitre 5 de ce rapport, a entraîné des conséquences très importantes pour de nombreux abonnés de Telenet, comme l'illustre la plainte citée. Dans de nombreux cas, les plaignants ont découvert, avec étonnement, que les services Telenet sont restés actifs à leur ancienne adresse et que la facturation des abonnements n'a pas été suspendue pendant la période où ils n'ont pas eu accès à Internet, à la télévision et éventuellement à la téléphonie.

6

## Pas d'accès aux e-mails

*Depuis le 16 janvier 2023 jusqu'à aujourd'hui, le 3 mars 2023 inclus, je ne peux plus me connecter à mon compte e-mail de Telenet. Le mot de passe a été modifié et ne peut pas être réinitialisé. Depuis lors, j'ai contacté 22 fois le service clientèle de Telenet, ce qui représente plus de 4 heures et 30 minutes de conversation. Nous craignons sincèrement que le compte ait été piraté, même si nous disposons d'un coffre à mots de passe et d'un anti-virus via Norton. Il me manque donc une importante correspondance (factures numériques, abonnement de parking et accès aux comptes à cette adresse). Nous sommes totalement impuissants pour résoudre nous-mêmes ce problème et le délai raisonnable a été largement dépassé.*



Sur l'ensemble de l'année 2023, le service de médiation a reçu plus de 200 plaintes d'abonnés qui n'ont soudainement plus eu accès à leur messagerie Telenet. Les conséquences pour les clients lésés sont souvent considérables. De nombreux témoignages ont montré à quel point les utilisateurs sont devenus très dépendants du bon fonctionnement du service de messagerie électronique. Ils utilisent ce support indispensable non seulement pour communiquer avec leurs amis, leur famille, leurs employeurs, leurs contacts commerciaux et les pouvoirs publics, mais aussi comme boîte postale pour les factures numériques et les confirmations d'achat, comme dossier virtuel pour stocker des documents numériques et comme outil de vérification en deux étapes nécessaires pour accéder à certains sites web et créer des comptes en ligne. Il ne faut donc pas s'étonner que les victimes ont tenté de dénoncer à plusieurs reprises cette situation instable et incertaine auprès du service clientèle saturé de Telenet. Souvent, les plaignants désespérés ont attendu une solution depuis des semaines avant de faire appel au service de médiation.

7

## Coûts inattendus de données mobiles en raison de l'absence de messages d'alerte

*Je dois payer 1.000 € de plus à Telenet parce que des données mobiles supplémentaires ont été consommées. Normalement, vous recevez un SMS lorsque vos données mobiles sont presque épuisées ou lorsque vous dépassez la limite. Je n'ai reçu aucun avertissement. Telenet prétend avoir bloqué mes données mobiles à titre préventif. Je ne pense pas que ce soit préventif. Commencer par me laisser dépasser la limite pour 1.000 €. À mes yeux, la mesure préventive devrait se situer à 50 €.*



En 2023, presque 300 utilisateurs ont pris contact avec le service de médiation en raison d'un litige avec Telenet concernant des coûts élevés et inattendus dus à la consommation d'internet mobile. Il est frappant de constater que Telenet représente la moitié de toutes les plaintes relatives aux coûts des données mobiles en 2023. L'arrêté royal du 09 juillet 2013 relatif aux messages d'alertes visant à maîtriser les coûts des services de communications électroniques impose aux opérateurs d'alerter les utilisateurs par SMS lorsqu'ils ont utilisé et dépassé le volume de données inclus dans leur abonnement.

Quelques dizaines de plaintes ont toutefois démontré que Telenet n'a pas respecté cette obligation légale, si bien que des clients qui, auparavant, ont été informés correctement de leur consommation d'internet mobile, ont été confrontés à des factures souvent exorbitantes. Lors de ses interventions, le service de médiation a constaté, pour cette problématique également, le lien de causalité avec la migration des comptes clients vers le nouveau système informatique de Telenet. La problématique des factures de télécommunications élevées inattendues, et notamment, la surconsommation d'internet mobile a fait l'objet du chapitre 5 du rapport annuel 2022.

8

### Facturation erronée d'une caution pour des appareils en location

*Quel chaos chez Telenet. Je n'avais plus de réception TV. Le service technique m'a demandé de ramener mes deux digicorders en location à leur magasin. Un mois plus tard, 500 € ont été prélevés sur mon compte parce que je n'aurais pas rentré les appareils. Après avoir contacté le callcenter, on m'a promis de rembourser ces 500€. Malgré mes sept rappels et une longue attente au téléphone, cette somme n'est toujours pas remboursée six semaines plus tard.*



Environ 150 utilisateurs ont fait appel au service de médiation en 2023 parce qu'ils ont reçu une facture injustifiée pour la caution d'appareils en location bien restitués à Telenet. Dans la plupart des cas, il s'agit de soi-disant « valeurs résiduelles » pour les modems, décodeurs ou digicorders loués, que les plaignants ont restitués à Telenet dans le cadre de la résiliation de leur abonnement ou parce qu'un défaut les a obligés à les échanger. Comme l'illustre la plainte ci-dessus, les coûts peuvent atteindre des centaines d'euros, ce qui a eu un impact important sur le budget familial et la sérénité de nombreux utilisateurs.

Bien qu'il ne s'agisse pas d'une nouvelle problématique – le chapitre 11 est consacré dans le rapport annuel de 2021 – il apparaît en 2023 que Telenet est visé dans plus de la moitié de ces plaintes. Il ressort de la médiation que les frais de caution injustifiés, tout comme la plupart des autres problématiques, sont dus à des problèmes informatiques internes chez Telenet.

9

### Factures papier envoyées erronément par voie électronique ou parvenues tardivement à l'utilisateur

*Par la présente, je souhaite protester formellement contre la manière dont Telenet traite ses clients en ce qui concerne leur facturation et le délai de paiement appliqué. Aujourd'hui, le 26 juin 2023, j'ai reçu par la poste la facture avec, comme date de facturation, le 16 juin 2023 et, comme date limite de paiement, le 1er juillet 2023. Et ce n'est pas arrivé une seule fois, mais c'est structurel. C'est tout simplement inacceptable. J'ai déjà contacté Telenet par e-mail à ce sujet, mais je n'ai jamais reçu la moindre réponse. Au téléphone aujourd'hui, c'était un dialogue de sourds au cours duquel ils rejettent évidemment la faute sur Bpost. Qui se serait attendu à autre chose, alors que ce laps de temps de dix jours n'existe que chez Telenet ?*



Le service de médiation a reçu à peu près 100 plaintes d'utilisateurs afférentes à des problèmes de factures Telenet envoyées par la poste. Dans de nombreux cas, les abonnés ont dénoncé la modification non sollicitée et imposée des factures papier en factures électroniques. Le service de médiation a consacré une grande attention à cette problématique persistante dans le chapitre 8 du rapport annuel 2021.

Une vingtaine de plaintes de médiation ont toutefois révélé un nouveau problème lié à l'envoi des factures par la poste, qui s'est posé uniquement chez Telenet, à savoir leur distribution très tardive. Depuis octobre 2022, le service de médiation a reçu de nombreuses plaintes à la suite de la décision de Telenet de raccourcir le délai de paiement à quinze jours, ce qui, vu le délai d'expédition, laisse moins de temps aux clients qui préfèrent les factures papier. Il ressort des plaintes de 2023 que la procédure d'expédition utilisée par Telenet pour ce type de factures peut prendre sept jours ouvrables. De ce fait, il ne reste, dans certains cas, que deux jours pour procéder au paiement. Comme l'illustre le témoignage cité ci-dessus, cela a mis certains plaignants en difficulté, d'autant plus qu'il faut tenir compte du laps de temps qu'exige un virement et son traitement par Telenet. Les utilisateurs sont également pénalisés parce qu'ils ne disposent que de peu de temps pour vérifier et éventuellement contester l'exactitude des factures.

10

## Inexécution des demandes de reprise

*Il y a un changement dans ma situation fiscale. En tant que petit indépendant, la TVA ne doit plus être appliquée sur les factures de vente et je ne peux donc plus récupérer la TVA en raison de mon petit chiffre d'affaires. Le 4 août 2023, j'ai complété, comme prescrit par Telenet, un document de « Reprise des services Telenet », en demandant de convertir mon compte en profil particulier (et l'abonnement correspondant). Le 10 août, j'ai contacté Telenet pour la deuxième fois. À la question de savoir combien de temps allait prendre le changement, on m'a répondu que cela pouvait prendre trois mois, ce que je ne trouve pas normal.*



Plusieurs circonstances peuvent donner lieu à la nécessité d'une reprise de services de télécommunications par un autre utilisateur : une séparation, une cohabitation avec un partenaire ou avec des membres de la famille, un décès, un rachat ou une cessation d'activités. En général, les cessions donnent rarement lieu à des plaintes auprès du service de médiation, mais cela a bel et bien été le cas en 2023. Près de 100 clients de Telenet ont demandé une médiation parce qu'aucune suite n'a été donnée à leur demande de reprise, de telle sorte qu'ils ont reçu des factures injustifiées ou erronées. Surtout dans un contexte de décès, des situations sensibles se sont produites, où l'opérateur est censé donner suite rapidement et efficacement aux demandes des proches. L'échec d'une cession qui s'inscrit dans le cadre d'une rupture relationnelle a, dans certains cas, mis en péril le respect de la vie privée du client. Dans le cas des abonnés professionnels, ce problème structurel se traduit presque invariablement par des problèmes liés au statut TVA sur les factures. Il ressort des plaintes qu'à la suite de la mise en service d'une nouvelle plateforme informatique, il n'a pas été possible de traiter les demandes de reprise et qu'une solution a pu se faire attendre longtemps.

11

## Des factures prescrites à l'encontre des droits des utilisateurs

*Je veux changer d'abonnement pour économiser des frais. Telenet prétend subitement que nous avons une dette datant de plus de dix ans, sur un tout autre numéro de client. Nos paiements se font toujours par domiciliation et nous n'avons jamais eu connaissance de factures impayées. Telenet refuse de nous aider à adapter nos services ou éventuellement à mettre fin au contrat. Ils nous renvoient vers la société de recouvrement Intrum, mais ces derniers disent que les dossiers sont clôturés et prescrits et nous renvoient vers Telenet.*



Quelques dizaines de plaignants ont interpellé le service de médiation parce qu'une dette impayée datant de plus de cinq ans, souvent contestée, a donné lieu à un conflit avec Telenet. Les plaignants concernés ont demandé de modifier leur formule d'abonnement, de reprendre des services, d'échanger un modem, d'effectuer une résiliation ou de déménager des produits de télécommunications, mais se sont vu répondre qu'il n'a pas été possible d'accéder à leur demande. Telenet a justifié cette décision en faisant référence à des montants impayés très anciens, parfois minimes, dont les plaignants, selon leurs propres dires, ignorent l'existence. Ils sont clients depuis de nombreuses années, ont toujours satisfait à leurs obligations de paiement et n'ont jamais reçu de rappel d'un éventuel montant impayé, dont ils n'ont pu, en aucun cas, vérifier l'exactitude. Il est rappelé à Telenet que, conformément à l'article 2277, deuxième alinéa, de l'ancien code civil, les factures de télécommunications sont prescrites après cinq ans. Bien que ce soit la première fois que le service de médiation soit sollicité à une telle échelle pour intervenir dans cette matière spécifique, il a consacré dans son rapport annuel 2020 un chapitre complet (10) à la problématique plus large des factures de télécommunications prescrites.

12

## Suppression illégale du tarif social

*Depuis février 2023, le tarif social pour la téléphonie n'est plus appliqué sur ma facture Telenet. Ma fille a déjà téléphoné à trois reprises, envoyé plusieurs e-mails et envoyé des messages WhatsApp à ce sujet, sans résultat. Je devais à chaque fois demander le tarif social via le site web de Telenet. Ils avaient promis de nous rappeler, mais cela n'a pas été fait. À titre de compensation, les frais de location du digicorder n'ont été déduits que pour février. Les factures de mars et avril sont toujours erronées et celle de mai ne sera probablement pas non plus correcte.*



Sur les plus de 100 plaintes à l'encontre de Telenet introduites auprès du service de médiation relatives au tarif social, des dizaines sont dues à l'arrêt soudain et injustifié des réductions sur les factures. Le droit au tarif social pour certains services de télécommunications est déterminé par l'article 74 de la loi relative aux télécommunications, ainsi que par les articles 22 et 38 de l'annexe à cette même loi. Concrètement, cela a entraîné une diminution des factures mensuelles d'un montant compris entre 8,40 € et 11,50 €.

Vu que le droit au tarif social est principalement réservé aux utilisateurs souffrant d'un problème médical et/ou à faibles revenus, cette situation a souvent provoqué des soucis financiers, surtout lorsque les réductions n'ont pas été accordées pendant des mois. Dans la mesure où ils ont déjà remarqué l'erreur sur leurs factures et disposent de la faculté de les contester, ils sont contraints de contacter leur opérateur. Les plaintes ont montré que ce n'a pas été aisé et que ces utilisateurs vulnérables n'ont pas traités efficacement ni de manière orientée-client par les services de première ligne de Telenet. Souvent, ils ont été renvoyés sans précaution vers l'IBPT (Institut belge des services postaux et des télécommunications, compétent notamment pour vérifier le droit au tarif social) ou ont reçu l'instruction de recommencer le processus d'octroi des réductions.

Étant donné que les plaintes indiquent un problème structurel et qu'il existe de fortes présomptions qu'un grand groupe de bénéficiaires du tarif social paient trop à Telenet, le service de médiation a demandé d'effectuer les régularisations nécessaires avec effet rétroactif, y compris pour les utilisateurs qui n'ont pas introduit de plainte. En réaction, Telenet a annoncé qu'il donnerait une suite positive à cette demande. Néanmoins, depuis lors, le service de médiation a encore reçu des plaintes sporadiques concernant la suppression du tarif social par Telenet.

13

## Non respect des demandes de modification d'abonnement

*Actuellement, mon One-pack chez Telenet se compose d'une connexion Internet avec deux numéros mobiles à consommation illimitée, ainsi qu'un numéro mobile selon le principe du paiement à la consommation. Le 1er mars 2023, j'ai fait une demande de modification de l'abonnement. Afin d'éviter des frais élevés, nous souhaitons, concrètement, convertir le numéro de « paiement à la consommation », qui sera désormais utilisé activement, en consommation illimitée. Sept semaines se sont écoulées et la conversion n'a toujours pas eu lieu. Telenet a été contacté via divers canaux (WhatsApp, Messenger, par téléphone), mais nous recevons chaque fois comme réponse que les services internes s'en occupent et qu'ils ne peuvent malheureusement pas dire quand cela sera réglé.*



L'article 111/4 de la loi relative aux communications électroniques dispose que les consommateurs ont le droit de choisir une autre formule tarifaire auprès du même opérateur au moins une fois par an sans frais. La décision de changer de formule est généralement dictée par le souhait de contrôler les dépenses de télécommunications. Le choix de l'abonnement est en effet déterminant pour les factures et doit correspondre le mieux possible au profil d'utilisation.

Telenet est le premier opérateur à engendrer, sur une base annuelle, plusieurs dizaines de plaintes pour non-respect des demandes de modification d'abonnement des utilisateurs. Une fois de plus, il est apparu que la mise en œuvre d'un nouveau logiciel est à la base de ce problème structurel. En conséquence, les abonnés lésés ont été contraints d'adapter leur consommation ou parfois confrontés à des coûts inattendus considérables. Malgré les attentes, Telenet n'a pas toujours réussi à résoudre efficacement les plaintes de première ligne et les abonnés ont malheureusement dû constater que les adaptations demandées n'ont pas été réalisées après plusieurs mois.

14

## Suspension de l'accès à Internet mobile

*Nous sommes arrivés à la limite de 35 GB avec notre abonnement familial pour les données mobiles. Nous avons pourtant créé tous les rappels possibles et ceux-ci ont apparemment été effacés par Telenet. Je souhaite qu'ils réinitialisent simplement le compteur de données à titre de compensation, car la semaine prochaine, lorsque celui-ci sera remis à zéro, nous serons hors ligne avec toute la famille. Cela ne donne évidemment pas une impression de professionnalisme vis-à-vis des employeurs.*



Telenet propose des packs de services de télécommunications permettant aux membres d'une famille de se partager ce que l'on appelle un « pot » de données mobiles. Dans ce cadre, il est crucial de pouvoir suivre la consommation afin que les abonnés ne soient pas confrontés soudainement à une situation où le volume internet mobile est complètement épuisé avant la fin du cycle mensuel. Des dizaines de plaintes à l'encontre de Telenet ont démontré que la consommation n'a pas pu être surveillée via l'application et qu'aucun message d'alerte n'a été envoyé, mettant ainsi les familles touchées devant le fait accompli et les empêchant temporairement d'utiliser Internet mobile. Telenet attribue ce problème à une erreur technique du système. L'opérateur n'a pas proposé la possibilité de couvrir la période jusqu'au jour de la remise à zéro du compteur de données en offrant un volume supplémentaire. Dans le chapitre 5 de son rapport annuel 2022, le service de médiation a consacré une grande attention à la problématique de la maîtrise des coûts des factures de télécommunications, qui se rapproche de ce sujet de plaintes.



15

### Non réception des factures



*Aujourd'hui, nous sommes le 11 septembre 2023 et ma dernière facture date déjà de mai 2023. Mes paiements continuent d'être encaissés par domiciliation sans que je puisse consulter les factures. À la longue, cela devient incontrôlable. Je veux recevoir ma facture tous les mois comme convenu, il n'est pas possible qu'ils choisissent arbitrairement quand et comment je reçois une facture, contrairement aux accords conclus. Le service à la clientèle de Telenet signale un problème général et m'assure tout mettre en œuvre pour résoudre ce problème le plus rapidement possible.*

Un certain nombre de clients de Telenet ont été touchés en 2023 par un phénomène particulier, à savoir la non réception de facture de télécommunications pendant plusieurs mois. Quelques dizaines d'entre eux ont décidé de demander une intervention au service de médiation. Conformément à l'article 110 §1 de la loi relative aux communications électroniques, les opérateurs de télécommunications sont tenus de fournir une facture à leurs clients au moins une fois tous les trois mois, hormis quelques exceptions. Les conditions de vente de Telenet prévoient ainsi le droit à des factures mensuelles. Les infractions constatées dans les plaintes à l'encontre des droits légaux et contractuels de certains clients n'ont pas empêché Telenet d'exiger le paiement à temps des factures nullement délivrées. En d'autres termes, ceux qui ne paient pas (aveuglement) les montants risquent des frais de rappel et, éventuellement, la suspension des services. Pourtant, les utilisateurs lésés n'ont disposé d'aucune possibilité de vérifier et, à l'occasion, de contester l'exactitude des factures.

16

### Long temps d'attente au téléphone



*Ces derniers temps, il est quasiment impossible d'être aidé par téléphone chez Telenet. Les temps d'attente au téléphone sont énormes et le message est répété plusieurs fois indiquant que vous pouvez retrouver la plupart des réponses à vos questions dans l'application de Telenet. Je n'ai rien à reprocher aux opérateurs en ligne, ils font leur travail et restent toujours aimables. Il est inacceptable que les clients subissent des temps d'attente aussi longs (j'ai noté 45 minutes !).*

Dans plus de 400 plaintes en médiation à l'encontre de Telenet, les utilisateurs indiquent explicitement que les délais d'attente pour joindre le service clientèle par téléphone ont été très longs. À titre de comparaison, en 2022, « seules » 27 demandes en médiation ont été introduites.

