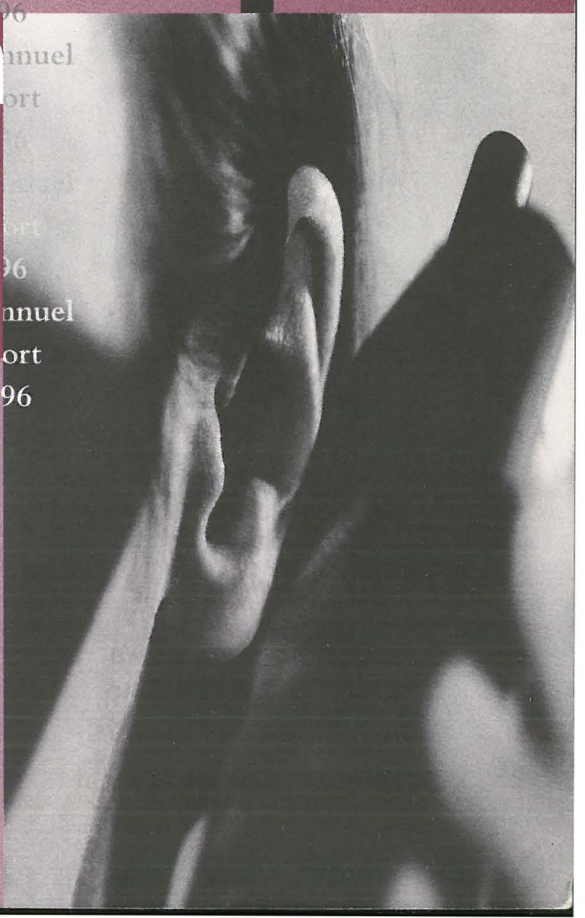
1996 Rapport
Annuel 1996
Rapport Annuel
1996 Rapport
Annuel 1996
Rapport Annuel
1996 Rapport
Annuel 1996
Rapport Annuel
1996 Rapport
Annuel 1996
Rapport Annuel
1996 Rapport
Annuel 1996
Rapport Annuel
1996 Rapport
Annuel 1996
Rapport Annuel
1996 Rapport
Annuel 1996
Rapport Annuel
1996 Rapport
Annuel 1996
Rapport Annuel
1996 Rapport
Annuel 1996
Rapport Annuel
1996 Rapport
Annuel 1996
Rapport Annuel
1996 Rapport
Annuel 1996
Rapport Annuel
1996 Rapport
Annuel 1996

1996

service mediation



Sommaire

INTRODUCTION 2

1 ETAT DES LIEUX 4

2 AVIS GENERAUX 10
A. Suite réservée aux avis généraux de 1993 et 1994 10
B. Suite réservée aux avis généraux de 1995 13
C. Nouveaux avis généraux de 1996 15

3 OUVERTURE DU SECTEUR DES TELECOMMUNICATIONS ET PLACE DU SERVICE DE MEDIATION 20

4 EXPOSE A LA COMMISSION INFRASTRUCTURE DE LA CHAMBRE 24

5 RELATIONS AVEC L'INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TELECOMMUNICATIONS 27

6 LE SERVICE UNIVERSEL 28

7 STATISTIQUES 32

8 VERS UN STATUT MINIMUM POUR LES MEDIATEURS ? 49

9 THEMES SPECIFIQUES 50
A. Les annuaires téléphoniques 50
B. Déontologie 54
C. La responsabilité de Belgacom 55
D. Quels droits pour la victime d'appels malveillants ? 59
E. Le tarif téléphonique social 61
F. La facturation de Belgacom 63
G. Obligation pour Belgacom de justifier ses décisions 64

10 PERSPECTIVES 1997 66

Introduction

NOUS RETIENDRONS SURTOUT DE L'ANNEE 1996 L'AUGMENTATION EXCEPTIONNELLE DU NOMBRE DE PLAINTES.