L'article 116 de la loi relative aux télécommunications impose pourtant aux opérateurs de répondre à de tels appels dans les deux minutes et demie. Si ce délai est dépassé, l'utilisateur doit avoir la possibilité de laisser ses coordonnées, afin de pouvoir être rappelé avant la fin du jour ouvrable suivant. Bien que la loi stipule également que ces obligations ne s'appliquent pas en cas de problèmes généraux ou importants ou d'autres événements exceptionnels, le service de médiation peut conclure, sur la base de centaines de témoignages de plaignants, que Telenet n'a pas respecté l'article précité. La mauvaise accessibilité du helpdesk téléphonique a entraîné des plaintes en médiation ininterrompues, surtout pendant les huit premiers mois de 2023, un pic ayant été enregistré au mois de mai.

La possibilité d'être rappelé n'est pas toujours proposée non plus. Le cas échéant, les plaignants ont dû attendre beaucoup plus longtemps que le délai légal pour être contactés. Il convient, d'ailleurs, de souligner que ceux qui ont choisi de joindre Telenet par d'autres canaux ont dû également souvent affronter de longs délais d'attente.

Les plaintes relatives au fonctionnement du service à la clientèle des opérateurs de télécommunications sont analysées plus en détail dans le chapitre 4 de ce rapport annuel.



17

## Manque d'orientation client et solution

*Toute l'approche de Telenet est impersonnelle. Les plaintes sont simplement traitées par leur système informatique et aucun membre de leur propre personnel ne connaît l'ensemble des problèmes des clients. Ils donnent des réponses totalement incomplètes. Vous devez écouter de la musique pendant plus d'une demi-heure avant d'avoir quelqu'un en ligne et ils vous renvoient ensuite vers un autre service, même si je disais que j'avais déjà eu ce service plusieurs fois en ligne, sans résultat. On a l'impression de parler à un mur et que c'est peine perdue, mais les factures suivent. Je ne suis pas du tout d'accord.*



Lors de l'introduction de leur réclamation, plus de 400 plaignants ont explicitement dénoncé les services de première ligne de Telenet, en indiquant que le manque d'orientation client et d'efficacité est désastreux. Souvent, les clients en première ligne sont renvoyés d'un service à l'autre. De nombreux témoignages ont également révélé que les collaborateurs du service à la clientèle ont raccroché régulièrement pendant les appels téléphoniques, que les promesses de rappel n'ont pas respectées et que les clients ont été traités de manière impolie. Certains clients ont eu même l'impression que la fonction du helpdesk de Telenet consiste principalement à les dénigrer et pointent le manque de volonté de résoudre effectivement leur problème. En outre, les plaignants ont de plus en plus souvent reproché le caractère impersonnel des services de première ligne de Telenet.

18

## Canaux de communication limités pour joindre Telenet

*Telenet ignore totalement le client. Le numéro principal est toujours inaccessible. Il n'est « provisoirement » pas possible de déposer une plainte par écrit, mais personne ne réagit au numéro de téléphone indiqué ou ils disent que c'est uniquement pour les résiliations. Sur Facebook, on ne peut pas parler directement à une personne. Les réponses n'arrivent que quelques jours plus tard. Le lien vers la page d'information sur le droit de rétractation ne fonctionne pas.*



Dans leurs réclamations visant Telenet, presque 150 plaignants ont expressément dénoncé le manque de canaux pour atteindre effectivement l'opérateur. Ils ont indiqué que le formulaire de contact en ligne ne fonctionne pas ou ont pointé l'absence d'adresse électronique permettant de poser des questions et de déposer des plaintes. D'autres plaignants n'ont pas apprécié qu'après l'envoi d'un message électronique à l'opérateur, ils aient reçu le message «contacter le service à la clientèle» alors que celui-ci est surchargé. À l'inverse, sur les conseils du helpdesk téléphonique, certains clients ont recouru au formulaire de contact en ligne, qui s'est finalement avéré indisponible à leur grande frustration. Souvent, les plaignants considèrent que les canaux des réseaux sociaux ne sont pas fiables pour atteindre Telenet, parce qu'ils ne reçoivent pas de réponse ou une réponse standard, ce qui n'apporte aucune plus-value pour leur situation.

19

### Plus d'accès à l'espace clients en ligne

*Depuis début avril 2023, je n'ai plus accès à « mon Telenet ». Cela signifie que je ne peux plus consulter mes factures, modifier ou supprimer des options, résilier ou adapter des contrats, etc. Je ne peux plus non plus modifier les mots de passe de mes accès ou messageries.*



En 2023, plus de 150 utilisateurs ont fait appel au service de médiation dans le cadre de l'inaccessibilité de l'espace client en ligne et pour l'impossibilité des services de première ligne d'apporter une solution à ce problème souvent urgent. Par rapport à 2022, le nombre de plaintes a été multiplié par dix. C'est la première fois que le service de médiation reçoit des demandes de médiation à une telle échelle en raison de problèmes avec l'espace clients en ligne d'un opérateur spécifique.

Ces dernières années, Telenet a fortement misé sur la digitalisation. L'une des réalisations pratiques de celle-ci concerne la mise à disposition et la valorisation de l'utilisation d'un espace clients en ligne et d'une application permettant au client de gérer lui-même ses produits et services et bien d'autres utilisations pratiques. Il ne fait aucun doute que cet outil apporte une plus-value à de nombreux utilisateurs. Cela implique toutefois que, lorsque l'espace clients en ligne n'est soudain plus accessible, l'inconvénient pour ces clients est considérable. Ils ne peuvent plus consulter leurs factures, adapter leurs abonnements en fonction de leurs besoins, surveiller leur consommation, gérer les limites et les messages d'alerte, etc. Pour de telles opérations courantes, les clients lésés ont dû alors contacter le helpdesk de Telenet, ce qui a sans aucun doute contribué à la surcharge de ce service.

20

### Inexécution des accords à l'amiable

*Malgré votre intervention, ma mère a de nouveau reçu une facture de Telenet sur laquelle sont imputés des frais de télévision numérique qu'elle paie déjà au gestionnaire de sa résidence-services. Cela dure déjà depuis la fin de l'année dernière. Chaque mois, je dois prendre contact plusieurs fois pour régler cela, on me promet à chaque fois que tout est en ordre. Même le directeur de la résidence services a déjà appelé.*



Lorsque l'intervention du service de médiation aboutit à un accord à l'amiable, il est attendu des parties concernées qu'elles respectent les accords conclus. En 2023, le service de médiation a dû rouvrir plus de 200 plaintes, principalement parce que les plaignants ont constaté que Telenet n'a pas respecté ses engagements. Concrètement, les litiges persistants ont visé surtout la facturation, alors que Telenet a assuré, pendant la médiation, effectuer les rectifications nécessaires. Néanmoins, les plaignants ont remarqué que la facture suivante a présenté, de nouveau, les mêmes erreurs. Le service de médiation a également été sollicité parce qu'une promesse de crédit ou de remboursement n'a pas été respectée. Le respect effectif des conciliations par Telenet doit pourtant constituer un moyen permettant de restaurer la confiance envers le client afin de ne pas lui nuire à nouveau.

## C. CONCLUSION

La très forte hausse du nombre de plaintes à l'encontre de Telenet a été déterminante pour l'exercice 2023 du service de médiation. Il est exceptionnel, voire unique, qu'un opérateur enregistre une telle évolution des plaintes. Il arrive sporadiquement qu'une société de télécommunications provoque un pic de demandes de médiation en raison de problèmes structurels temporaires. Le fait qu'une augmentation des plaintes visant un opérateur donné se produise à une telle échelle pendant une année civile complète est toutefois extraordinaire. Il est attendu des opérateurs qu'ils portent une vive attention aux plaintes pour initier des solutions structurelles, afin de remettre à niveau le service offert aux utilisateurs dans les plus brefs délais.

Il ressort des conciliations dans des milliers de plaintes que la mise en service d'une nouvelle plateforme informatique par Telenet a été généralement à l'origine d'innombrables problèmes persistants qui ont souvent fortement impacté ses clients.

Il va de soi que ces problèmes importants, pour lesquels un top 20 a été établi dans ce chapitre, ont donné lieu à un nombre accru de prises de contact avec les services de première ligne de Telenet. Les témoignages des plaignants ne laissent planer aucun doute sur le fait que le helpdesk de Telenet, quel que soit le canal choisi, n'a pas été préparé à un afflux aussi important de questions et plaintes de première ligne. Les clients ont été confrontés à de longs délais d'attente ou ont constaté qu'ils n'ont pas été aidés, de sorte qu'ils n'ont souvent pas vu d'autre issue que de faire appel au service de médiation.



*Depuis le 27 août 2023, mon adresse e-mail professionnelle n'est plus active. Après de longues tergiversations téléphoniques via le service clientèle de Telenet (Business), le problème n'a toujours pas été résolu - la seule explication que j'ai pu obtenir est qu'à la suite du passage à leur nouvelle plateforme informatique, les données de mon compte ont été supprimées/perdus.*

Malgré quelques exceptions, l'intervention du service de médiation a généralement accéléré la solution souhaitée. Les plaignants, qui ont patienté depuis des semaines pour l'activation de leurs services de télécommunications, ont souvent pu surfer quelques jours plus tard sur internet ou regarder des émissions de télévision et ont obtenu une compensation acceptable. Plusieurs mois après la demande effective de résiliation des services Telenet, celle-ci a encore pu être exécutée avec effet rétroactif. Parallèlement, les avoirs ont tout de même été remboursés, après les insistances des plaignants. Des frais de données mobiles élevés et inattendus, qui ont occasionné de nombreuses nuits blanches aux utilisateurs, ont été intégralement annulés après la conciliation. Les bénéficiaires du tarif social ont été soulagés quand Telenet a de nouveau accordé la réduction sur les factures mensuelles et compensé les réductions manquées. Les abonnés qui n'ont pas reçu de facture depuis six mois ont également été aidés et n'ont finalement dû régler que les trois dernières factures.

*Entre-temps, l'argent a été remboursé sur mon compte. Vous pouvez donc clôturer le dossier. Je tiens à vous remercier de votre intervention : grâce au service de médiation, Telenet a enfin réagi. Sept (!) appels téléphoniques à son service clientèle n'avaient rien donné : nous étions constamment en ligne. Tout est en ordre et fonctionne comme il faut. Merci beaucoup d'avoir joué le rôle d'intermédiaire. Je suis convaincu que, sans votre intervention, je n'aurais toujours pas été aidé par Telenet.*

# 3. RÉSILIATION DES CONTRATS DES SERVICES DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

A. Introduction	45
B. Analyse	46
1. Modalités et conditions de résiliation	46
2. Obligations de l'opérateur en cas de résiliation	48
3. Problèmes inhérents ou connexes à la résiliation	49
4. Obligations postérieures à la résiliation	52
C. Conclusion	53



## A. INTRODUCTION

La résiliation est l'acte par lequel une des parties, en l'occurrence l'abonné, met fin au contrat de services de communications électroniques.

Vu le caractère compétitif du secteur des communications électroniques, la résiliation représente un enjeu de taille pour les abonnés. En effet, la résiliation implique, bien souvent, un changement d'opérateur ou de fournisseur. De fait, la faculté de résiliation unilatérale constitue un moyen privilégié permettant aux utilisateurs finaux de tirer avantage de cette conjoncture concurrentielle.

Il importe, en conséquence, non seulement de respecter et appliquer les règles de droit afférentes à la résiliation des contrats en général (articles 5.70, alinéa 2, du nouveau code civil) et des contrats de services de communications électroniques (article 111/3, §1er, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques) en particulier mais également d'éviter toute pratique ou clause susceptible d'entraver la faculté de résiliation unilatérale dont disposent, en principe, les abonnés.

Historiquement, la loi du 10 juillet 2012 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques (entrée en vigueur le 1er octobre 2012) marque un premier tournant décisif en matière de résiliation des contrats de services de communications électroniques. Les principaux changements instaurés portent sur la possibilité, pour les abonnés, de résilier leur contrat par tout écrit. Précédemment, seule la résiliation par courrier recommandé a été admise. L'autre innovation majeure concerne la limitation des frais de résiliation anticipée. Concrètement, à compter de 2012, lorsque la résiliation intervient après les six mois suivants l'entrée en vigueur du contrat à durée déterminée ou indéterminée, des frais de résiliation ne peuvent être portés en compte au consommateur ou abonné qui ne possède pas plus de cinq numéros d'appel. En revanche, lorsque la résiliation intervient au cours du premier semestre suivant l'entrée en vigueur du contrat, des frais de résiliation correspondant aux redevances restant à courir jusqu'à l'échéance des six premiers mois sont dus. Parallèlement, 2012 marque également l'émergence, dans le domaine des communications électroniques des offres conjointes auparavant interdites en Belgique. Dans le cas d'une offre conjointe, l'indemnité de rupture peut être majorée à concurrence de la valeur résiduelle du produit (smartphone, télévision, laptop, ...). Les changements intervenus en 2012 ont impacté à la baisse le nombre de plaintes relatives à la résiliation enregistrées auprès du service de médiation. Ainsi, en 2013 soit, une année après l'entrée en vigueur de la loi du 10 juillet 2012 précitée, 1.639 plaintes ont été enregistrées contre 2.460 plaintes en 2012.

Près d'une décennie plus tard, la loi du 21 décembre 2021 portant transposition du code des communications électroniques européen et modification de diverses dispositions en matière de communications électroniques (entrée en vigueur le 10 janvier 2022) a été

adoptée. S'agissant précisément de la résiliation des contrats, cette loi modifie la donne et substitue, entre autres, le concept d'entreprise comptant un maximum de 9 travailleurs à celui d'abonné qui ne possède pas plus de cinq numéros d'appel. Elle introduit également une révision du calcul de l'indemnité de rupture liée aux offres conjointes, expliquée notamment plus loin dans ce chapitre.

En dépit de ces aménagements législatifs et limitations des indemnités de rupture, la résiliation des contrats de services de communications électroniques demeure conflictuelle. Ainsi, le service de médiation pour les télécommunications est régulièrement saisi de plaintes relatives ou consécutives à la résiliation de contrats de services de communications. En 2023, 1.059 plaintes en rapport avec cette problématique ont été enregistrées contre 564 plaintes en 2022 (et 792 plaintes en 2021). Il s'agit donc d'une hausse de l'ordre de 87,8%. Les principaux opérateurs mis en cause sont, par ordre décroissant : Telenet (407), Proximus (268), Orange (219), Scarlet (81), VOO (42).

Cette tendance à la hausse ainsi que le nombre de plaintes ainsi relevées au quotidien justifient l'intérêt du service de médiation pour cette problématique.

L'analyse proposée s'articule autour de trois axes, chacun illustré au moyen d'exemples de plaintes :

Le premier axe a trait aux modalités et conditions de résiliation ainsi qu'au traitement des demandes de résiliation visés à l'article 111/3, §1er, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après, loi relative aux communications électroniques).

Le second axe est consacré à l'analyse de problèmes consécutifs et connexes liés à la résiliation rencontrés par les consommateurs et les abonnés professionnels.

Enfin, un troisième et dernier axe s'intéresse aux obligations postérieures à la résiliation et imparties tant aux abonnés qu'aux opérateurs et fournisseurs de services de communications électroniques.



## B. ANALYSE

### 1. Modalités et conditions de résiliation

#### 1.1. Résiliation via contact téléphonique auprès du service à la clientèle

*Je souhaite mettre un terme à mon contrat. J'appelle Scarlet à ce sujet depuis plus de 3 mois. Mes parents ont aussi appelé 3 fois. Ma tante a déjà contacté Scarlet à 4 reprises pour arrêter ce contrat. Rien n'y fait. Tant que mon contrat n'est pas désactivé, je ne payerai pas ma facture. Je vais prendre un avocat. Je veux que Scarlet mette fin à mon contrat et me transmette une preuve de cela.*

Conformément à l'article 111/3, § 1er, alinéa 1, de la loi relative aux communications électroniques, la résiliation peut se faire par tout moyen écrit. L'exemple susmentionné témoigne d'un manque d'information des modalités de résiliation. Cet exemple atteste également de l'incapacité manifeste des services de première ligne à renseigner correctement et utilement les abonnés à ce sujet. Pour plus de détail quant au fonctionnement des services à la clientèle, voir le chapitre 4.

#### 1.2. Résiliation mal acheminée

*Je renonce à mon abonnement avec GSM auprès de Proximus. J'espère avoir envoyé l'email au bon endroit.*

*J'ai un abonnement chez Proximus mais j'aimerais résilier mon contrat. Je voyagerai le mois prochain, en mai, et j'aimerais recevoir une facture automatique avec le reste du paiement de l'iPhone 12 que j'ai pris.*

Dans le même registre, certains abonnés ignorent manifestement où adresser leur renon et transmettent simplement et directement leur demande de résiliation sur l'adresse électronique du service de médiation. En toute logique, l'abonné se doit de notifier son renon auprès de l'opérateur. Cela étant, en pareille situation, le service de médiation transmet cette demande à l'opérateur concerné. A charge pour ce dernier d'entériner la résiliation du contrat et d'adresser une confirmation en ce sens à l'abonné.

#### 1.3. Résiliation via le formulaire en ligne de l'opérateur ou et l'espace client de l'abonné

*J'ai appelé Scarlet pour obtenir des informations sur l'annulation de mon abonnement. J'ai rempli toutes les données personnelles qu'ils ont demandées en ligne mais j'ai quand même reçu une autre facture la semaine dernière ! J'ai suivi la même procédure la semaine dernière et je n'ai toujours pas reçu de confirmation de cette seconde résiliation. Scarlet sait que je n'ai pas pu me connecter à mon compte depuis des années. Je ne peux pas prouver que j'ai annulé ! Je veux la remise complète de la facture du 16 mai d'un montant de 34€. Si je n'envoie pas de lettre recommandée, je continuerai à recevoir des factures. Je refuse de le faire et je refuse de payer cette facture et les suivantes simplement parce que Scarlet et leur prestation de services ne sont pas en règle. C'est triste qu'une relation à long terme doive se terminer comme ça.*

La plupart des opérateurs et fournisseurs de services de communications électroniques mettent des formulaires en ligne à disposition des abonnés désireux de rompre leur abonnement. Si de telles initiatives, censées faciliter la tâche des abonnés, paraissent, à priori, louables encore convient-il, de s'assurer d'une part, du traitement effectif des demandes de résiliation introduites via ce canal et d'autre part, de la disponibilité et de l'accès à ces demandes via les comptes client des abonnés concernés. De sorte qu'en cas de litige ou de contestation, l'abonné puisse valablement prouver sa demande de résiliation.

En application du devoir de conseil et d'information inhérent au principe d'exécution de bonne foi des conventions visé à l'article 5.73 du nouveau code civil, les opérateurs se doivent, notamment lors des contacts téléphoniques avec leurs services de première ligne, de renseigner utilement les abonnés quant aux conditions et modalités de résiliation. Il leur incombe par ailleurs, de veiller à la conformité desdites conditions générales à l'article 111/3, §1er, de la loi relative aux communications électroniques. A cet égard, il revient aux opérateurs d'adopter une communication claire et transparente quant aux modalités de résiliation.



D'autre part, compte tenu de la méconnaissance dont font preuve, en général, certains abonnés, il est rappelé que les conditions et modalités de résiliation sont, en principe, spécifiées dans les conditions générales régissant leur abonnement/contrat. En conséquence, il est recommandé aux abonnés et utilisateurs, en tant que personne prudente et raisonnable, d'en prendre connaissance avant de requérir la résiliation de leur abonnement/contrat.

#### 1.4. Résiliation consécutive à la procédure Easy switch

*Suite à un changement d'opérateur (Orange vers Proximus), Proximus a mal fait son travail et n'a pas résilié la télévision et internet (abonnement téléphonique a bien été résilié). De ce fait, j'ai continué à être facturé chez Orange pendant 3 mois. Je n'ai jamais reçu les factures car elles étaient envoyées sur l'email de ma mère (il s'agissait de son adresse postale). Ensuite, je n'ai jamais reçu de lettres ou de recommandés de la part de l'huissier de justice car il n'avait pas la bonne adresse. Proximus ne peut rien faire car cela fait trop longtemps. Je souhaite un geste commercial à la hauteur du montant que j'ai à payer avec dédommagement pour tout ce que j'ai eu à vivre ces derniers mois à cause de l'erreur d'un collaborateur de Proximus.*

Il est primordial, pour les consommateurs, que le passage d'un opérateur à l'autre s'opère aussi facilement que possible, sans coupure de service disproportionnée ni de périodes de double facturation. Tel est précisément l'objectif de la procédure Easy switch en vigueur depuis 2017. Cette procédure vise, en effet, à faciliter le changement d'opérateur. Conformément à celle-ci, il revient, en principe, au nouvel opérateur de résilier l'abonnement auprès de l'ancien opérateur. A cet égard, en 2023, 195 plaintes dans lesquelles il apparaît que le nouvel opérateur n'a pas, comme le prévoit la procédure Easy Switch, procédé à la résiliation de l'abonnement auprès de l'ancien opérateur. Pour davantage d'information concernant la procédure Easy switch, il est renvoyé au chapitre 9 du rapport annuel 2022.



## 2. Obligations de l'opérateur en cas de résiliation

Les différents exemples de plaintes évoqués, ci-après, attestent, si besoin en est, de la nécessité pour les opérateurs de traiter les demandes de résiliation qui leur sont valablement adressées. En application de l'article 111/3, §1er, alinéa 3, de la loi précitée, ce traitement impose notamment aux opérateurs de mettre fin au contrat, selon le cas, à la fin de la période de résiliation ou au moment choisi par l'abonné et, si la résiliation immédiate est demandée, le plus rapidement possible, compte tenu de la technique. En outre, si le contrat résilié attribuait un numéro du plan national de numérotation, les opérateurs sont tenus de communiquer à l'abonné une confirmation écrite de la déconnexion. Enfin, les retards et autres négligences relevées dans le suivi des demandes de résiliation entravent la faculté de résiliation unilatérale des abonnés et sont, en ce sens, susceptibles de les décourager à changer d'opérateur.

### 2.1. Traitement tardif ou absence de traitement de la demande de résiliation

*Malgré plusieurs contacts auprès de l'opérateur IPTelecom par téléphone et par email pour demander la résiliation de ma ligne, à ce jour, rien n'a été fait ! Je les ai contactés à 4 reprises sans succès...*

Dans le cadre de l'examen de la plainte susmentionnée, l'opérateur concerné a finalement confirmé la réception de la demande de résiliation mais a indiqué procéder à la clôture des lignes chaque fin de mois et ce en parfaite contradiction avec l'article 111, /3, §1er, alinéa 3 de la loi relative aux communications électroniques.

*Je conteste la facture réclamée par mon ancien opérateur plus d'un an après que la résiliation a été notifiée dans les délais, avec confirmation écrite de la société Sync-Solutions reprise par One Partner. Aucun sérieux, aucun suivi, je considère cela comme du harcèlement, ils n'ont même pas pris la peine de considérer le recommandé avec accusé de réception adressé à l'époque. Je souhaite l'annulation de cette facture «bidon» réclamée plus d'un an après la résiliation, sans aucun détail.*

Même lorsque l'abonné notifie son renon selon les modalités définies à l'article 111/3, alinéa 1er, de la loi relative aux communications électroniques ou les conditions générales, il n'est pas rare que l'opérateur tarde voire omette tout simplement d'entériner la résiliation dûment notifiée. Il en résulte un certain nombre de désagréments pour l'abonné tels que la nécessité de réitérer sa demande de résiliation ou le maintien de la facturation, de frais de rappel soit comme dans l'exemple repris ci-après, des frais de recouvrement.

*(...) Je continue de recevoir des factures. Ces factures ont fait l'objet d'une contestation compte tenu de ma demande d'arrêt de l'abonnement. Je n'ai jamais eu de réponse de la part d'Orange. Le 2 janvier 2023, je reçois soudainement un e-mail d'Orange m'informant que mon contrat va être résilié. Aujourd'hui, le 20 janvier 2023, je reçois un rappel d'huissier de justice (daté du 17 janvier 2022) par courrier et me demandant le paiement de 352,59 € de frais.*





## 2.2. Absence de confirmation de la part de l'opérateur

*J'ai résilié l'ensemble de mes abonnements auprès de VOO (internet et TV). La résiliation a été faite via le formulaire de contact disponible depuis mon espace client sur le site internet VOO, conformément à la loi et aux conditions générales de VOO. Malgré mes multiples interpellations, je n'ai encore reçu aucune confirmation du traitement de ma demande de résiliation à ce jour. Mes interpellations ont toujours été faites par écrit, via le formulaire de contact VOO disponible depuis mon espace client avec accusé de réception par VOO, ou via le «chat» Facebook de VOO. A ce jour, VOO continue de m'envoyer des factures, toutes contestées via formulaire de contact depuis mon espace client VOO.*

La confirmation écrite par l'opérateur de la résiliation revêt une importance particulière en cas, par exemple, de contestation portant sur des factures émises ultérieurement. D'une part, cette confirmation atteste et entérine la résiliation et relève d'autre part, de bonnes pratiques commerciales auxquelles tout opérateur devrait se conformer. Enfin, si le contrat résilié attribuait à l'abonné un numéro du plan national de numérotation, l'opérateur se doit, conformément à l'article 111/3, § 1er, alinéa 5, de la loi relative aux communications électroniques, de lui communiquer une confirmation écrite de la déconnexion dudit numéro.

## 3. Problèmes inhérents ou connexes à la résiliation

### 3.1. Problèmes spécifiques aux consommateurs

#### 3.1.1. Résiliation des offres conjointes : valeur résiduelle

Dans le cas d'une offre conjointe, une indemnité de rupture supplémentaire peut être réclamée au consommateur ayant reçu, gratuitement ou à un prix inférieur, un produit dont l'obtention était liée à la souscription ou à la conservation de l'abonnement. Toutefois, cette indemnité supplémentaire n'est due que pour autant qu'elle n'excède pas le montant des redevances restant à courir jusqu'à l'expiration de l'abonnement. Autrement dit, lors de la résiliation d'une offre conjointe, l'opérateur peut facturer uniquement le montant le moins élevé : soit les redevances jusqu'à la fin du contrat soit la valeur résiduelle de l'appareil (article 108, §1, c, IV, de la loi relative aux communications électroniques).

*Je suis client chez VOO depuis plus de 15 ans. J'ai un contrat trio relax comprenant l'accès à internet, la télévision et 2 mobiles 5 GB. Comme VOO voulait octroyer 5 GB supplémentaires et augmenter la facture des GSMs de 2€ par GSM, je leur ai fait savoir que je n'étais pas d'accord puisque j'utilise moins de 5 GB par GSM. Il m'a fait savoir que l'avantage de 5 GB était obligatoire. De ce fait j'ai communiqué par téléphone que s'il continuait dans cette voie, je quitterai VOO. C'est alors que j'ai su que j'étais bloqué pendant 24 mois suite à un cadeau pour un nouveau GSM, un Xiaomi I2T que j'ai payé 99€. Le 12 septembre 2023, j'ai téléphoné et on m'a dit que si je stoppais mon abonnement, je devrais payer 354€. Comme pour moi, cela concernait un GSM, j'ai demandé lequel des 2 GSMs je pouvais stopper et elle m'a dit l'un ou l'autre que cela n'avait pas d'importance. Fin septembre, je quitte la société VOO pour Orange en laissant un seul GSM chez VOO. Suite à la réception d'une facture de 354,17€ ce vendredi, j'ai téléphoné à VOO le 2/10/23 à 8h30 pour obtenir des informations.*

Cette plainte témoigne combien il importe d'informer correctement les consommateurs par rapport aux frais encourus en cas de résiliation anticipée d'un abonnement lié à une offre conjointe. Pour rappel, l'article 110, §4, 2°, de la loi relative aux communications électroniques impose précisément aux opérateurs « de renseigner sur la facture du consommateur (...) si le contrat est à durée déterminée ou indéterminée et le cas échéant, à

### 3. Résiliation des contrats des services de communications électroniques

quelle date il n'y a plus de valeur résiduelle à payer pour les équipements terminaux liés à la souscription de l'abonnement. Pour chaque contrat conclu à durée déterminée, il convient d'indiquer la date à partir de laquelle il n'y a plus d'indemnité due pour la résiliation du contrat. Toute mention est lisible et bien visible ».

Plus fondamentalement, cette plainte pose également la question de l'application ou non de la faculté de résiliation sans frais suite à des modifications contractuelles (article 108, § 4, de la loi relative aux communications électroniques) aux offres conjointes. A priori, il paraît difficile pour le consommateur qui bénéficie d'une offre conjointe de résilier sans frais son abonnement en cas de modification des conditions contractuelles.

#### 3.1.2. Résiliation en cas de décès de l'abonné

*Il s'agit de l'annulation de l'abonnement de ma mère décédée fin décembre 2022. Le numéro de client est à son nom. Proximus continue de facturer malgré nos tentatives répétées de résiliation de l'abonnement. Proximus dit qu'ils continuent à facturer et que le montant permet de couvrir les mois de janvier et février 2023. Je souhaite la résiliation de l'abonnement au 31 décembre 2022 et l'annulation des factures postérieures.*

En cas de décès, il est fréquent que les opérateurs tardent à entériner la résiliation contraignant les ayants droit à des démarches administratives répétées. Aussi, le service de médiation ne peut qu'inviter les opérateurs à être davantage attentifs aux circonstances particulières qui s'attachent au décès et épargner au maximum, aux personnes concernées, toutes formes de désagréments.

### 3.2. Problèmes spécifiques aux abonnés professionnels

#### 3.2.1. Indemnités de rupture

La limitation de l'indemnité qu'un opérateur peut réclamer en cas de résiliation anticipée d'un contrat profite exclusivement aux utilisateurs finaux qui sont des consommateurs, des microentreprises, des petites entreprises, des micro-organisations à but non lucratif ou des petites organisations à but non lucratif. Elle ne vaut pas à l'égard des abonnés comptant plus de neuf travailleurs. En conséquence, pour cette dernière catégorie d'utilisateurs finaux, le montant de l'indemnité due en cas de résiliation anticipée du contrat peut s'avérer relativement élevée.

Cela étant, ces résiliations procèdent, dans certains cas, d'informations erronées dispensées dans le cadre de démarchage commercial. Ces informations ont généralement trait à la qualité des services ou la situation contractuelle des abonnés ainsi approchés. Dans ces deux cas de figure, l'intervention du service de médiation vise essentiellement à l'annulation ou la limitation des indemnités de rupture.

*Nous étions précédemment clients d'Orange pour nos services de téléphonie fixe et mobile. Après avoir été approchés par un représentant de Telenet et que ce dernier nous ait confirmé que nous étions libres de contrat, nous avons décidé de passer chez eux. Il s'est malheureusement avéré que Telenet nous avait menti et que nous étions encore sous contrat avec Orange jusqu'en mars 2024. Orange nous réclame donc des indemnités de 12.123,84€ pour rupture de contrat.*

En l'espèce, suite à l'action du service de médiation, Telenet a exceptionnellement décidé de résilier le contrat sans frais et ainsi d'éviter au plaignant le paiement du montant exigé initialement par son ancien opérateur (Orange).

*J'ai changé d'opérateur téléphonique, je suis passé de Proximus à Orange sur base d'une étude comparative faite par un indépendant Orange. Une fois les abonnements actifs, je remarque que le réseau téléphonique est une catastrophe et que je n'ai presque pas de réseau chez moi ni chez ma compagne. Après une multitude de contacts téléphoniques avec le service à la clientèle d'Orange qui me disent à chaque fois qu'il y a des soucis sur le réseau mais que cela va s'arranger, rien ne s'arrange et je suis donc obligé de repasser sur le réseau Proximus. Je suis de garde pour effectuer le service de salage et de déneigement des routes et je dois être joignable 7/7 et 24/24 du 15 octobre au 15 avril de chaque année. Après cela, je reçois une facture de 2.900 € car j'ai résilié les abonnements prématurément. Je conteste la facture mais malgré tout Orange prélève le montant correspondant via la domiciliation. J'ai appelé à plusieurs reprises mais rien n'y fait, ils ne veulent rien entendre. J'exige le remboursement de la facture. J'ai contesté la facture et ils ont quand même prélevé l'argent, j'estime avoir été volé.*

Dans ce dossier, Orange confirme les nombreux appels du plaignant concernant la qualité du service à son domicile tout en précisant que le service a bien été rendu, disponible et optimal à l'adresse de la société. De plus, Orange confirme le paiement des factures et de la facture finale reprenant les frais de résiliation prématurée du contrat de 24 mois.

Par ailleurs, le montant de l'indemnité de rupture ayant, au départ, été calculée sur base des anciennes dispositions légales (abonné disposant de plus de cinq numéros d'appel et 22 mois restants sur le contrat conclu le 28 octobre 2021), le service de médiation est intervenu auprès d'Orange afin d'obtenir la révision du montant en fonction des nouvelles dispositions légales tirées de la loi du 21 décembre 2021 et entrées en vigueur le 10 janvier. Étant donné que l'entreprise concernée comptait 8 employés, l'indemnité de rupture devait être limitée aux redevances d'abonnement jusqu'à la fin du sixième mois suivant la conclusion du contrat. Finalement, Orange a accepté la proposition de conciliation du service de médiation et effectué un remboursement de 2.448 € en faveur du plaignant.

### 3.2.2. Problématique relative aux centraux téléphoniques

*Nous avons résilié notre contrat Proximus. Proximus nous impose une pénalité de rupture de 2.862,30€. Le forum ne fonctionnait plus et nous avons la possibilité de résilier sans frais le contrat Proximus. C'était indiqué sur les factures. Les frais de rupture de contrat s'appliquent à partir du 30 juin 2022. Le montant des frais rupture contrat s'élève à 2.862,30€. La TVA n'est pas due sur cette indemnité. Les montants peuvent changer en fonction de la date effective de résiliation.*

Outre l'indemnité de rupture proprement dite, les abonnés comptant plus ou moins de 9 travailleurs sont, suite à la résiliation de leur contrat, souvent confrontés à des frais connexes afférents à la location de centraux téléphoniques ou à des clauses pénales.

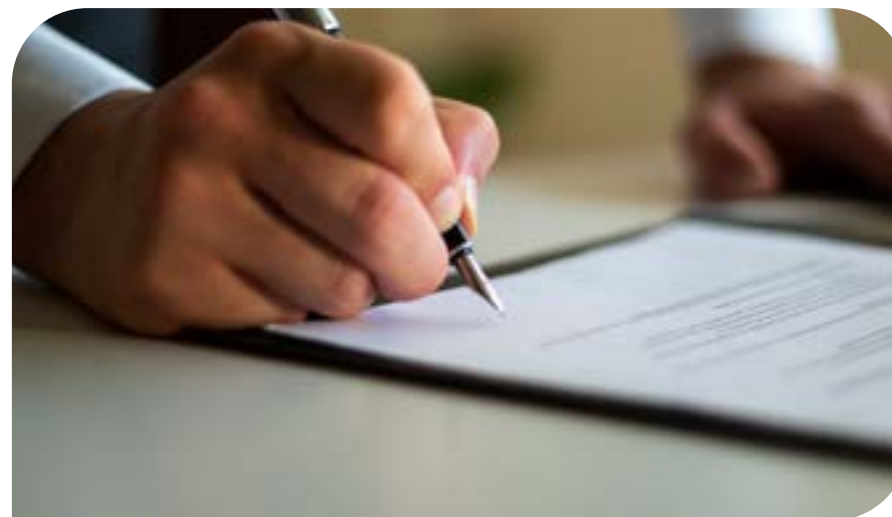
Dans le cas susmentionné, Proximus a, en dépit de la recommandation formulée par le service de médiation, maintenu les frais consécutifs à la résiliation du contrat de location de la centrale téléphonique.

En effet, Proximus considère que les centraux téléphoniques ne constituent pas des services de communications électroniques au sens de l'article 2, 5°, de la loi relative aux communications électroniques et ne tombent dès lors pas sous le coup de l'article 111/3 de la loi précitée.

La position de Proximus est également basée sur l'article 10.2 de ses conditions générales libellé en ces termes : « Si le client désire mettre fin au contrat pendant la période initiale ou si Proximus doit résilier le contrat pendant la période initiale en cas de non-respect par le client de ses obligations, Proximus a la faculté d'exiger de plein droit une indemnité de dédit pour rupture anticipée du contrat. Cette indemnité est fixée forfaitairement et irrévocablement à cent (100) pour cent des redevances encore dues jusqu'à l'échéance normale du contrat ».

Plus interpellant, s'agissant précisément de la location d'un central téléphonique, le service de médiation s'interroge quant aux motifs pour lesquels Proximus à l'instar d'autres opérateurs tels que One Partner ou ZBE Connected n'appliquent pas le même principe que celui retenu pour les autres équipements tels que les modems par exemple, soit la possibilité pour l'utilisateur final de le restituer et de ne pas devoir payer les frais y afférents.

De plus, l'utilisateur final n'a pas le loisir de conserver le central et d'éventuellement le raccorder via un autre opérateur. En effet, l'article 11.1 des conditions générales précise que « le client est tenu de restituer le central téléphonique à Proximus dans son état initial, mis à part l'usure normale et ce, dans les trois jours ouvrables qui suivent la fin du contrat, quelle que soit la raison, le client n'utilisera plus le logiciel ni la documentation et restituera à Proximus les exemplaires en sa possession ». Dans ces conditions, il est permis de s'interroger quant au bien-fondé des frais consécutifs à la résiliation anticipée du contrat de location.



## 4. Obligations postérieures à la résiliation

En principe, la résiliation libère les parties au contrat de leurs obligations respectives. Les contrats de services de communications électroniques dérogent quelque peu à ce principe. En effet, nonobstant la résiliation de l'abonnement, un certain nombre d'obligations subsistent à charge tant des abonnés que des opérateurs. Tel est le cas par exemple de l'obligation pour les opérateurs de maintenir l'accès à l'adresse électronique de l'abonné durant les 18 mois, de permettre la portabilité du numéro pendant un mois suivant la résiliation, ...