Il faut savoir que le service de médiation a reçu plus de plaintes en février 1996, mois où nous ont été adressées le moins de plaintes (280), qu'en octobre 1995, mois où nous avions pourtant enregistré le maximum de plaintes (250).

Ainsi le service de médiation a-t-il reçu pas moins de 504 plaintes au mois d'octobre 1996... un nouveau record !

Il va sans dire que cet afflux de plaintes (4.459) a entraîné un surcroît de travail tant pour notre équipe que pour les services clientèle des opérateurs et éditeurs concernés.

Cette hausse spectaculaire et inattendue du nombre de plaintes peut s'expliquer par de multiples facteurs.

Il y a tout d'abord la NOTORIETE de plus en plus grande du service de médiation auprès du public :

- à plusieurs reprises, les journaux télévisés ont fait mention de nos activités ;
- les quotidiens et hebdomadaires du pays ont consacré de nombreux articles au service de médiation ;
- nos coordonnées apparaissent dorénavant dans tous les annuaires téléphoniques ;
- à noter également le bouche-à-oreille : le service de médiation compte déjà plus de 6000 « clients » lesquels ont souvent obtenu satisfaction ;
- entrent aussi en ligne de compte, les liens créés au fil des ans. De nombreux plaignants nous ont écrit dans ce sens : « *... vous m'avez aidé la dernière fois de manière rapide et efficace ; je compte bien lorsque j'aurai un nouveau problème m'adresser directement au service de médiation* ».

Il s'agit évidemment d'un bon point pour le service de médiation et ses collaborateurs mais là n'est pourtant pas notre objectif. Cela illustre en fait les carences de l'accueil à la clientèle de première ligne et la méfiance toujours présente du citoyen vis-à-vis de l'entreprise publique et des opérateurs ou fournisseurs de services.

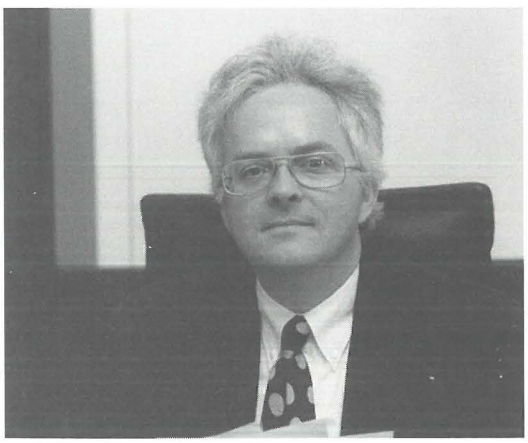
L'augmentation considérable du volume de plaintes en 1996 est sans nul doute également la conséquence de la profonde REORGANISATION entamée par Belgacom au début de l'année 1996 au travers du projet TURBO (Transformer, Ultra-améliorer, Responsabiliser Belgacom et son Organisation) :

- la clientèle a été scindée en trois segments : les clients Residential, les clients Business et les clients Corporate ;
- pour chaque segment, Belgacom a prévu un accueil clientèle spécifique via les numéros gratuits 0800 ;
- le personnel a également été réparti entre les trois segments ;
- les anciennes circonscriptions ont laissé la place aux Districts avec leur manager et leur propre personnel ;
- Belgacom n'était apparemment pas tout à fait préparée à de tels changements radicaux ;
- la mise en route fut parfois difficile : perte de la personne de contact auprès de l'entreprise, inexpérience des nouvelles recrues, numéros de téléphone inaccessibles, délais d'attente aux numéros 0800, mécontentement du personnel, ...

En résumé, la société a quelque peu perdu ses propres repères et les clients n'ont pas toujours trouvé leur chemin dans les nouvelles structures mises en place.
De tels inconvénients ont été surtout notés au sein des segments Business et Corporate.

Ceci s'est donc traduit par un afflux de plaintes au service de médiation.