### 4.1. Obligation postérieure à la résiliation : restitution du matériel par l'abonné

*J'ai conclu un contrat avec Orange en 2016. J'ai rompu le contrat en 2017 et j'ai payé des indemnités de rupture. En décembre 2022 j'ai reçu une facture de frais d'abonnements et début 2023 une mise en demeure pour factures impayés, et la semaine dernière encore une facture. Le service à la clientèle ne sait pas m'expliquer pourquoi. Maintenant, il me réclame du matériel installé en 2016. Le technicien a tout récupéré en 2017 lors de la désinstallation. Je ne leur dois rien. Ni facture, ni matériel. Je ne souhaite plus entendre parler de la société Orange.*

*J'ai demandé la désactivation de l'abonnement de ma maman qui vient d'être admise dans un home. Après un entretien de 30 minutes et 38 secondes, l'opérateur me dit que je vais recevoir un mail de confirmation dans le courant de la semaine suivante. Ne voyant rien venir, je l'ai rappelé (17 minutes et 23 secondes), celui-ci m'a dit que la ligne serait coupée au retour du matériel dans une boutique Telenet. Nous nous sommes rendus à Chimay (38 km) pour nous entendre dire que la personne ne pouvait pas reprendre le matériel car la ligne n'était pas désactivée. Nous avons rappelé le service de résiliation sur place qui était également dans l'impossibilité de couper la ligne. Nous avons donc fait demi-tour (38 kms) avec le matériel. Est-ce normal qu'après 1h 13 minutes et 46 secondes passées au téléphone et 1h 10 passées en voiture nous n'ayons encore aucune solution à notre problème ? Je souhaite une clôture rapide du contrat avec effet rétroactif à la date de la demande initiale de résiliation.*

En 2023, pas moins de 953 plaintes similaires ont été introduites auprès du service de médiation. Les principaux griefs concernent la réclamation, parfois via huissier ou une société de recouvrement, des frais de non-restitution de matériel plusieurs années après la résiliation et les difficultés probatoires qui en résultent tant pour les abonnés que les opérateurs. Les frais de non rentrée facturés par ces derniers étant la plupart du temps et à première vue assez variables et difficilement justiciables. Une autre catégorie de plaintes porte sur l'absence, comme illustré dans le second exemple, d'information relative aux modalités et conditions de restitution du matériel. Il s'ensuit parfois une confusion dans le chef de certains abonnés qui assimilent la restitution du matériel à la résiliation. Plusieurs dizaines de plaintes visant cette problématique sont annuellement enregistrées au sein du service de médiation.

En plus des frais liés à la non-restitution du matériel certains opérateurs et plus singulièrement Orange facturent des indemnités forfaitaires de type environnementale censée couvrir les frais d'expédition, de manutention, de révision ou de dégradation des appareils.



#### 4.2. Obligation postérieure à la résiliation : remboursement des redevances

*J'ai contacté la société VOO pour procéder à la résiliation de mon abonnement. Antérieurement, un paiement indu devait m'être remboursé, ce qui n'a jamais été fait ! VOO me surfacture : par exemple on me facture un mois entier de data/internet tv alors que le contrat est résilié depuis le 7 de ce mois. Je souhaite que VOO respecte le code civil quant au remboursement de paiement indu, à savoir rembourse le client comme la loi le prévoit et ne garde pas illégalement le montant du paiement indu en «otage». Je réclame le remboursement au prorata de la date de résiliation. L'opérateur maintient que tout mois commencé entraîne la facturation intégrale quant aux consommations de data.*

Généralement, le paiement des redevances d'abonnement intervient anticipativement. En conséquence lorsque la résiliation intervient au cours du cycle de facturation, l'opérateur se doit de rembourser à l'abonné au prorata de la redevance correspondant à la période restant à courir jusqu'à l'expiration du cycle de facturation concerné. En effet et comme précisé dans l'exemple susmentionné, il y a enrichissement injustifié (article 5.135 du nouveau code civil) ou paiement d'indu pour la partie de la redevance postérieure à la résiliation. En application de l'article 5.34 du nouveau code civil, l'opérateur est obligé de restituer à l'abonné les montants indument perçus.

A côté de ce cas de figure, il existe également d'autres situations dans lesquelles le règlement par l'opérateur d'une note de crédit en faveur de l'abonné s'avère problématique. Habituellement, après intervention du service de médiation, l'opérateur effectue le versement du montant correspondant à la note de crédit sur le compte bancaire de l'abonné.

*J'ai clôturé mon contrat auprès de Hey! et j'ai une note de crédit à déduire de ma prochaine facture. Facture que je n'aurai pas car je ne suis plus client. Je n'ai pas d'information sur le remboursement, il n'y a rien dans la FAQ et je n'ai pas de suivi dans le chatbot sur le site.*

## C. CONCLUSION

Au même titre que la liberté contractuelle de conclure ou de ne pas conclure, la faculté de résiliation unilatérale constitue, vu le caractère compétitif du secteur des communications électroniques, un enjeu de tout premier ordre. Dans un marché en constante évolution, il importe que les utilisateurs finaux puissent en fonction de leur besoin renoncer à tel ou tel service voire éventuellement changer d'opérateur.

L'information des utilisateurs que ce soit à propos des modalités de résiliation ou des conséquences pratiques ou financières qui en découlent a également toute son importance. Bon nombre de plaintes relatives à la résiliation de contrats des services de communications électroniques soumises au service de médiation procèdent d'un déficit d'information dans le chef des abonnés et ce malgré les différentes obligations légales d'information à charge des opérateurs.

Par ailleurs, s'agissant plus particulièrement des abonnés professionnels certaines pratiques commerciales (clauses pénales, location de terminaux) apparaissent comme de véritable frein à la résiliation.



# 4. SERVICES À LA CLIENTÈLE DES OPÉRATEURS DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

A. Introduction	55
B. Accessibilité problématique des opérateurs et moyens de communication	56
1. Accessibilité téléphonique	56
2. Manque de canaux de communication	57
3. Espaces clients en ligne	58
C. Qualité et efficacité des services à la clientèle	58
1. Absence de système de suivi interne	58
2. Pas de confirmation écrite de ce qui a été convenu	59
3. Manque d'orientation client	59
4. Prestations et communication insuffisantes du service à la clientèle dans le cadre des plaintes techniques	60
5. Barrières linguistiques	61
6. Outils en libre-service	62
D. Conclusion	62





## A. INTRODUCTION

Les services à la clientèle de première ligne sont, par définition, les interlocuteurs privilégiés lorsqu'un client souhaite contacter son opérateur. Ils jouent un rôle crucial pour assurer une expérience client positive. Le service de première ligne a pour mission de résoudre ou de répondre rapidement et efficacement aux questions relatives, entre autres, aux conditions d'abonnement, à la facturation et aux problèmes techniques des clients télécoms. Un service orienté client constitue un facteur qualitatif lors du choix d'un opérateur. Certains clients optent pour un service limité auprès des opérateurs, tandis que d'autres sont, en revanche, demandeurs d'un service à la clientèle entièrement automatisé, joignable et accessible.

Malgré ce rôle fondamental, plusieurs problèmes ont été observés au sein des services à la clientèle des opérateurs de télécommunications. Ce chapitre aborde, sur la base des plaintes introduites en 2023, les problèmes de fonctionnement des services à la clientèle selon deux critères : d'une part, l'accessibilité et le manque de canaux de communication et, d'autre part, la qualité et l'efficacité du service. L'objectif est de fournir une analyse des différents aspects d'un service à la clientèle, en tenant compte des dispositions légales en vigueur qui encadrent et garantissent le service.

En 2023, le service de médiation a enregistré un nombre record de 2.548 plaintes afférentes au service à la clientèle des opérateurs de télécommunications. Par rapport aux années précédentes, il s'agit d'une hausse significative, le nombre de plaintes s'élevant à 953 en 2022, 1.049 en 2021 et 761 en 2020. Les plaintes relatives au fonctionnement du service à la clientèle sont presque exclusivement liées à d'autres problématiques (facturation, pannes...). En 2023, le service de médiation a également enregistré 1.329 appels téléphoniques au cours desquels les utilisateurs finaux ont fait part de leur frustration quant à leur expérience avec le service de première ligne d'un opérateur. Au vu des 1.047 appels enregistrés en 2022, il s'agit également d'une augmentation considérable.

Cette évolution à la hausse en 2023 a été partiellement influencée par le passage de Telenet à un nouveau système informatique (voir le chapitre 2 du présent rapport), ce qui a entraîné des problèmes importants et a contraint de nombreux clients à prendre contact avec leur opérateur pour résoudre les problèmes rencontrés. Abstraction faite des 1.369 plaintes à l'encontre de Telenet en 2023, le nombre total de plaintes quant au fonctionnement du service à la clientèle reste supérieur au total de 2022, visant également Telenet. Cela reflète les défis plus larges que le secteur des télécommunications doit relever. L'analyse des plaintes révèle qu'outre les manquements chez Telenet, d'autres opérateurs ont également été confrontés à un nombre considérable de plaintes. En 2023, 750 clients Proximus, 266 clients Orange/Hey!, 127 clients Scarlet et 39 clients VOO ont fait part de leur mécontentement quant aux dysfonctionnements du service à la clientèle.

Les plaintes mettent en lumière quelques problèmes récurrents et structurels déjà décrits dans les rapports annuels précédents, mais indiquent également de nouvelles problématiques. La notion de service à la clientèle va au-delà de la perception traditionnelle selon laquelle celui-ci n'est utile qu'en cas de problème avec son opérateur de télécommunications. Il s'agit d'un processus continu qui commence, avant la relation effective avec le client, lors du choix d'un opérateur et qui ne s'arrête pas lors de la résiliation d'un contrat. Tant les clients potentiels que les anciens clients ont besoin d'un service à la clientèle performant. Les informations fournies par les opérateurs sur leur site web ou dans les espaces clients relèvent également de ce domaine.

En 2023, le service de médiation a noté plusieurs catégories, dont 945 plaintes visant l'accessibilité aux services à la clientèle de première ligne, 872 plaintes concernant la qualité du service à la clientèle/l'orientation client, 349 plaintes relatives à une information insuffisante et/ou erronée et 286 plaintes touchant les espaces clients en ligne des différents opérateurs. Il s'agira ci-après d'analyser ces différents sujets.



## B. ACCESSIBILITÉ PROBLÉMATIQUE DES OPÉRATEURS ET MOYENS DE COMMUNICATION

Une accessibilité facilitée et un temps de réponse court constituent, sans aucun doute, l'un des principaux critères de qualité de tout service à la clientèle performant. Le nombre élevé de plaintes où cet aspect est jugé insuffisant constitue un point de développement pour les opérateurs et, en particulier Telenet cette année. Ainsi, de nombreux plaignants ressentent le passage par un serveur vocal interactif et les temps d'attente qui suivent comme une véritable épreuve de patience.

### 1. Accessibilité téléphonique

*Mercredi dernier, le 5 juillet 2023 à 17 h 09, j'ai voulu contacter Proximus pour une question concernant ma facture. On disait que le temps d'attente pouvait durer jusqu'à dix minutes. J'ai attendu 33 minutes et 25 secondes et je n'avais toujours pas reçu de réponse à mon appel. Aujourd'hui, le 10 juillet, j'ai rappelé à 8 h 37. On disait que le temps d'attente pouvait durer de deux à cinq minutes. J'ai attendu une heure zéro minute et trois secondes, sans aucune réponse. N'est-ce pas très irrespectueux ?*

Depuis le 10 janvier 2022, l'article 116 de la loi sur les communications électroniques impose aux opérateurs de télécommunications l'obligation de répondre aux appels vers leurs services à la clientèle dans un délai de 2,5 minutes. Si ce délai ne peut être respecté, l'utilisateur doit avoir la possibilité de laisser ses coordonnées afin de pouvoir être rappelé ultérieurement. Toutefois, en cas de problèmes généraux ou importants, ou d'autres événements exceptionnels, cette obligation ne s'applique pas.

En 2023, 539 plaignants ont signalé des problèmes d'accessibilité téléphonique de leur opérateur : 423 plaintes contre Telenet, 85 contre Proximus et 20 contre Orange. Ces chiffres sont en forte hausse par rapport à 2022, lorsque le service de médiation a enregistré 102 plaintes (38 Proximus, 27 Telenet, 17 Orange). Les numéros généraux des services à la clientèle des grands opérateurs, devant absorber le flux important d'appels ont été trop souvent surchargés en 2023. Il ne s'agit plus d'une situation exceptionnelle lorsque les problèmes d'accessibilité à grande échelle persistent pendant des mois et semblent plutôt constituer un problème structurel permanent.

Dans certains cas, la communication a été coupée avant que le client puisse parler à un collaborateur, tandis que, dans d'autres cas, elle a été interrompue lors du transfert vers le service compétent. Certains plaignants, qui ont transmis leurs coordonnées, ont affirmé que les opérateurs n'ont pas donné suite à l'action de rappel promise. L'accessibilité téléphonique s'est également montrée problématique lorsque le client n'est plus abonné.

*Le téléphone fixe de ma mère (86 ans) ne fonctionne plus depuis environ trois semaines. J'ai essayé à plusieurs reprises de contacter l'opérateur, mais on ne peut tout simplement pas le joindre. Je souhaite que Telenet réponde au moins une fois. C'est la moindre des choses vu ce que vous payez. Mais j'entends : « Pour mieux vous servir, nous mettons en place un nouveau système actuellement. De ce fait, le temps d'attente peut s'élever jusqu'à une demi-heure. »*

Les témoignages d'utilisateurs vulnérables, notamment des abonnés plus âgés, montrent que les seniors préfèrent téléphoner pour solliciter de l'aide. Ils téléphonent généralement plusieurs fois, jusqu'à ce qu'ils puissent enfin parler à une personne physique, vu qu'ils préfèrent ne pas avoir affaire à des répondants ou aux chats. Pour eux, le service à la clientèle personnalisé, et notamment l'accessibilité, sont des facteurs décisifs pour leur permettre de conserver leur indépendance et leur autonomie le plus longtemps possible.

Au Royaume-Uni, plusieurs opérateurs de télécommunications ont déjà pris des mesures pour répondre aux besoins d'assistance des utilisateurs vulnérables. Le service de médiation britannique a constaté que, lorsqu'un opérateur fournit en première ligne un tel soutien sur mesure et répond à des demandes spécifiques, cela a un impact favorable sur le nombre de plaintes. Une mesure concrète peut consister à ce qu'un collaborateur du service à la clientèle fasse office de point de contact unique au sein de son entreprise, traite entièrement la demande ou la plainte de l'utilisateur vulnérable et communique un feedback personnel dans un délai raisonnable et annoncé au préalable.

Le service de médiation souhaiterait, une nouvelle fois, inciter les opérateurs à prendre des mesures en vue d'un traitement de première ligne accessible, efficace et empathique en cas de demandes et plaintes d'utilisateurs vulnérables.



## 2. Manque de canaux de communication

*Le site web de Proximus ne fonctionne pas correctement ; il n'est pas possible d'envoyer un e-mail, malgré la mention sur le site web indiquant que c'est bien le cas. Il existe toutefois une possibilité de contact téléphonique ou de chat, mais vous ne disposez d'aucune preuve par la suite. Je souhaite que Proximus ait l'obligation de fournir clairement une adresse e-mail qui fonctionne sur son site web.*

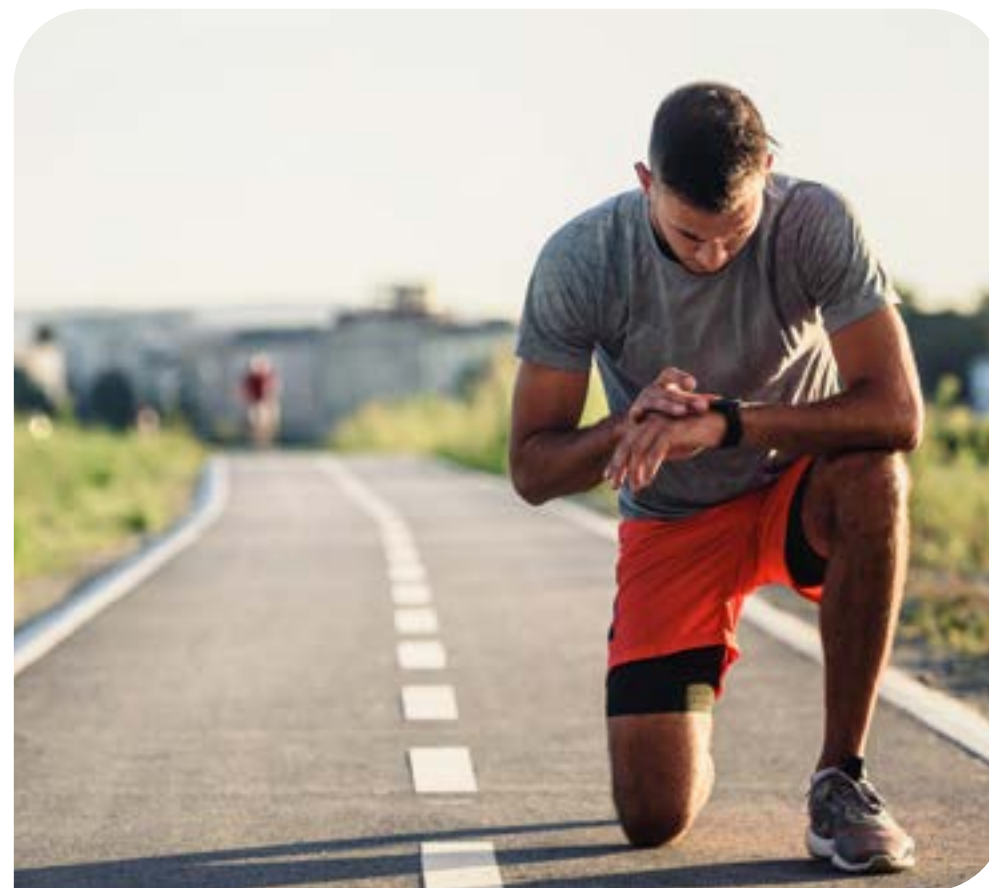
En 2011, la Charte en faveur de la clientèle a fortement mis l'accent sur le service à la clientèle téléphonique. Aujourd'hui, à l'initiative des différents opérateurs, de nombreux nouveaux canaux de contact se sont ajoutés, tels que le chat, les chatbots et les réseaux sociaux. Dans les forums, les clients partagent leurs expériences et leurs connaissances. Une prise de contact avec le service à la clientèle téléphonique de première ligne ne suffit souvent pas pour résoudre des problèmes (persistants ou structurels).

En 2023, 293 plaignants (138 contre Telenet, 94 Proximus et 42 Orange/Hey!) ont déposé plainte auprès du service de médiation, estimant insuffisants les canaux de communication proposés par les opérateurs. Des dizaines de plaignants ont souligné principalement qu'ils ont cherché en vain l'adresse e-mail de l'opérateur. Dans certains cas, les plaignants ont dénoncé un déséquilibre dans les relations : ils reçoivent ainsi des e-mails de leur opérateur, mais ils ne sont pas autorisés à y répondre par le même moyen.

A ce propos, le service de médiation souligne que, conformément à l'article XVI.2. du code de droit économique, les opérateurs doivent fournir de manière claire des informations sur les numéros de téléphone, de fax et l'adresse électronique de l'entreprise.

Le service de médiation a également reçu des plaintes d'utilisateurs non satisfaits de l'accessibilité unique par chat ou de la suppression de la possibilité d'envoyer un e-mail au profit d'une fonction de chat. De telles plaintes ont été introduites contre Hey!, une marque d'Orange, ou Zuny (VOO). Bien que ces nouveaux moyens de communiquer correspondent probablement au profil de la grande majorité des clients qui optent pour de telles marques, le service de médiation souligne qu'une communication claire est nécessaire lors du remplacement des canaux traditionnels, tels que l'e-mail ou les formulaires de plainte, par des moyens de communication plus modernes.

Le service de médiation reconnaît que certains plaignants attendent une personne physique comme interlocuteur, mais souligne que les fonctions de chat ne sont pas nécessairement mauvaises et peuvent apporter une plus-value en fonction de la qualité de l'interaction. Un système équilibré est ainsi essentiel. Les plaignants soulignent toutefois, à juste titre, un inconvénient majeur du chat en tant que moyen de communication, à savoir l'absence de possibilité de conserver ou d'enregistrer les échanges, contrairement aux e-mails. De ce fait, l'utilisateur final n'a pas de preuve en cas de non-respect par l'opérateur de certains engagements ou accords.



### 3. Espaces clients en ligne

*J'ai reporté plusieurs fois cette plainte à plus tard et j'ai essayé de l'éviter, mais ce n'est pas possible autrement. Depuis début 2023, je ne peux pas libérer mes messageries (blocage depuis six mois), je ne peux pas voir ma consommation mobile ni adapter les utilisateurs... Plusieurs tickets sont en cours depuis février auprès du service technique, en vain. Je suis client all-in chez Telenet depuis très longtemps (+/- 15 ans), mais ceci n'est jamais arrivé. Je souhaite un espace client qui fonctionne normalement, pour lequel vous payez plus qu'assez en tant que client. Telenet répond toujours que c'est en cours de traitement ; depuis plus de six mois, des tickets sont en cours mais rien ne se passe. Je suis sur le point de tout résilier complètement après de nombreuses années de fidélité et de satisfaction client.*

En 2023, 286 recours ont été enregistrés (182 contre Telenet, 62 contre Proximus et 21 contre Orange) par des utilisateurs finaux qui n'ont pas pu accéder à leur espace clients en ligne. Cela a eu de graves conséquences pour les clients concernés, étant donné que ces plateformes sont notamment destinées à consulter les factures et la consommation, à adapter les abonnements et les options, à poser des questions ou à introduire des plaintes, à modifier le mode d'envoi des factures, à fixer des limites de consommation, et bien d'autres choses encore. Les conséquences pour les utilisateurs touchés ont été considérables. Entre autres, il ne leur est plus possible de contrôler ou de protester contre les décomptes et factures, de résilier des abonnements et des options, d'être informés et sensibilisés concernant la consommation de données ou de modifier leurs mots de passe (ce qui représente un risque important sur le plan de la sécurité en ligne).

Il ressort des témoignages des plaignants qu'il s'agit d'un problème qui n'a pas pu être résolu par le helpdesk. Dans les dossiers de médiation également, il a fallu constamment recourir à l'aide des services de deuxième ligne, la solution ne pouvant, dans de nombreux cas, être fournie aux plaignants qu'après un retard considérable.

## C. QUALITÉ ET EFFICACITÉ DES SERVICES À LA CLIENTÈLE

De nombreux aspects de la communication et des relations dans l'environnement professionnel, scolaire et privé dépendent des services offerts par les opérateurs de télécommunications. En 2023, de nombreux consommateurs et utilisateurs professionnels ont souvent signalé une qualité insuffisante des services de première ligne en cas d'incident, ce qui constitue une source de frustration et de mécontentement.

Un point d'attention important mis en avant est le manque d'orientation client. 872 plaignants (Telenet 424, Proximus 300, Orange 96) ont introduit une plainte auprès du service de médiation en raison de l'absence d'orientation client et d'orientation solution de leur opérateur. De plus, 349 plaignants (Telenet (147), Proximus (124), Orange (54)) ont signalé que des informations insuffisantes, voire erronées, ont été fournies par des collaborateurs du service de première ligne.

Il n'existe guère de dispositions légales relatives aux normes de qualité. L'article 116 de la loi sur les communications électroniques stipule que l'opérateur concerné doit répondre à toute demande écrite d'information ou à toute plainte écrite par une réponse écrite, détaillée et complète. L'article 9 de l'arrêté royal relatif à la fourniture de services payants régit la procédure dans le cas où un client télécom conteste auprès de son opérateur le recouvrement de montants pour des services fournis par des tiers.

Le service de médiation souligne quelques problèmes fréquents, et conseille vivement aux opérateurs d'analyser en profondeur leurs plaintes de première ligne et de prendre les mesures nécessaires afin de résoudre le plus rapidement possible les problèmes de leurs clients.

### 1. Absence de système de suivi interne

*La connexion Internet n'est toujours pas en ordre. Tous les deux jours, j'ai un contact téléphonique avec Telenet. À chaque fois, c'est le même manège : +/- 1 heure d'attente, toujours la même histoire, et un nouveau transfert au service technique. Je souhaite une assistance/un traitement des plaintes plus rapide sans cette procédure téléphonique fastidieuse/chronophage. En tant que client, nous ne recevons aucune communication concernant le problème et/ou un délai pour une solution. Nous devons à chaque fois passer par la ligne d'assistance Telenet avec, à chaque reprise, un transfert au service technique, et ensuite, il faut tout recommencer.*

Lors de la réception d'une demande et/ou d'une plainte, il est essentiel que la cause de celle-ci soit dûment documentée. La suite du traitement dépend, en effet, de la justesse de la description écrite. Il est également crucial de veiller à ce que toutes les démarches nécessaires et entreprises soient mentionnées sur la fiche du client.

Le service de médiation estime qu'il est particulièrement nécessaire de documenter avec précision les accords pris avec le client afin de garantir un flux de communication interne efficace. Les plaignants ressentent notamment de la frustration parce qu'ils doivent réexpliquer à chaque fois le problème à différents collaborateurs ou parce que ceux-ci ne sont pas au courant de l'évolution de la plainte. Un dossier a parfois été clôturé alors que le problème est toujours présent. Les plaignants ont surtout remarqué que la planification systématique de la solution, de l'exécution et du contrôle n'est pas suffisamment documentée, ce qui entraîne, entre autres, la perte d'informations ou de documents importants.

## 2. Pas de confirmation écrite de ce qui a été convenu

*Après mes nombreuses demandes, le collaborateur m'a assuré que la demande d'installation serait annulée. Comme ce n'était pas le cas, j'ai appelé trois fois Proximus et j'ai eu affaire à trois collaborateurs différents. À chaque fois, la communication a été coupée après avoir expliqué mon cas. La quatrième collaboratrice a promis de tout annuler et de créditer la facture. Elle m'a donné son « ID » et m'a promis d'envoyer un e-mail. Je n'ai jamais reçu d'e-mail, et quand je rappelle Proximus et que je demande cette personne, je reçois comme réponse qu'elle n'est pas là, qu'ils n'y sont pas autorisés ou, soi-disant, ils me transfèrent et je reste en attente.*

En 2023, les clients de télécommunications ont éprouvé, à maintes reprises, des difficultés à prouver des informations communiquées ou des accords conclus, car les sociétés de télécommunications négligent souvent d'envoyer des confirmations écrites d'accords téléphoniques. Cette pratique entraîne un manque de preuves tangibles pour les clients, ce qui les met souvent dans une position vulnérable pour régler des litiges ou réclamer ce qui a été convenu verbalement.

En ce qui concerne le respect des accords téléphoniques, le service de médiation fait référence à l'engagement de la Charte en faveur de la clientèle, dans laquelle les opérateurs signataires se sont engagés à confirmer les accords verbaux par courrier, e-mail ou SMS, selon la nature de l'accord. L'objectif est d'éviter d'éventuels malentendus sur les accords conclus et de garantir la transparence et la fiabilité dans les relations avec les clients. Le service de médiation souligne l'importance de ces mesures pour promouvoir un service équitable et accueillant dans le secteur des télécommunications.

## 3. Manque d'orientation client

*Le problème, c'est que j'ai téléphoné 45 minutes pour prendre rendez-vous et que je voulais aussi adapter l'abonnement pour les trois GSMs, et j'ai été transféré cinq fois pour entendre que quelqu'un allait me rappeler pour régler cela. Malheureusement, cet appel n'a jamais eu lieu et je n'ai donc toujours pas d'abonnement adapté (un pack meilleur marché et plus efficace). Je voudrais toutefois vous demander de prendre cela au sérieux et de faire clairement savoir à Telenet que je suis tout sauf satisfait de leur service et que ce n'est pas une manière d'agir.*

De nombreux plaignants ont signalé au service de médiation qu'ils ont eu l'impression que certains collaborateurs de première ligne n'ont pas été en mesure de détecter la cause de leur problème ou n'ont pas su à quel service de deuxième transmettre la plainte pour réellement les aider. Dans certains de ces cas, ils ont réagi de manière plutôt impolie à la demande, au lieu d'assumer la tâche de manière proactive.

Les structures de gestion des plaintes, que certains plaignants ont qualifiées d'inadéquates ou d'opaques, ont donné lieu, selon eux, à des erreurs, entraînant une perte de temps inutile. Le service de médiation a été informé, à plusieurs reprises, des renvois d'un service à l'autre par leur opérateur. La plainte devenant rapidement un dossier dont le gestionnaire se débarrasse et qui passe à d'autres niveaux hiérarchiques ou départements. Pour bon nombre d'entre eux, il ne s'agit pas seulement d'un parcours d'obstacles bureaucratiques, mais plutôt d'un combat de longue haleine pour obtenir une solution à leurs questions ou problèmes par différents canaux de première ligne, avant de finalement recourir au service de médiation.

Les plaintes ont, en outre, révélé à plusieurs reprises que les agents de première ligne ne peuvent pas ou peu entrer en contact avec les services de deuxième ligne compétents. Le service de médiation présume que ces services internes, principalement chez Telenet, ont été, de temps en temps, surchargés. Un tel manque d'orientation solution, ne permettant pas d'offrir de perspective, irrite les clients lésés, ce qui est compréhensible. Ces constatations soulignent la nécessité pour les opérateurs d'améliorer le traitement des plaintes, une communication fluide entre les services de première ligne et les services de deuxième ligne étant essentielle.

*Après d'innombrables appels téléphoniques aux services Proximus, qui promettaient toujours de se pencher sur mon problème, il n'y a toujours pas de solution. Aujourd'hui, j'ai de nouveau téléphoné à Proximus, mais j'ai été renvoyé d'un service à l'autre par pas moins de trois opérateurs et, finalement, ils m'ont simplement laissé attendre en ligne. C'est pourquoi j'ai décidé de m'adresser à vous. J'ai déjà consacré des heures à chercher une solution pour un problème qui persiste. J'ai toujours été client chez Proximus, et auparavant chez Belgacom, et je connaissais déjà cette société quand j'habitais encore chez mes parents (nous parlons ici d'une période de cinquante ans en tout). Jamais auparavant je n'aurais pensé que je vivrais ce que je vis maintenant.*

L'une des principales raisons de la frustration des plaignants est le non-respect des promesses. Celles-ci concernent les livraisons d'appareils et/ou de services, les prestations de services et les tarifs, ainsi que les garanties quant à la résolution de problèmes techniques. Le service de médiation constate qu'il s'agit principalement d'un manque de crédibilité du service à la clientèle puisqu'il ne respecte pas ses promesses.



#### 4. Prestations et communication insuffisantes du service à la clientèle dans le cadre des plaintes techniques

*J'ai déménagé en juillet. J'ai appelé Scarlet pour transférer l'abonnement. Il fallait toujours attendre longtemps pour obtenir un rendez-vous. Personne ne se présentait lors des rendez-vous, ce sans avertir. Mais eux, ils s'attendaient toutefois à ce que quelqu'un soit présent à la maison de 8 heures à 17 heures. Parce qu'ils ne pouvaient pas donner d'heure précise. Après un petit tour dans le quartier, j'ai remarqué qu'il n'y a pas de câble Proximus et que je ne peux donc pas prendre d'abonnement Scarlet. Scarlet ne me l'a jamais dit. Cela faisait des mois que j'attendais pour rien. J'ai envoyé un e-mail via Scarlet pour leur dire que je voulais récupérer le montant payé en trop, environ 84 €. En effet, je les payais alors que je n'avais absolument pas accès à Internet ou que je ne pouvais pas regarder la télévision. Entre-temps, Scarlet m'a envoyé une nouvelle facture. J'ai essayé de recontacter Scarlet. Quand j'appelle à ce numéro de téléphone, je dois saisir mon numéro de client. Mais celui-ci n'est plus connu. La communication téléphonique se termine donc automatiquement. Je ne retrouve nulle part une adresse e-mail ou une adresse. Chez Proximus aussi, ils affirment ne pas pouvoir m'aider. Je voudrais récupérer le montant restant. Et je ne veux plus recevoir de factures.*

Lors des demandes de raccordement, certains clients sont malheureusement confrontés actuellement à un manque d'informations sur les possibilités d'installation.

Une analyse détaillée des prestations du service à la clientèle dans les dossiers de dérangements techniques indique que les opérateurs privilégient, depuis des années, un serveur vocal interactif pour apporter des solutions techniques. Malheureusement, cette approche a, pour conséquence, que certains clients sont souvent confrontés, en cas de panne ou de dérangement, à plusieurs interventions techniques possibles.

Il ressort également des plaintes reçues que l'obtention d'une réponse rapide et précise du service technique et de ses collaborateurs constitue un défi pour le collègue administratif en charge de la communication contact avec le client. Dans certains cas, des techniciens ont été envoyés sur place et des problèmes (extérieurs) ont peut-être été résolus sans que le gestionnaire de dossier administratif ou le plaignant en ait été informé. Le manque de communication efficace entre les techniciens et les clients, entre le service technique et les collaborateurs administratifs et entre le service technique et le callcenter entraîne

souvent une ignorance totale pour toutes les parties concernées. Par conséquent, les questions des plaignants restent sans réponse et/ou le suivi administratif nécessaire ne peut être assuré.

## 5. Barrières linguistiques

*Raccordement du bureau et des appartements au réseau Proximus. Le 5 mars 2023 déjà, j'ai introduit une demande de raccordement. Deux rendez-vous ont été pris, à chaque fois annulés sans raison par Proximus. Au troisième rendez-vous, un technicien passe et me téléphone. Il ne maîtrise que la langue française alors qu'il doit faire le raccordement en Flandre. Il part sans avoir effectué le raccordement. Je souhaite un technicien qui exécute les travaux et s'il me contacte parce qu'il y a un problème, il doit pouvoir l'expliquer en néerlandais. Le numéro business de Proximus est tout sauf convivial et, quand vous avez un collaborateur en ligne, celui-ci ose encore affirmer qu'il ne peut pas faire grand chose de plus, alors que j'entends qu'il dispose du dossier complet sur son écran.*

Les barrières linguistiques vécues par certains clients dans leur interaction avec les techniciens des opérateurs de télécommunications constituent également un point d'attention. Les collaborateurs qui éprouvent des difficultés à communiquer efficacement dans la langue du client peuvent influencer l'efficacité globale du service. Ces barrières peuvent entraîner des malentendus, des interprétations erronées des questions des clients et des frustrations.



## 6. Outils en libre-service

*Problèmes techniques pour activer l'eSIM sur ma smartwatch.  
Je souhaite un support technique... une vraie réponse. Quelque chose.  
Hormis les réponses du « chatbot assistant Telenet » qui renvoient à la FAQ, je  
n'ai encore reçu aucune réponse d'un être humain réel.*

Dans le cadre d'une approche stratégique du libre-service, de l'indépendance des clients et des besoins croissants d'autonomie et de rentabilité, les entreprises de télécommunications introduisent de plus en plus d'alternatives do-it-yourself en tant qu'alternative au service à la clientèle classique. Cette approche implique que certaines actions et responsabilités sont transférés au client.

L'alternative « do-it-yourself » vise un certain public, demandeurs d'outils et de plateformes intuitives, en leur permettant d'exécuter de manière autonome des tâches courantes, telles que l'adaptation des paramètres, l'exécution d'opérations techniques simples et l'obtention d'informations pertinentes. Grâce à des instructions, un tutoriel en ligne et des interfaces, ils sont en mesure de gérer leurs besoins en toute indépendance sans devoir faire appel au service à la clientèle proprement dit.

Cependant, la faculté d'agir de manière autonome dans un environnement numérique n'est pas évidente pour tout le monde. Il faut continuer à tendre vers une approche équilibrée qui englobe à la fois le libre-service et le service à la clientèle traditionnel. Une approche inclusive est essentielle pour soutenir au mieux tous les utilisateurs finaux et faire en sorte que personne ne soit laissé de côté dans un monde de plus en plus numérique.

En effet, il est primordial de garantir une accessibilité optimale, quel que soit le niveau de compétence numérique du client, et d'assurer un accompagnement et un support lors de l'utilisation des outils « do-it-yourself ». Dans le même temps, le service de médiation souligne l'importance du maintien du contact humain et du service à la clientèle personnalisé. Il convient de reconnaître que certains clients préfèrent des conseils et une assistance personnalisée, en particulier, lorsque des problèmes complexes se posent, ainsi que pour les utilisateurs vulnérables, telles que les personnes âgées qui ne sont pas toujours familiarisées au numérique.

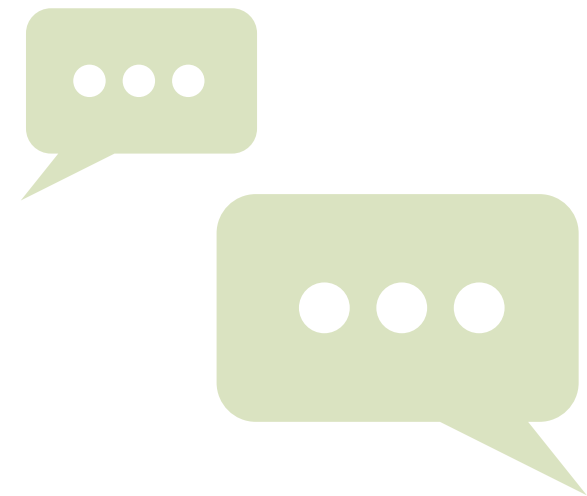
D'ailleurs, l'innovation numérique ne doit pas se faire au détriment des droits des consommateurs.

## D. CONCLUSION

Les problèmes croissants au niveau des prestations du service à la clientèle des opérateurs de télécommunications, mis en évidence par plus de 2.000 plaintes, révèlent une tendance qui touche tous les utilisateurs finaux. Il est indispensable que les opérateurs s'efforcent d'assurer un service à la clientèle opérationnel et facilement accessible, surtout en cas de problèmes techniques et administratifs graves, mais aussi dans des circonstances normales. Les plaintes persistantes concernant les longs délais d'attente et l'accessibilité (téléphonique) insuffisante sont inquiétantes.

En outre, d'autres canaux de communication comme le chat, les chatbots, avec souvent un caractère impersonnel et les réseaux sociaux présentent également des lacunes dans l'orientation solution et le pouvoir de décision et ne répondent pas à la demande de services efficaces et rapides.