Une initiative, si elle partait au départ de bonnes intentions, a néanmoins provoqué un accroissement des contestations. En juin 1996, Monsieur J.J. Goossens a envoyé une lettre à toute la clientèle de Belgacom pour tenter d'expliquer brièvement la hausse des tarifs à partir de la mi-96 en vue d'offrir de meilleurs services à tous.
La population a saisi cette occasion pour contester non seulement la hausse tarifaire mais également pour mettre le



Edgard VANDEBOSCH
Ombudsman

doigt sur toute une série de problèmes et de frustrations. Il s'agit ici d'un exemple de communication avec effet boomerang.

Les plaintes relatives à Belgacom Mobile et à Mobistar restent à l'heure actuelle statistiquement peu importantes. Mais cela risque de changer dans les années à venir.

L'année 1996 aura été une ANNEE CHARNIERE à divers titres :

- le Vice-Premier Ministre Elio Di Rupo, avec l'aide de l'IBPT, a préparé la future libéralisation du marché et l'avenir du service de médiation ;
- la Commission Infrastructure de la Chambre a souligné, par ailleurs, l'importance du travail du service de médiation en invitant les médiateurs à une séance le 08 mai 1996 ;
- le service de médiation a confirmé son rôle et compte évoluer au rythme de la société de l'information de demain.

Enfin, il est réjouissant de constater que le service de médiation, malgré le surcroît de travail, a obtenu, grâce à la collaboration des services clientèle de chaque entreprise et à un dialogue permanent avec les plaignants, de meilleurs résultats pour la clientèle qu'en 1995. Ce constat illustre bien la confiance mutuelle qui ne fait qu'augmenter de jour en jour.

Nous tenons à remercier particulièrement nos douze collaborateurs : Aline, Ben, Boris, Chantal, Chris, Claude, Claudine, Francis, Georges, Gonda, Stefan et William.

Grâce à leur courtoisie et à leur talent de conciliation, ils ont pu satisfaire la plupart des plaignants.

Le 29 avril 1997.

Jean-Marc VEKEMAN
Médiateur

Nous retiendrons surtout de l'année 1996 l'augmentation exceptionnelle du nombre de plaintes.

Etat DES LIEUX

Après quatre années de fonctionnement et en entamant la dernière année de notre mandat de cinq ans, nous pensons utile d'établir une sorte d'état des lieux concernant les relations entre les opérateurs et les éditeurs, leur clientèle respective et le service de médiation.

Pour parvenir à cette évaluation, il nous faut répondre à quelques questions :

— Quelles sont les initiatives concrètes prises récemment par les opérateurs et les éditeurs pour répondre aux attentes de la clientèle ?
— Dans quelle mesure, une suite positive est-elle parfois apportée aux suggestions formulées par le service de médiation ?
— Comment faire la part des choses entre l'image marketing ambiante et la réalité des problèmes rencontrés par la clientèle et par le service de médiation dans leurs relations avec les opérateurs et les éditeurs ?

1 LE CONCRET

1.1. BELGACOM

Si l'on s'en réfère aux propositions générales formulées précédemment par le service de médiation, il est incontestable que des réalisations concrètes ont pu être apportées à plusieurs problèmes soulevés :

— la procédure de prévention contre les augmentations inhabituelles de trafic téléphonique est à présent généralisée. Les services de Belgacom avertissent systématiquement les clients ayant utilisé de façon anormalement élevée leur infrastructure téléphonique.
— Le droit à un service minimum en cas de difficultés de paiement de factures est une réalité depuis le 1er octobre 1996.
— En matière de levée des dérangements, des efforts importants ont été accomplis, notamment en matière de compensation financière lorsqu'aucune solution n'a été apportée dans un délai raisonnable.
— En ce qui concerne les grands travaux d'infrastructure, un service de Belgacom est spécialement chargé des relations avec les autorités communales. Cette initiative doit permettre une meilleure coordination des travaux et une information plus efficace des usagers concernés. La création d'un Help Desk pour les chantiers va également dans ce sens.
— L'utilisation systématique du système CIS (base de données contenant le détail de la facturation) a permis de diminuer considérablement le nombre de plaintes relatives à la facturation.