Le transfert de la responsabilité vers les utilisateurs finaux représente une évolution potentielle. Les clients sont de plus en plus encouragés à éviter les moyens traditionnels de première ligne et à se tourner vers des solutions « do-it-yourself », tels que les espaces clients en ligne et les avis sur les forums d'autres clients. Il est incontestable que le fait de proposer des espaces clients en ligne est très apprécié par de nombreux utilisateurs. Toutefois, cette évolution ne doit pas conduire à une responsabilité accrue pour les utilisateurs au détriment des propres services des opérateurs.







# 5. DÉRANGEMENT ET INDISPONIBILITÉ TEMPORAIRE DES SERVICES DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

A. Introduction	65
B. Analyse	66
1. Obligations des opérateurs	66
2. Indisponibilité ou absence temporaire de service(s) : Droits et recours des abonnés	70
C. Conclusion	72





## A. INTRODUCTION

Le contrat de services de télécommunications ou de communications électroniques emporte, dès sa conclusion, des obligations à charge tant de l'abonné que de l'opérateur. Il induit, par essence, une réciprocité dans les droits et obligations des parties.

L'abonné a pour obligation d'utiliser les services en tant que personne prudente et raisonnable et de s'acquitter des factures selon les modalités définies par l'opérateur.

Corollairement, l'opérateur s'engage à fournir tous les soins d'une personne prudente et raisonnable en vue de donner accès à un ou plusieurs services de communications électroniques et d'en assurer le bon fonctionnement. L'opérateur assure, à cet égard, une obligation de moyens (article 5.7, alinéa 1er, du nouveau code civil).

En ce sens et à titre purement indicatif, l'article 5.1. des conditions générales de Proximus (pour les consommateurs et petites entreprises) dispose expressément que : « Proximus s'engage à mettre en œuvre les moyens nécessaires au bon fonctionnement du service et à fournir ce service conformément au contrat et dans les meilleurs délais. Elle seule détermine les moyens techniques nécessaires à la fourniture du service. Sauf mention contraire expresse, Proximus ne garantit pas de niveau minimal de qualité de service et les obligations de Proximus doivent être qualifiées d'obligation de moyens ».

Dans le même esprit, l'article 1.1 des conditions particulières pour le service internet prévoit que : « Proximus s'engage à mettre en œuvre tous les moyens à sa disposition pour assurer à ses Clients l'accès au Service, y compris via WiFi, et la sécurité du réseau. Toutefois, Proximus ne donne aucune garantie, expresse ou implicite, sur la capacité du service à répondre aux attentes ou aux besoins du client, ni quant au fonctionnement sans erreur ou sans interruption du service ».

Concrètement, l'opérateur se doit, avant tout et indépendamment de la qualité des services, d'assurer la continuité des services. A l'heure actuelle, cette continuité des services est, compte tenu de la numérisation et digitalisation accrue de la société, plus qu'une nécessité indispensable à l'exercice d'une série d'activités professionnelles ou relevant simplement de la vie courante.

*Je n'ai plus d'internet, de télévision et de ligne fixe depuis le 20 juin. J'ai un pack trio à 42€ chez Scarlet. Je n'ai pas d'explications concernant ma panne. J'attends qu'un technicien vienne à mon domicile et règle mon problème de connexion. Je souhaite qu'on déduise de ma facture les jours où je n'ai pas eu la connexion.*

En cas de dysfonctionnement, de dérangement ou encore d'indisponibilité de services consécutifs à des travaux de maintenance ou de développement du réseau ou de l'infrastructure, il incombe à l'opérateur de rétablir au plus tôt les services et d'en garantir ainsi la continuité.

De manière générale, en cas d'indisponibilité temporaire des services et donc d'inexécution des obligations de l'opérateur, l'abonné est légalement fondé à requérir le rétablissement rapide des services concernés. Telle est effectivement la préoccupation première et prioritaire pour les abonnés. Parallèlement, le service de médiation considère que l'abonné n'a pas à payer pour des services non prestés et est, dès lors, favorable au remboursement automatique de la redevance correspondant à la période d'indisponibilité des services. Cette position est, du reste, conforme à l'article 5.97 du nouveau code civil (droit à la réduction du prix). Enfin, une indemnisation ou tout autre forme de compensation peut également être octroyée à l'abonné. Il s'agit, en effet, via cette compensation, de rétablir l'équilibre contractuel ainsi qu'une certaine réciprocité entre les droits et obligations des parties au contrat.

Régulièrement, le service de médiation est saisi de plaintes relatives à des indisponibilités temporaires de service(s) consécutives à des dérangements ou dysfonctionnements. Ainsi, en 2023, 3.983 plaintes relatives à des dérangements soit plus du double du nombre de plaintes enregistrées en 2022 (1686) ont été enregistrées. Ces plaintes concernent un ou plusieurs services dans le cas d'offres combinées (pack) : Internet (1452), pack (822), télévision (734), mobilophonie (639) et téléphonie fixe (295). A cela, s'ajoutent, enfin, les plaintes relatives aux pannes et dérangements inhérents aux travaux de maintenance ou développement entrepris par les opérateurs (43 au total). Les principaux opérateurs visés sont, par ordre décroissant : Telenet (2.004), Proximus (1.408) et, dans une moindre mesure, Orange (251) et Scarlet (188).

En comparaison, le nombre de plaintes relatives à des demandes de compensation à la suite d'indisponibilité ou absence temporaire de services est nettement inférieur à celui afférent aux dérangements : en effet, en 2023, 1.050 plaintes se rapportant à des demandes de compensation pour absence/indisponibilité temporaire de services ont été déposées auprès du service de médiation. Les plaintes relatives aux demandes de compensation représentent près d'un quart des plaintes consécutives à des dérangements et autres dysfonctionnements. Confirmation, si besoin en est, de la priorité accordée par les abonnés à la réactivation rapide de leurs services. Les plaintes relatives à des demandes de compensation visent principalement : Telenet (523), Proximus (371) et, dans une moindre mesure, Orange (80) et Scarlet (53).

Les principaux points de désaccord portent généralement sur le délai de levée du dérangement, l'inefficacité ou inefficience de l'opérateur dans la recherche d'une solution ou d'une alternative temporaire et, enfin, l'indemnisation voire la compensation due à l'abonné en contrepartie des désagréments rencontrés.

Telles sont précisément les questions évoquées dans le cadre du présent chapitre. L'approche proposée comporte deux temps d'analyse et s'appuie essentiellement sur des exemples de plaintes. Dans un premier temps, il s'agit d'approfondir la question de l'indisponibilité temporaire de service(s) sous l'angle des opérateurs. Dans un second temps, cette problématique sera analysée du point de vue de l'utilisateur final.



## B. ANALYSE

### 1. Obligations des opérateurs

#### 1.1. Différents cas d'indisponibilité temporaire de service(s)

Les hypothèses pour lesquelles un opérateur n'est pas en mesure de fournir ses services sont nombreuses et diverses. En conséquence, les exemples, repris ci-après, reprennent les cas de figure les plus significatifs et constituent un aperçu non exhaustif.

##### 1.1.1. Indisponibilité temporaire des services consécutive à une panne générale

*Depuis le 5 avril, il y a eu une coupure de courant et depuis des problèmes avec internet. Quelqu'un est passé le 11 avril et a remplacé le vieux matériel (de Telenet). Il faut ensuite attendre mardi pour obtenir du matériel. Puis se rendre au magasin après le travail mardi. Nous n'avons pas reçu ledit matériel. Nous sommes donc un mois plus tard sans solution.*

La panne générale imputable à l'opérateur ou à un tiers, un fournisseur d'électricité par exemple, n'enlève rien à l'obligation de rétablir au plus tôt la continuité des services. En pareilles circonstances, la mise en place urgente de dispositifs techniques et administratifs est de rigueur et ce, tant dans l'intérêt des abonnés concernés que de l'opérateur.

##### 1.1.2. Indisponibilité temporaire des services consécutive à l'activation de la fibre optique

*On nous a installé la fibre optique il y a quelques semaines. Depuis, notre installation est en panne. Pas d'internet, de téléphone fixe ni de télévision. Nous utilisons Internet pour le télétravail. Plus possible de communiquer avec ma mère âgée qui vit en Espagne. Je souhaite, minimalement, une date crédible de visite d'un technicien pour qu'on puisse planifier nos activités professionnelles. Nous avons déjà perdu plus de 20% de l'utilisation de ce mois. Je m'attendrais à voir la facture réduite au prorata. Proximus reconnaît le besoin de la visite d'un technicien. Nous appelons tous les jours le numéro 0800 mais aucune date d'intervention crédible nous est communiquée.*

Comme relevé dans le rapport annuel 2022, chapitre 6, l'activation de la fibre optique entraîne, dans certains cas, des dérangements et dysfonctionnements de services. Par ailleurs, la prise en charge de ces dérangements est bien souvent chaotique. Obtenir un rendez-vous pour une intervention technique s'apparente à un véritable parcours du combattant.

### 1.1.3. Indisponibilité temporaire de service(s) consécutive à des travaux de maintenance ou de développement du réseau

Tout opérateur se doit d'assurer la maintenance ainsi que le développement de son infrastructure. Cette maintenance est susceptible d'engendrer une indisponibilité de plus ou moins longue durée et d'impacter la qualité des services au détriment de l'abonné.

*Nous avons des problèmes avec les services de Proximus à cause de travaux dans les environs. Nous avons régulièrement des coupures de téléphone fixe, au niveau de la télévision et du wifi. Les problèmes se sont aggravés. La maison d'à côté rencontre les mêmes problèmes avec le téléphone fixe. Nous espérons vite avoir un service normale et une compensation.*

Habituellement, les opérateurs de seconde ligne sont favorables à une compensation en cas d'indisponibilité consécutive à l'exécution de travaux de maintenance. Ainsi, en l'espèce, Proximus a confirmé avoir relevé de gros problèmes au niveau de la téléphonie fixe nécessitant des travaux. Par ailleurs, suite à l'intervention du service de médiation, Proximus a décidé d'octroyer, dans un souci commercial, deux mois de redevance à l'abonné.

### 1.1.4. Indisponibilité temporaire des services consécutives à des intempéries

*Depuis les inondations, le remplacement des câbles dans ma rue n'a toujours pas été fait. Il faut attendre le remplacement des câbles enfouis (voici 17 mois que nous avons été inondés). Je souhaite que Proximus fasse les travaux nécessaires pour remplacer les câbles endommagés. Plusieurs techniciens sont passés : le problème vient des câbles dans la rue.*

De nombreux réseaux de communications électroniques et autres équipements ont été endommagés à la suite des inondations survenus en Belgique courant du mois de juillet 2021. Cela étant, 17 mois plus tard, il est déplorable de constater que certains plaignants se trouvent encore actuellement privés des services de communications. Le rétablissement desdits services devrait constituer une priorité pour les opérateurs. La force majeure ne dispense nullement ces derniers de rétablir les services dans un délai raisonnable.

*J'aimerais que Telenet prenne action par rapport aux pannes de wifi. Cela fait des mois que ça dure et chaque année, ce sont les mêmes problèmes en hiver à cause du froid (plus de wifi). Cela va faire deux mois qu'il y a des soucis et ils ne font rien, voire pire, ils me rigolent au nez. On a droit à un service qui fonctionne d'autant plus qu'on le paye et que ce n'est pas donné ! Comment voulez-vous qu'on travaille de la maison ? Comment j'explique à mon enfant qu'il ne peut toujours pas regarder ses émissions ? C'est chaque hiver le même désastre.*

A côté de ces grandes intempéries apparentées à des cas de force majeure, certains phénomènes météorologiques cycliques imposent aux opérateurs une certaine anticipation ou proactivité.



### 1.1.5. Indisponibilité temporaire des services inhérente à l'infrastructure numérique / informatique de l'opérateur

*Depuis le 21 juin, je n'ai plus ni internet ni télévision ni téléphone fixe. Depuis, je suis en contact avec le service à la clientèle de Telenet. Le 1er jour, c'était une panne, il fallait attendre, le lendemain, il allait en prendre note et contacter un dépanneur. Mais à chaque contact, il n'y a pas de suivi et le dépanneur ne sait pas venir avant une semaine. Je suis handicapée, j'ai besoin du téléphone et du reste. Je demande la résolution du problème en urgence et un dédommagement pour la semaine sans TV, téléphone et internet.*

Cette problématique visant Telenet est plus amplement traitée au chapitre 2 du présent rapport.

### 1.2. Obligations imparties à l'opérateur en cas d'indisponibilité temporaire de services

Au vu de la réciprocité sous-jacente au contrat de services de communications électroniques, chaque obligation impartie aux opérateurs induit nécessairement un droit en faveur de l'abonné.

#### 1.2.1. Obligation de faire diligence

*Je n'ai pas de connexion internet à la maison depuis le 16 novembre 2023. Premier contact téléphonique avec Scarlet le 16 novembre. Puis les 17 novembre et 20 novembre. Formulaire de réclamation en ligne rempli le 24 novembre, toujours pas de réponse. Cette situation me coûte beaucoup d'argent en données mobiles.*

Il n'est pas rare que l'opérateur tarde à intervenir alors qu'il est dûment informé du dérangement. Dès signalement du dérangement entraînant une indisponibilité temporaire de(s) services, il incombe à l'opérateur d'intervenir le plus rapidement possible afin de rétablir la continuité des (du) service(s).

Dans certains cas légalement définis, l'opérateur est tenu d'intervenir prioritairement afin de procéder aux réparations nécessaires et rétablir la continuité des services. Ainsi, l'article 105/2, de la loi relative aux communications électroniques dispose qu'en matière de levée de dérangements, les opérateurs accordent la priorité aux services d'urgence, hôpitaux, médecins, pharmaciens et vétérinaires assurant un service de garde, aux utilisateurs prioritaires dont la liste est fixée par le Roi après avis de l'Institut – au passage, cette liste est actuellement inexistante –, aux invalides, malades nécessitant des soins spéciaux ainsi qu'aux personnes handicapées.

S'agissant des services d'urgence et de garde, le temps de levée du dérangement ne peut excéder les 24 heures suivant le signalement auprès de l'opérateur. L'article 105/2, alinéa, 2 précise exactement ce que recouvre l'intervention de l'opérateur. Ainsi, l'intervention de l'opérateur doit consister en la réparation de la ligne ou la fourniture d'un service de remplacement. Enfin, l'ensemble des exigences ainsi prévues ne peuvent entraîner de coût supplémentaire pour les utilisateurs finaux concernés.

*Panne Internet depuis le vendredi 03 novembre 2023 en matinée. J'ai prévenu Unleashed Mobile Vikings immédiatement. J'ai envoyé des messages via la plateforme de l'opérateur. J'ai également envoyé des e-mails. Un technicien est passé mais n'a rien fait. Promesses de passage d'un technicien le 09 novembre 2023 qui n'est jamais passé. Promesse de passage d'un technicien le 14 novembre 2023 qui n'est jamais passé. Je souhaite une réparation dans les 24 heures. Je souhaite également obtenir des dédommagements.*

Etant donné le caractère quasi indispensable que revêtent actuellement les services de communications électroniques, l'exigence d'une intervention ou, à tout le moins, une prise en charge rapide de l'opérateur dans les vingt-quatre heures suivant le signalement du dérangement devrait bénéficier indistinctement à l'égard de l'ensemble des utilisateurs finaux.

*Ayant constaté des anomalies au niveau du wifi, j'ai contacté Proximus fin août. L'intervention sur place d'un technicien étant nécessaire, un rendez-vous est fixé pour ce lundi 25 septembre entre 12h00 et 18h00. N'ayant pas reçu de confirmation (mail, SMS,...), j'ai contacté hier matin Proximus afin de savoir si ce rendez-vous était bien programmé. Que doit-on faire pour être dépanné par Proximus ? Il me semble impératif que Proximus me contacte dans les plus brefs délais afin de reprogrammer un rendez-vous avec un technicien pour procéder à la mise en ordre de mon wifi. Il s'avère impossible de vérifier le planning des techniciens donc, la seule réponse que j'ai obtenue est que « si le passage du technicien est prévu, il vous téléphonera une demi-heure avant son arrivée ». J'ai attendu et bien évidemment, pas de visite ni de coup de téléphone d'un technicien.*

Comme illustré dans les exemples susmentionnés, le non-respect des rendez-vous convenu demeure un problème récurrent dans la prise en charge par les opérateurs des dérangements fixés pour les interventions techniques sur place. Le respect de ces rendez-vous conditionne inévitablement le délai de levée des dérangements. De plus, le non-respect des rendez-vous convenus non seulement déforce l'image ainsi que la confiance des abonnés vis-à-vis des opérateurs mais attise le mécontentement de ces derniers souvent contraints de revoir leur emploi du temps. Enfin, cela dénote d'un manque de professionnalisme de la part de l'opérateur.

### 1.2.2. Obligation de réparation ou de proposer une alternative

*Je suis confronté à des problèmes de réseau qui entraînent des interruptions fréquentes de ma connexion Internet. Telenet reconnaît le problème et a déjà envoyé un technicien à mon domicile, le problème concerne l'ensemble du câble dans la rue qui doit être remplacé. J'ai contacté Telenet. Je souhaite une compensation sur mes factures jusqu'à ce que le problème soit résolu. Telenet n'entend pas accorder de compensation et estime que le problème relève d'un cas de force majeure.*

En cas de dérangement entraînant une indisponibilité des services, l'opérateur se doit de mettre tous les moyens en œuvre à sa disposition afin de rétablir l'accès au(x) service(s). Cela implique de procéder aux réparations nécessaires ou, lorsque celles-ci s'avèrent fastidieuses, de proposer des alternatives ou services de remplacement. La grande majorité des plaintes relatives à des dérangements concernent Internet fixe, soit un service incontournable. Pour rappel, en 2023, 1.452 plaintes à ce sujet ont été enregistrées auprès du service de médiation. Dans ces cas, la plupart des opérateurs proposent fréquemment une alternative, par exemple un modem de type 4G ou des données mobiles supplémentaires.

*Nous sommes chez vous depuis plusieurs années et n'avons jamais eu autant de problèmes depuis que nous avons changé notre boîtier Proximus. Depuis, le wifi ne fonctionne plus. Appareil que l'on a acheté car le personnel d'installation n'a pas voulu nous installer le modem à côté de la télévision. Aujourd'hui, la seule proposition qui m'est soumise ou devrais-je dire imposée, c'est de payer 2.99€/mois en supplément d'une facture déjà trop élevée et ce, pour un booster internet. Chez n'importe quel autre fournisseur, ce genre de problème est réglé gratuitement. Il est tout à fait malhonnête d'imposer un supplément de 2.99€/mois. De plus, lorsque je fais part de mon étonnement à la proposition de me facturer les 2.99€, votre agent me répond : « Madame, si vous avez une solution allez-y, dites-moi ». Ce n'est pas mon job de donner des pistes de solutions pour garder une clientèle fidèle. En plus de l'arrogance de votre agent. La télévision est en dérangement depuis plusieurs semaines. Les factures, quant à elles, sont toujours bien envoyées.*

D'une part, les services de première ligne devraient, en principe, être en mesure de proposer des alternatives de remplacement et, à tout le moins, assurer un suivi efficace et efficient des dérangements en prodiguant des informations utiles ou conseils avisés aux abonnés.

Un autre problème concerne les frais inhérents à l'utilisation de canaux alternatifs de communication. Ainsi, les plaignants utilisent leur téléphone portable comme point d'accès mobile lorsqu'ils sont confrontés à des problèmes d'Internet. Cette option entraîne une surconsommation des données data et, par voie de conséquence, des frais supplémentaires pour les abonnés. Ces frais devraient, en toute logique, être pris en charge par l'opérateur défaillant.

*Il y a une rupture dans le câble d'Internet très probablement causée par des travaux sur le gazoduc. Cette fois-ci, je n'ai plus d'Internet et de télévision depuis une semaine. Par conséquent, il n'y a pas de Bancontact ni d'agenda en ligne. Cependant, je peux toujours l'utiliser via la 4G à partir de mon téléphone portable, mais à la fin, je me retrouve avec une facture énorme. Je souhaite que Telenet trouve rapidement une solution à ce problème. Je paie ma facture mensuelle à temps, mais je ne paie pas de facture pour quelque chose que je n'ai pas. Chez Telenet, on me dit qu'un technicien passera, mais pas de date ou d'autres informations. D'après le technicien, cela peut prendre des jours ou des semaines.*

En l'espèce, comme il s'agit d'un client professionnel, Telenet a été disposé à intervenir et a émis une note de crédit équivalente à deux mois de services gratuits. Cependant, il n'a pas été possible de déterminer, dans ce cas précis, si cette note de crédit a couvert entièrement les frais d'utilisation du mobile.

*Mes parents ont tous les deux 88 ans et ont besoin d'aide. Des appels téléphoniques sont effectués quotidiennement par eux et par moi pour savoir comment ils vont. La panne a assez duré. De plus, je souhaite avoir une intervention pour l'abonnement de 18,73 € pour le mois de septembre et la recharge que nous avons effectuée (via Pay and Go de Proximus) pour un montant de 40€ pour le transfert sur son téléphone senior car son crédit d'appel a été complètement épuisé. Ils ont la ligne fixe déviée vers le téléphone portable de senior. On a promis de résoudre ce problème dès que possible compte tenu des circonstances. Cela n'a pas été fait à ce jour.*

A côté des dérangements affectant les connexions Internet, ceux portant sur les lignes fixes exigent également la mise en place de dispositifs alternatifs tel que le recours à des cartes prépayées permettant ainsi aux abonnés concernés de bénéficier d'un service de téléphonie. Dans ce dernier exemple, Proximus a, suite à l'intervention du service de médiation, accepté de créditer la redevance d'abonnement ainsi que la recharge de 40 €.

En définitive, la plupart des opérateurs sont disposés, après intervention du service de médiation, à prendre en charge les coûts inhérents aux services alternatifs. A noter, cependant, que cette prise en charge intervient a posteriori, obligeant les plaignants à en faire l'avance alors que cela pourrait être proposé dès le signalement du dérangement. Parfois, cette absence de proactivité ou de spontanéité se manifeste également parfois dans les propositions d'alternatives techniques. Il est primordial que les opérateurs proposent d'emblée des alternatives de remplacement et prennent en charge systématiquement les frais qui en découlent évitant ainsi toute discussion ou litige ultérieur à ce sujet.

## 2. Indisponibilité ou absence temporaire de service(s) : droits et recours des abonnés

### 2.1. Incidences de l'indisponibilité de services pour les abonnés

*Depuis 10 jours, nous n'avons plus de téléphone. Nous n'avons qu'une ligne fixe. Nous sommes âgés de plus de 80 ans et avons besoin d'aide. Nous disposons également d'une alerte médicale avec laquelle nous pouvons appeler à l'aide si nécessaire. L'alarme fonctionne avec la ligne téléphonique et ne fonctionne pas actuellement. En cas d'urgence, il nous est impossible de joindre quiconque. Nos enfants, nos voisins et d'autres personnes ont déjà appelé Proximus, à maintes reprises, pour discuter de ce problème. A chaque fois, il nous est indiqué que le problème sera réglé dès que possible mais à ce jour, notre téléphone et l'alarme ne fonctionnent toujours pas. Nous nous sentons abandonnés par Proximus et souhaitons une solution rapide.*

*Je suis propriétaire d'un salon de coiffure. Depuis le 13 mars, je n'ai plus de téléphone fixe. Je ne reçois plus d'appel. J'ai contacté des dizaines de fois Scarlet sans succès. Je suis seule avec mes deux enfants. Depuis dix jours, je n'ai pas de travail. Il ne peuvent pas me donner d'explication. Je fais appel à vous. Je suis désespérée. Je souhaite récupérer ma ligne professionnelle.*



*Pannes incessantes sur le réseau alors que j'ai besoin du réseau pour mon télétravail. Telenet prend en otage les télétravailleurs avec ces dérangements successifs qui durent plusieurs heures voir toute une journée avec le risque pour le télétravailleur d'avoir des ennuis avec son employeur et de ne pas pouvoir assumer des réunions importantes. Je souhaite obtenir des informations fiables par rapport aux pannes pour que je puisse m'organiser.*

Ces trois plaintes mettent en évidence, les potentiels désagréments résultant d'une indisponibilité de services. Elles justifient, si besoin en est, la nécessité d'une prise en charge rapide, efficace et efficiente par l'opérateur. Outre le contexte de numérisation et de digitalisation accrue de la société, certains abonnés vulnérables médicalement ou financièrement parlant, devraient pouvoir bénéficier d'une prise en charge rapide de la part de l'opérateur. Ce dernier devrait prendre toutes les mesures de nature à garantir un accès ininterrompu aux services pour les personnes en situation de grande vulnérabilité.

## 2.2. Moyens d'action de l'abonné en cas d'indisponibilité de(s) service(s)

En cas de dérangement entraînant une indisponibilité de services, les abonnés doivent, dans un premier temps, en informer leur opérateur. Ce premier contact permet à l'opérateur d'évaluer la situation, d'exclure une série d'hypothèses liées, par exemple, à l'installation interne de l'abonné ou encore de prodiguer des indications et informations utiles et nécessaires à la levée du dérangement. A défaut de réaction ou en cas de difficulté, il est alors loisible aux abonnés de s'adresser au service de médiation.

Dans la mesure où le dérangement et l'indisponibilité de services correspondent à une inexécution imputable à l'opérateur, l'abonné est en droit d'exiger le rétablissement rapide des services. Ils peuvent solliciter le remboursement de la redevance correspondant à la période d'indisponibilité ainsi qu'une indemnisation compte tenu des désagréments subis.

### 2.2.1. Moyens relevant du droit des contrats

En théorie et conformément au droit des contrats (articles 5.224 du nouveau code civil), l'abonné dispose, en cas d'inexécution de l'opérateur - qui tarderait, par exemple, à intervenir ou à entreprendre les réparations nécessaires au rétablissement des services - d'une série d'actions (droit à l'exécution en nature de l'obligation, droit de suspendre l'exécution de sa propre obligation, droit à la réparation de son dommage causé par l'inexécution, ...). La mise en œuvre de ces actions sanctions doit être précédée d'une mise en demeure.

Dans la pratique, force est de constater que les plaignants ne recourent pas habituellement, probablement par méconnaissance, aux moyens de recours ainsi définis.

### 2.2.2. Obtention d'une compensation / indemnité en cas d'indisponibilité des services

*Deux pannes importantes de Proximus (plus de cinq jours consécutifs à chaque fois) en quatre mois. Actuellement, le problème n'est pas résolu. Je demande donc des explications et un dédommagement commercial pour les préjudices subis : incapacité à télétravailler, pas d'accès au cloud et à mes services en ligne comme Deezer alors que je suis indépendante complémentaire en fitness et que je prépare les cours de chez moi.*

*Je souhaite un geste commercial sur ma facture tenant compte des jours d'indisponibilité du service mais aussi de l'impact. Proximus refuse d'accorder un dédommagement car la panne concerne un quartier et qu'il y a trop de personnes concernées. Il ne s'agirait pas d'un dommage individuel. En clair, je dois payer la facture alors que le service n'a pas été rendu.*

*Depuis le début du mois de décembre, je n'arrive pas à passer des coups de fils ni à en recevoir. Lorsque que j'arrive à avoir quelqu'un au téléphone, la communication est brouillée. Les services mobiles ne fonctionnent pas tout le temps et, de plus, sont extrêmement lents lorsqu'ils fonctionnent. J'aimerais recevoir un geste commercial/un remboursement de la partie de l'abonnement du mois de décembre étant donné que je ne sais pas l'utiliser pleinement.*

En application de l'article 113/2, de la loi relative aux communications électroniques : *Le Roi peut, sur proposition de l'Institut, fixer les conditions et modalités des mesures relatives aux indemnités que doivent verser les opérateurs de communications électroniques accessibles au public autres que les services de communications interpersonnelles non fondés sur la numérotation aux abonnés en cas d'interruption du service.*

Il n'existe, pour l'heure, aucun arrêté royal en ce sens. Il s'ensuit une certaine latitude de la part des opérateurs en ce qui concerne l'octroi de compensation consécutive à une indisponibilité de services.



D'une part, l'octroi de cette compensation n'est pas automatique et doit expressément être sollicité par l'abonné. D'autre part, la forme ainsi que le montant de celle-ci sont fixés unilatéralement et de manière forfaitaire par l'opérateur qui l'assimile le plus souvent à un geste commercial.

*V00 effectue des travaux de maintenance pour lesquels je n'ai pas été avertie et donc je n'ai pas pu m'organiser pour mon télétravail et ce n'est pas la première fois. Le client n'est vraiment plus votre priorité, on coupe tout et tant pis si cela cause des problèmes aux gens. Je pense de plus en plus à changer d'opérateur alors que je suis une cliente fidèle mais je ne veux pas risquer de problèmes avec mon employeur. Je souhaite que ces travaux nous soient signifiés à l'avance et un geste commercial, je paie pour un service que je n'ai pas.*

Il s'ensuit également un traitement différencié selon que le dérangement concerne un abonné pris individuellement ou, au contraire, généralisé et concerne plusieurs abonnés. Dans ce dernier cas, aucune compensation n'est habituellement octroyée. C'est également le cas lorsque l'indisponibilité des services résultent de travaux planifiés ou fait suite à des cas relevant de la force majeure.

En plus de la compensation, se pose également la question de la redevance correspondant à la période d'indisponibilité. Pour sa part, le service de médiation considère que l'abonné n'a pas à payer pour des services non prestés et est favorable à l'octroi automatique d'une compensation commerciale correspondant, au minimum, au montant de la redevance afférente à la période d'indisponibilité de(s) service(s). Cette position est, du reste, conforme à l'article 5.97 du nouveau code civil (droit à la réduction du prix). La réduction de prix est une sanction applicable à tout contrat synallagmatique lorsque la prestation inexécutée a, pour contrepartie, une somme d'argent. Concrètement, la réduction de prix peut être mise en œuvre au moyen d'une notification écrite de l'abonné adressée à l'opérateur défaillant.

## C. CONCLUSION

En cas de dérangement, diligence, proactivité et anticipation s'imposent. Il appartient, en effet, à l'opérateur de mettre le plus rapidement tout en œuvre afin de rétablir les services ou de proposer, sans frais supplémentaire pour l'abonné, des alternatives de remplacement. Même dans les cas de force majeure, l'intervention de l'opérateur devrait toujours s'inscrire dans les limites du délai raisonnable.

Un remboursement automatique de la redevance afférente à la période d'indisponibilité devrait être ainsi accordé à l'abonné. En raison des désagréments subis, l'abonné est en droit de réclamer à son opérateur une compensation. La fourniture de services de télécommunications ou de communications électroniques constitue la principale obligation à charge des opérateurs. Actuellement, il s'agit d'une obligation essentielle, quasi d'intérêt général, nécessaire à l'exercice de bon nombre d'activités relevant tant de la sphère économique, professionnelle ou personnelle.

Enfin, le pouvoir discrétionnaire dont dispose actuellement l'opérateur défaillant est, en termes de réciprocité et d'équilibre contractuel, difficilement tenable d'où la nécessité de définir des règles portant, d'une part, sur les conditions de permanence et de disponibilité des services et, d'autre part, sur les sanctions qui s'y attachent en cas d'inexécution.





# MISSIONS



*Un médiateur, appelé aussi ombudsman, représente un des modes alternatifs de règlement des litiges lancé via différentes initiatives européennes. Il permet une résolution des conflits en dehors des tribunaux, à moindre coût et dans un délai plus court.*

Le médiateur des télécommunications est compétent pour traiter les litiges entre utilisateurs et fournisseurs de services de communications électroniques. Son objectif est d'atteindre un compromis à l'amiable entre les parties et ce, dans un délai raisonnable fixé par la loi.

Le médiateur agit comme une instance de recours. Les plaintes sont recevables lorsque le plaignant a entamé une démarche préalable auprès de son fournisseur de services de communications électroniques.

Dans le cadre de ses missions, le médiateur veille à garantir un traitement en toute indépendance des litiges. En effet, dans les limites de ses compétences, le service de médiation ne reçoit d'instruction d'aucune instance et reste complètement indépendant des fournisseurs de services de communications électroniques.

Il porte également une grande attention à l'accessibilité en permettant notamment l'introduction de plaintes via divers canaux. Par voie postale, voie électronique, via un formulaire sur son site internet mais également sur place après prise de rendez-vous. De plus, les plaintes peuvent être introduites en français, néerlandais, allemand et anglais.

Les demandes sont traitées de manière confidentielle et le recours au service du médiateur est totalement sans frais pour les plaignants.

Les maître-mots sont

 **INDÉPENDANCE** -  **GRATUITÉ** -  **ACCESSIBILITÉ** -  **CONFIDENTIALITÉ**

Le médiateur pour les télécommunications effectue ses missions dans le cadre de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques :

- examiner toutes les plaintes des utilisateurs finaux 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 ;
- orienter au mieux de leur intérêt les utilisateurs finaux qui s'adressent à lui par écrit ou oralement ;
- émettre, à la demande du Ministre qui a les Télécommunications dans ses attributions, du ministre qui a la protection des consommateurs dans ses attributions, du régulateur ou autres intervenants, des avis dans le cadre de ses missions ;
- 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 ;
- collaborer avec d'autres services de médiation, commissions, instances, médiateurs étrangers ou régulateurs.



Dans le cadre de ses missions, le médiateur est tenu de publier un rapport annuel de ses activités. Il permet de mettre en exergue les litiges traités par le service de médiation et de pointer les éventuels problèmes structurels. Il peut aussi être un moyen pour les fournisseurs de services de communications électroniques d'évaluer leur fonctionnement et la prestation de leurs services. Le médiateur joue donc un rôle de signal et d'alerte vis-à-vis de tous les acteurs du secteur des télécommunications, ce qui peut générer des améliorations structurelles pour tous les utilisateurs.

Au sein de l'équipe du service de médiation pour les télécommunications, les collaborateurs traitent les litiges de manière indépendante, impartiale, juste et intègre. Ils maintiennent une collaboration constructive avec le secteur et s'efforcent de garder une orientation résultat permettant de dégager des accords à l'amiable dans le délai le plus court possible. Dans le cadre du traitement des plaintes, les collaborateurs font preuve d'écoute, d'empathie et développent une relation de confiance avec l'ensemble des parties. Une attention particulière est également apportée par le service de médiation aux personnes présentant une certaine vulnérabilité.

Grâce à ses valeurs, à l'expertise de ses collaborateurs et à leur motivation, le service de médiation atteint un taux élevé de règlements à l'amiable. Ces résultats positifs bénéficient tant aux plaignants dans le traitement de leurs plaintes qu'à l'ensemble du secteur des télécommunications dans une perspective d'amélioration des relations entre utilisateurs finaux et fournisseurs.

# LE RÈGLEMENT DE PROCÉDURE



## CHAPITRE I<sup>er</sup> :

### Définitions

**Utilisateur final** : un utilisateur qui ne fournit pas de réseau public de communications électroniques ou de services de communications électroniques accessibles au public au sens de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

**Consommateur** : toute personne physique qui utilise ou demande un service de communications électroniques accessible au public au sens de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

**Entreprise de télécommunications (ci-après « l'entreprise »)** : tout opérateur ; toute personne physique ou morale confectionnant, vendant ou distribuant un annuaire ; toute personne physique ou morale exploitant un service de renseignements téléphonique ; toute personne physique ou morale fournissant un réseau public de communications électroniques ou des services de communications électroniques accessibles au public au sens de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques ; toute personne physique ou morale fournissant au public des services de cryptographie ; toute personne physique ou morale offrant d'autres activités en matière de communications électroniques au sens de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

**Litiges** : tout litige entre un utilisateur final et une entreprise de télécommunication relatif à l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de service ou l'utilisation d'un produit.

**Litiges de consommation** : tout litige entre un consommateur et une entreprise concernant l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de service ou l'utilisation d'un produit.

**Entité qualifiée** : toute entité privée ou mise en place par une autorité publique chargée du règlement extrajudiciaire des litiges juridiques figurant sur la liste établie par le Service public fédéral Économie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie et communiquée à la Commission européenne.

## CHAPITRE II : Traitement des plaintes par les entreprises de télécommunications

### Article 1er : Service interne de traitement des plaintes

En cas de litige, l'utilisateur final peut introduire, directement, une plainte auprès du service chargé, au sein de l'entreprise de télécommunications concernée, du traitement des plaintes.

### Article 2 : Délai et traitement des plaintes par les entreprises

L'entreprise répond aux plaintes dans les plus brefs délais et met tout en œuvre pour trouver une solution satisfaisante.

Lorsqu'une plainte ne trouve pas de solution, dans un délai raisonnable, l'entreprise fournit, de sa propre initiative, à l'utilisateur final, les coordonnées du service de médiation pour les télécommunications et précise que ce service est une entité qualifiée.

Ces informations sont fournies sur support papier ou sur un autre support durable.

## CHAPITRE III : Le service de médiation pour les télécommunications

### Article 3 : Nature du service de médiation pour les télécommunications

Institué auprès de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications par la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, le service de médiation pour les télécommunications est compétent pour les relations entre l'utilisateur final, au sens de la législation en vigueur en matière de communications électroniques, et les entreprises de télécommunications. Dans les limites de ses compétences, le service de médiation ne reçoit d'instructions d'aucune instance.

### Article 4 : Compétences du service de médiation pour les télécommunications

Le service de médiation pour les télécommunications est investi des missions suivantes :

- 1° examiner toutes les plaintes des utilisateurs finaux ayant trait aux activités des entreprises de télécommunications ;
- 2° s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable des litiges entre les entreprises et les utilisateurs finaux ;
- 3° adresser une recommandation aux entreprises au cas où un compromis à l'amiable ne peut être trouvé ; une copie de la recommandation est adressée au plaignant ;
- 4° orienter au mieux de leurs intérêts les utilisateurs finaux qui s'adressent à lui par écrit ou oralement ;



- 5° émettre, à la demande du ou de la ministre qui a les télécommunications dans ses attributions, du ou de la ministre qui a la protection des consommateurs dans ses attributions ou de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications ou du Comité consultatif pour les télécommunications (ou des ministres des Communautés (ou Fédération) qui ont les programmes de radiotélévision dans leurs compétences et des régulateurs des Communautés (ou Fédération) en matière de programmes de radiotélévision qui relèvent de la compétence du service de médiation pour les télécommunications), des avis dans le cadre de ses missions ;
- 6° 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 sont disponibles. Ce type de demande n'est toutefois pas soumis au présent règlement de procédure.
- 7° collaborer avec :
- d'autres commissions sectorielles indépendantes de litiges ou médiateurs indépendants, entre autres en transmettant des plaintes qui ne relèvent pas de la compétence du service de médiation pour les télécommunications à la commission de litiges ou au médiateur compétent ;
  - les médiateurs étrangers ou des instances dont la fonction est équivalente qui agissent en tant qu'instance de recours pour le traitement des plaintes pour lesquelles le service de médiation pour les télécommunications est compétent ;
  - les régulateurs des Communautés (ou Fédération).