1.2. LES EDITEURS D'ANNUAIRES

Plusieurs initiatives positives ont été prises par les deux éditeurs pendant ces derniers mois.

1.2.1. I.T.T. Promedia

— Possibilité d'apparaître dans la partie « rubriques » au travers d'annonces en « fullcolour » (quadrichromie). En outre, le procédé technique utilisé facilite le recyclage du papier après usage.
— Afin de pouvoir consulter rapidement et facilement les pages d'informations générales, le format a été réduit et est imprimé sur un papier d'une autre qualité.
— Le service « Téléinfo » permet au public de pouvoir consulter une banque d'informations relative à divers sujets tels que l'aménagement de jardins, l'entretien de divers revêtements, etc...
— L'annuaire commercial et professionnel alphabétique permet de rechercher rapidement les coor-

état des lieux état des
eux état des lieux état
des lieux état des lieux
état des lieux état des
eux état des lieux état
des lieux état des lieux
état des lieux état des
eux état des lieux état
des lieux état des lieux

données d'une société dont on connaît le nom.
— Aux Pages d'Or® sur CD-Rom a été ajouté un système de « mapping » qui permet de localiser facilement les sociétés sur un plan de Belgique. Une version spéciale permet une utilisation de ce service par les non-voyants.
— Depuis janvier 1997, les Pages d'Or® peuvent être consultées sur Internet.

1.2.2. Belgacom Directory Services

— En matière de gestion des banques de données pour les mentions gratuites dans les Pages Saumon, un soin particulier est apporté à la vérification de l'exactitude des mentions : chaque client reçoit un mailing permettant de s'assurer de la concordance des données.
— Il est systématiquement procédé à l'envoi de l'épreuve d'impression à tous les annonceurs.
— Toutes les commandes s'effectuent par écrit et nécessitent la réception d'un bon de commande signé. Cette mesure permet d'éviter les contestations liées aux commandes effectuées par téléphone.
— L'utilisation de la technique du « scoping » en ce qui concerne les pages blanches permet de mieux faire coïncider le contenu des annuaires et les besoins des utilisateurs.
— Une procédure de distribution « à la carte » permet d'éviter les gaspillages en évitant de transmettre systématiquement un exemplaire par ligne téléphonique.
— Dans un souci écologique, il est organisé des campagnes de ramassage des vieux annuaires et une réduction du format a également été réalisée.

1.3. LA MOBILOPHONIE

Pour ce qui concerne les deux opérateurs mobilophonie, il est évident que l'année 1996 a été particulièrement fertile en matière d'initiatives visant à répondre aux souhaits des consommateurs potentiels.
Outre la diminution substantielle des tarifs qui a résulté de l'apparition d'un second opérateur, Belgacom Mobile et Mobistar ont rivalisé d'ingéniosité tant en matière d'offres tarifaires adaptées aux besoins variables des différentes catégories d'utilisateurs que pour ce qui a trait aux différents services optionnels mis à la disposition de la clientèle.

2. L'IMAGE MARKETING

A côté des éléments positifs concrets développés au point 1 de ce chapitre, il faut bien constater que les opérateurs et les éditeurs, confrontés à la concurrence, ont souvent tendance à exagérer leurs « performances » en matière de qualité des services rendus à la clientèle.
C'est ainsi qu'à l'occasion d'une conférence de presse organisée le 13 décembre 1996, Belgacom place au premier point de ses objectifs « la nécessité de gagner la confiance des clients ». Il s'agit là effectivement d'une préoccupation très louable.

Suivent alors de nombreuses statistiques plus euphoriques les unes que les autres :

- 80 % des utilisateurs sont satisfaits de leur installation terminale (contre 68 % en 95).
- 76 % des clients sont satisfaits de la qualité des communications (contre 65 % en 95).
- 70 % des clients sont satisfaits du fonctionnement des téléboutiques (contre 63 % en 1995).
- 68 % des personnes interrogées sont satisfaites de la nouvelle organisation des services à la clientèle (contre 65 % en 1995).
- 81 % des clients sont satisfaits des délais de raccordement (contre 68 % en 1995).
- 79 % des clients sont satisfaits en matière de levée des dérangements (contre 62 % en 1995).
- 42 % des plaignants sont satisfaits du traitement réservé par Belgacom à leurs plaintes (contre 32 % en 1995).

D'autres chiffres sont également avancés :

- 97 % des raccordements sont réalisés endéans un délai de cinq jours.
- Seuls 8 % des raccordements ont subi un dérangement en 1996, et dans ce cas, 94 % de ces dérangements ont été levés endéans un délai de deux jours (contre 30 % en fin d'année 1991).

La lecture de la presse permet également de se faire une idée sur l'état d'esprit général :

- « *Belgacom a amélioré ses résultats tout en soignant sa musculature* » (l'Echo - 27.12.1996).
- « *Les clients sont les préoccupations de Belgacom et de ses dirigeants* » (Le Soir - 14-15.12.1996).
- « *Belgacom gaat meer personeel inzetten voor grote klanten* » (Financieel Economisch Tijd - 06.08.1996).
- « *Het rapport van de klanten over de prestaties van Belgacom kan beter, maar er is voor uitgang* » (De Morgen - 14-15.12.1996).

Au-delà de tous les chiffres, de toutes les bonnes intentions, de tous les communiqués de presse, la question est naturellement de savoir si la réalité rencontrée sur le terrain par les utilisateurs correspond bien au tableau que nous venons de décrire.

3. LA REALITE

Nous aborderons cet aspect selon deux approches.

La première visera à montrer, au travers du courrier que nous recevons des utilisateurs, quelle est leur vision quant au fonctionnement des différents services à la clientèle.

La seconde nous permettra de faire le point quant aux relations entre le service de médiation et ses différents interlocuteurs.

3.1. LE POINT DE VUE DES UTILISATEURS

A titre d'illustrations, nous avons repris ci-dessous quelques extraits de lettres reçues au service de médiation :

- *« ...je n'ai jamais reçu la moindre réponse à mes courriers, même pas un accusé de réception ... »*
- *« ... j'ai contacté le numéro 1380, le mardi 03 septembre dans la matinée, qui m'a répondu après plus de 16 minutes d'attente ... »*
- *« ... je ne vous cache pas qu'il m'a fallu plusieurs dizaines de minutes pour m'y retrouver dans vos décomptes ... »*
- *« ... nous vous transmettons copie de nos différentes interventions concernant un double paiement de fax. Notre dernière correspondance date du 05 juin et aucune suite n'y a été réservée. Avant l'envoi de courriers, nous avons donné de nombreux appels téléphoniques lors desquels nous avons été envoyés d'un service à l'autre, sans avoir de réelle réponse ».*
- *« ... notre demande de raccordement introduite le 20 juin n'a été réalisée que le 04 septembre ... ».*
- *« ... je tiens à vous signaler que, depuis mon contact du 20 août et malgré 4 rappels supplémentaires au service « Dérangements 0800 », mes problèmes de téléphone n'ont toujours pas été résolus... ».*

Nous pourrions multiplier les exemples donnés ci-dessus. En effet, tout au long de l'année 1996, le service de médiation a pu prendre connaissance au travers du courrier reçu de la réalité encore rencontrée aujourd'hui par une partie non négligeable des utilisateurs.

3.2. LES RELATIONS AVEC LE SERVICE DE MEDIATION

3.2.1. Les dispositions légales

Il est bon de revenir sur certaines dispositions reprises dans l'arrêté royal du 09 octobre 1992 relatif au service de médiation dans certaines entreprises publiques autonomes.

— Article 10 : « Le service de médiation informe l'entreprise publique autonome qui fait l'objet de la plainte.
Cette entreprise a le droit de prendre connaissance du dossier établi par le service de médiation ».