### Article 5 : Principes procéduraux

L'objectif de la procédure de conciliation est de parvenir à un règlement amiable, gratuit et rapide, dans l'intérêt des deux parties.

Le service de médiation pour les télécommunications est indépendant et mène la procédure de manière transparente et impartiale.

Les parties et le service de médiation pour les télécommunications doivent veiller à ce que la vie privée des parties soit protégée et que les secrets commerciaux et d'affaires ne soient pas rendus publics à la suite de la procédure de conciliation. Les personnes chargées du règlement extrajudiciaire des litiges au sein de l'entité sont tenues à la confidentialité, sauf si la loi en dispose autrement. L'obligation porte sur tous les éléments dont ils ont eu connaissance dans le cadre de leur mission.

La procédure peut se dérouler en français, en néerlandais, en allemand ou en anglais.

## CHAPITRE IV : Traitement des plaintes par le service de médiation pour les télécommunications

### Article 6 : Saisine du service de médiation pour les télécommunications

Une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige peut être introduite auprès du service de médiation pour les télécommunications sur rendez-vous, par lettre (Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 3 – 1000 Bruxelles), par fax (02 219 77 88), par e-mail (plaintes@mediateurtelecom.be) ou en complétant le formulaire disponible sur le site du service de médiation pour les télécommunications (www.mediateurtelecom.be).

Ces demandes peuvent être introduites en français, en néerlandais, en allemand ou en anglais. La procédure pourra être menée dans ces langues.

### Article 7 : Règles et dispositions légales sur lesquelles peut se fonder le service de médiation pour les télécommunications

Dans le cadre de sa mission, le service de médiation se base sur toutes dispositions légales applicables au cas particulier traité. De manière non-exhaustive, le service de médiation peut se baser sur les traités internationaux, les directives ou règlements européens, la législation belge (Code civil, Code de droit économique, loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, arrêté royal déterminant les obligations applicables en matière de fourniture de services payants, autre législation du secteur...), les codes de conduite (par ex. les directives GOF).

### Article 8 : Demande complète

Dès que le service de médiation pour les télécommunications dispose de tous les documents nécessaires à l'examen de la recevabilité de la demande, il informe les parties de la réception de la demande complète ainsi que de la date de réception.

Le cas échéant, la requête préalable introduite auprès du service chargé, au sein de l'entreprise concernée, du traitement des plaintes ainsi que l'éventuelle suite qui y est réservée doivent être annexées à la demande de règlement extrajudiciaire adressée au service de médiation pour les télécommunications.

À défaut, l'utilisateur final est invité à compléter son dossier sur un support durable dans un délai de dix jours calendrier. Dans l'intervalle, la demande ne sera pas traitée.

### Article 9 : Irrecevabilité de la demande de règlement extrajudiciaire

Le service de médiation pour les télécommunications refuse de traiter une demande de règlement extrajudiciaire :

- 1° lorsque la plainte en question n'a pas été préalablement introduite auprès de l'entreprise concernée ;
- 2° lorsque la plainte en question a été introduite depuis plus d'un an auprès de l'entreprise concernée ;



- 3° lorsque la plainte est fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire ;
- 4° lorsque la plainte est anonyme ou que l'autre partie n'est pas identifiée ou identifiable ;
- 5° lorsque la plainte vise le règlement d'un litige qui fait ou a déjà fait l'objet d'une action en justice ;
- 6° lorsque la demande ne relève pas des litiges pour lesquels le service de médiation pour les télécommunications est compétent ;
- 7° lorsque le traitement du litige entraverait gravement le fonctionnement effectif du service de médiation pour les télécommunications.

#### **Article 10 : Gratuité**

Le traitement d'une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige par le service de médiation est gratuit pour l'utilisateur final.

#### **Article 11 : Décision de poursuivre ou de refuser le traitement de la demande de règlement extrajudiciaire et information des parties**

Si le service de médiation décide de poursuivre le traitement de la demande de conciliation, il informe l'utilisateur final et l'entreprise des éléments suivants :

1. que la procédure se déroulera conformément au règlement de procédure, dont le texte peut être consulté sur le site internet du service de médiation pour les télécommunications et peut être communiqué sur un support durable sur demande ;
2. qu'en participant à la procédure de médiation, les parties marquent leur accord sur le règlement de procédure du service de médiation pour les télécommunications ;
3. que les parties à la procédure de conciliation peuvent être représentées par un avocat ou une autre personne ;
4. qu'il est possible de mettre fin à la procédure de conciliation en vertu de l'article 21 ;
5. que la procédure est gratuite en vertu de l'article 10 ;
6. que le service de médiation pour les télécommunications respecte le caractère confidentiel des informations que les parties fournissent en vertu de l'article 17 ;
7. que la participation à la procédure n'empêche pas d'engager une action en justice après la fin de la procédure auprès du service de médiation pour les télécommunications ;
8. que les parties sont libres d'accepter ou non la proposition de règlement amiable (sauf dans le cas d'une recommandation qui devient exécutoire pour l'entreprise - voir article 14) ;
9. que cette solution n'a pas d'implications techniques ou juridiques (sauf dans le cas d'une recommandation qui devient exécutoire pour l'entreprise - voir article 14) ;
10. que l'issue de la procédure de conciliation peut différer de celle d'une procédure judiciaire.

Ces informations seront communiquées sur un support durable.

#### **Article 12 : Moyens d'échanges d'informations**

Les parties peuvent échanger des informations avec le service de médiation pour les télécommunications, par voie électronique, par voie postale ainsi que par fax. S'il le souhaite, le consommateur peut également se rendre dans les bureaux du service de médiation pour les télécommunications.

Les parties disposent d'un délai raisonnable pour prendre connaissance de tous les documents, arguments et faits avancés par l'autre partie. Les délais sont précisés à l'article 13.

#### **Article 13 : Délais**

Dans les 90 jours calendrier qui suivent la réception de la demande complète, le service de médiation pour les télécommunications communique l'issue du règlement du litige aux parties, sur un support durable.

À titre exceptionnel, ce délai est prolongeable, une seule fois, pour une durée équivalente à condition que les parties en soient informées avant l'écoulement du délai initial et que cette prolongation soit motivée par la complexité du litige.

Les parties disposent d'un délai de 10 jours calendrier pour communiquer leurs points de vue (sauf disposition contraire dans le cas où un protocole d'accord a déjà été conclu avec une entreprise). Ce même délai sera applicable pour prendre connaissance de tous les documents, arguments et faits avancés par l'autre partie ou toute demande du service de médiation pour les télécommunications (sauf disposition contraire dans le cas où un protocole d'accord a déjà été conclu avec une entreprise).

#### **Article 14 : Clôture du dossier**

Lorsque le service de médiation pour les télécommunications est parvenu à un accord amiable, il clôture le dossier et envoie une confirmation à toutes les parties, par écrit ou sur un autre support de données durable.

Si aucun accord amiable ne peut être trouvé, le service de médiation pour les télécommunications communique ce fait aux parties par écrit ou sur un autre support de données durable et peut parallèlement formuler une recommandation à l'égard de l'entreprise concernée, avec copie au demandeur.

L'entreprise concernée dispose d'un délai de vingt jours ouvrables pour motiver sa décision au cas où elle ne suivrait pas la recommandation. Après l'expiration du délai de vingt jours ouvrables, le service de médiation envoie un rappel à l'entreprise concernée. Celle-ci dispose d'un nouveau délai de vingt jours ouvrables pour motiver sa décision, au cas où elle ne suivrait pas la recommandation. La décision motivée est envoyée, par l'entreprise concernée, au plaignant et au service de médiation.

Par le non-respect du délai visé, l'entreprise concernée s'engage à appliquer la recommandation pour ce qui est du dédommagement spécifique et personnel au plaignant concerné.

**Article 15 : Recours éventuel à un expert**

Si la complexité de la demande le requiert, le service de médiation pour les télécommunications peut se faire assister par des experts. Ce recours éventuel n'occasionne aucun frais pour les parties.

**Article 16 : Prerogatives du service de médiation pour les télécommunications**

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 d'une ou des entreprises concernées ayant trait directement à l'objet de la plainte. Il peut requérir des administrateurs et du personnel d'une ou des entreprises concernées toutes les explications ou informations et procéder à toutes les vérifications qui sont nécessaires pour son examen.

**Article 17 : Confidentialité**

Tous les renseignements que le service de médiation pour les télécommunications obtient dans le cadre du traitement d'une plainte sont traités de façon confidentielle.

Ils ne peuvent être utilisés que dans le cadre du règlement extrajudiciaire des litiges, à l'exception de leur traitement en vue du rapport annuel.

**Article 18 : Impartialité**

Le service de médiation est composé de deux membres ; ils appartiennent à un rôle linguistique différent. Le service de médiation agit en tant que collègue au sens de l'article 43bis de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques. Chaque membre du Collège des médiateurs communique sans délai, à l'autre membre, toute circonstance susceptible d'affecter ou de pouvoir affecter son indépendance ou son impartialité ou de donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une ou l'autre partie à une procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige dont il est chargé. L'autre membre peut alors prendre en charge le traitement de la demande de règlement extrajudiciaire d'un litige. Si cela n'est pas possible, l'entité propose aux parties de soumettre le litige à une autre entité qualifiée pour le traiter ; s'il s'avère impossible de soumettre le litige à une autre entité qualifiée, cette impossibilité est portée à la connaissance des parties qui peuvent s'opposer à la continuation de la procédure par la personne physique qui se trouve dans les circonstances décrites.

Dans le même sens, les membres du personnel qui sont associés aux procédures de règlement extrajudiciaire des litiges, informent sans délai le Collège des médiateurs de toute circonstance susceptible d'affecter ou d'être considérée comme affectant leur indépendance et leur impartialité ou de donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une ou l'autre partie à une procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige à laquelle ils sont associés.

**Article 19 : Suspension des délais de prescription**

Si l'utilisateur final est un consommateur, les délais de prescription de droit commun sont suspendus à partir de la date de réception de la demande complète.

La suspension court jusqu'au jour où le service de médiation pour les télécommunications communique aux parties :

- que le traitement de la demande est refusé ; ou
- le résultat du règlement amiable.

**Article 20 : Suspension des procédures de recouvrement**

Dès que l'entreprise est informée de la réception par le service de médiation pour les télécommunications de la demande complète, elle suspend toute procédure de recouvrement, pour une durée maximale de 4 mois ou jusqu'à ce que le service de médiation ait formulé une recommandation ou jusqu'à ce qu'un compromis à l'amiable puisse être trouvé.

**Article 21 : Retrait de la plainte**

L'utilisateur final a la possibilité, à tout moment, de se retirer de la procédure. Il en informe, à ces fins, le service de médiation, sur un support durable.

**Article 22 : Représentation**

Si les parties le souhaitent, elles peuvent se faire assister ou représenter par un tiers. Elles peuvent également solliciter un avis indépendant à tout moment.



# LE BUDGET

Afin de rémunérer les prestations du service de médiation pour les télécommunications, les entreprises, visées à l'article 43bis, § 1er, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économique, acquittent annuellement une redevance établie sur base du coût du financement du service de médiation pour les télécommunications, appelée « redevance de médiation ». Cette redevance est versée auprès de l'Institut Belge des services Postaux et des Télécommunications, qui dispose d'un article distinct dans son budget pour les frais de fonctionnement de notre service.

Le Roi détermine, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, sur avis de l'institut, les ressources humaines et matérielles que l'Institut Belge des services Postaux et des Télécommunications (l'IBPT) doit affecter au service de médiation pour les télécommunications.

Chaque année, l'institut fixe le montant de la redevance de médiation due par chacune des entreprises visées à l'article 43bis de la loi. Les entreprises, visées à l'article 43bis, § 1er de cette loi, communiquent, au plus tard le 30 juin de chaque année à l'IBPT, le chiffre d'affaires réalisé l'année précédente pour chacune des activités rentrant dans le champ de compétence du service de médiation.

Le montant de la redevance de médiation correspond au montant des moyens financiers nécessaires au fonctionnement du service de médiation inscrit au budget de l'année en cours de l'IBPT, après avis de l'Inspection des Finances et du Comité consultatif pour les Télécommunications, multiplié par un coefficient égal à la part de l'entreprise dans le chiffre d'affaires réalisé l'année précédente par l'ensemble des entreprises concernées pour les activités rentrant dans le champ de compétence du service de médiation.

Les premiers 1.240.000€ de chiffre d'affaires de chaque entreprise ne sont pas pris en compte pour le calcul de la redevance de médiation. Les redevances de médiation sont payées au plus tard le 30 septembre de l'année pour laquelle elles sont dues. Les redevances qui ne sont pas payées à l'échéance fixée produisent de plein droit et sans mise en demeure un intérêt au taux légal majoré de 2%. Cet intérêt est calculé au prorata du nombre de jours calendrier de retard. Au plus tard un mois avant l'échéance, l'institut communique aux entreprises, visées à l'article 43bis de la loi, le montant de la redevance due.

Les médiateurs soumettent, chaque année, le projet de budget du service de médiation.

## RECETTES

Remboursement et participation du secteur 2.670.267€

## DÉPENSES

### DÉPENSE DE PERSONNEL

Traitements 1.268.355€  
Allocations et indemnités 380.475€  
Cotisations sociales et pensions 801.835€  
Avantages sociaux et obligations employeur 94.630€

### FRAIS DE FONCTIONNEMENT

Travaux d'entretien 3.000€  
Entretien des véhicules 12.000€  
Assurances 10.000€  
Informatique 45.000€  
Travaux pour des tiers 180.300€  
Formation 10.000€  
Missions à l'étranger 8.000€  
Téléphone-courrier-transport 56.000€  
Loyer et entretien 10.000€  
Impôts 10.000€  
Organisations de coordinations 1.000€  
Contribution service de médiation consommateur 145.000€

### DÉPENSE D'INVESTISSEMENT

Véhicules 40.000€  
Matériel de bureau 30.000€  
Matériel informatique 155.000€  
Matériel technique 0€

**TOTAL** 3.260.595€



**Remarque :** La différence entre les recettes et les dépenses s'explique par le report d'un surplus de l'année précédente.

Le service de médiation pour les télécommunications n'a pas de personnalité juridique et est un service autonome institué auprès de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications dont le numéro d'entreprise est 0243.405.860. Son siège social est Boulevard du Roi Albert II 35 - 1030 Schaerbeek.

# LE RÉSEAU

# WWW.OMBUDSMAN.BE

*Ombudsman.be est le réseau belge des ombudsmans. Il regroupe environ 30 institutions issues de tous les horizons : Etat fédéral, Régions, Communautés, Fédération, villes et communes, entreprises publiques et secteur privé. Leur objectif est de trouver une solution aux problèmes rencontrés par les citoyens et utilisateurs de services. En français, le terme « ombudsman » est généralement traduit par le mot « médiateur ».*

Le réseau et site internet ombudsman.be sont à la disposition de tout internaute à la recherche d'un médiateur, le guidant au mieux en fonction du problème à résoudre. En cas de plainte, l'ombudsman propose sa médiation aux usagers de l'institution ou de l'entreprise et formule des recommandations à l'attention de cette dernière.

Une plainte entrant par le réseau ombudsman.be sera, à chaque fois, orientée vers le service adéquat avec un principe important : nous transmettons la plainte, pas le plaignant. La démarche vers un ombudsman permettra donc de trouver le bon interlocuteur et le plaignant ne devra pas repartir de zéro lorsque la plainte sera transmise.

En 2023, le réseau a lancé un « OmbudsTour » qui a eu pour ambition d'augmenter la visibilité d'Ombudsman.be. L'OmbudsTour est passé dans onze villes de Belgique avec pour slogan : « Il y a toujours un ombudsman pour vous aider ». Les ombudsmans ont proposé un stand ludique et en ont profité pour rencontrer et présenter leur travail à la population. En parallèle, les ombudsmans ont proposé une session d'information destinée à leurs partenaires locaux (CPAS, police, partenaires sociaux...).



**Le site internet [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be) regroupe les coordonnées de tous les ombudsmans de Belgique.**

# LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE CONSOMMATEUR

*Les consommateurs et les entreprises souhaitant résoudre un litige rapidement, à moindre coût et de manière accessible peuvent s'adresser à quinze entités qualifiées de règlement extrajudiciaire, dont dix médiateurs.*

Chaque entité intervient comme un intermédiaire indépendant et impartial dans son secteur. La grande majorité des consommateurs et entreprises s'adressent directement au service de médiation compétent pour leurs litiges. Les litiges résiduels, ne relevant pas de la compétence d'une entité spécifique, sont traités par le Service de Médiation pour le Consommateur. Celui-ci constitue, en effet, l'ultime point de référence pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation en Belgique.

Le Service de Médiation pour le Consommateur (SMC) souhaite agir en tant que guichet unique pour les règlements extrajudiciaires des litiges (REL), pour les consommateurs et les entreprises. Toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation est réceptionnée par le SMC. Après une analyse approfondie, elle est transmise à l'entité qualifiée compétente en la matière, comme le service de médiation pour les télécommunications. Finalement, le SMC traite l'ensemble des litiges de consommation réceptionnés n'ayant pas pu être transférés à une autre entité qualifiée. Il s'agit ici de litiges résiduels. Ensemble, les médiateurs des secteurs réglementés (Secteur de l'Energie, Passagers Ferroviaires, Services Postaux, Services Financiers, Secteur des Assurances et Télécommunications) et le Service de Médiation pour le Consommateur couvrent la plupart des secteurs économiques permettant de résoudre un nombre important de litiges.

**RAPIDE**

**GRATUIT**

**ACCESSIBLE**

Afin de donner au travail du médiateur une assise plus élargie et de mieux faire connaître ce dernier auprès du grand public, les médiateurs dans les secteurs réglementés ont publié un memorandum avec six points d'attention :

- Chaque entité qualifiée doit couvrir l'ensemble du secteur pour lequel cette dernière est compétente ;
- Le Service de Médiation pour le Consommateur fait office de guichet unique ;
- Les recommandations du médiateur doivent pouvoir agir comme caisse de résonance ;
- La procédure de règlement extrajudiciaire des litiges doit être mieux connue du grand public ;
- La procédure de désignation et nomination des médiateurs doit être respectueuse des délais imposés ;
- Un débat constructif est nécessaire afin de garantir une interface efficace entre la justice et l'économie.

Les médiateurs poursuivront leurs efforts pour promouvoir et optimiser le paysage de la résolution extrajudiciaire des litiges.

Site internet: [www.mediationconsommateur.be](http://www.mediationconsommateur.be)



**SERVICE DE MÉDIATION  
POUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 3  
1000 Bruxelles  
Tél. : 02 223 06 06

E-mail : [plaintes@mediateurtelecom.be](mailto:plaintes@mediateurtelecom.be)  
[www.mediateurtelecom.be](http://www.mediateurtelecom.be)

Editeurs responsables : Luc Tuerlinckx, Ombudsman et David Wiame, Médiateur

Layout :

**EXPANSION**  
MARKETING & COMMUNICATION