— Article 12 : « Après examen de la plainte, le service de médiation tente de concilier les parties. S'il n'y parvient pas, il émet un avis.
L'avis est donné dans les **deux mois** suivant la réception de la plainte. Le délai ne peut être prolongé qu'une seule fois pour une même durée et à la condition que les parties en aient été informées avant l'expiration de ce délai.
L'avis est communiqué à l'entreprise publique autonome, ainsi que, par lettre recommandée à La Poste, au plaignant ».
Il faut souligner que ces dispositions légales sont d'application pour les cinq entreprises pour lesquelles s'exerce la compétence du service de médiation c'est-à-dire Belgacom, Belgacom Mobile, Mobistar, Belgacom Directory Services et ITT Promedia;

3.2.2. Les dispositions conventionnelles

Au contraire des dispositions reprises au point 3.2.1., le contenu des conventions ne concerne évidemment que les entreprises avec lesquelles un tel accord a été conclu, c'est-à-dire Belgacom, Belgacom Mobile et Mobistar. Les aspects essentiels réglant les relations entre le service de médiation et ces entreprises sont les suivants :

— le service de médiation peut demander à la société concernée de lui fournir diverses informations écrites relatives au traitement d'une plainte. Ces informations doivent être transmises dans un délai de **quinze jours** ouvrables à compter de la date de transmission de la demande. En cas d'impossibilité absolue de respecter ce délai, l'entreprise doit en informer le service de médiation en précisant les motifs et la date à laquelle les informations

demandées seront disponibles. En tout état de cause, ces informations doivent être fournies au plus tard dans un délai de **soixante jours** ouvrables à compter de la date de transmission de la demande (art. 9).

— L'entreprise peut faire valoir son point de vue par écrit sur toute plainte introduite auprès du service de médiation. Dans ce cas, la société est tenue de transmettre ledit point de vue dans un délai de **quinze jours** ouvrables à compter de la date où l'information de la plainte lui a été communiquée par le service de médiation (art. 13).

— Lorsque l'entreprise suit un avis donné, elle est tenue d'en informer le service de médiation dans un délai de **quinze jours** ouvrables à compter de la date de notification de l'avis (art. 17).

— Lorsque l'entreprise ne suit pas l'avis du service de médiation, sa décision doit être justifiée. La décision motivée doit être communiquée au plaignant et au service de médiation dans un délai de **quinze jours** ouvrables à compter de la date de notification de l'avis (art. 18).

3.2.3. La réalité

3.2.3.1. Quelques données chiffrées

A la lecture de ces quelques données chiffrées, le lecteur pourra constater à la fois certaines lenteurs dans le traitement des dossiers voire aucun traitement et certaines différences manifestes entre l'examen des plaintes francophones et celui des plaintes néerlandophones.
Pour faciliter la compréhension de ce texte, les lettres F et N seront systématiquement mentionnées selon qu'il s'agit de plaintes introduites en français et en allemand d'une part, et en néerlandais d'autre part.

— Durant l'année 1996, la durée moyenne nécessaire à l'obtention des informations de la part des entreprises concernées, a été de 42 jours/F et de 24 jours/N pour Belgacom. A noter que d'importantes distorsions sont constatées selon le District concerné (entre 15 et 48 jours). Ce délai d'attente a été de 48 jours/F et 28 jours/N pour Belgacom Directory Services, 37 jours/F et 28 jours/N pour Belgacom Mobile, 33 jours/F et 18 jours/N pour Mobistar et 27 jours/F pour ITT-Promedia.

— Si l'on s'en réfère aux dispositions conventionnelles prévoyant la transmission des informations dans un délai de quinze jours ouvrables, il faut constater que cet objectif a été atteint de manière très variable. Pour Belgacom, le pourcentage de dossiers de ce type est de 28,8 %/F et 61,5 %/N. Par rapport à ces moyennes, d'énormes divergences sont constatées entre les Districts. Par exemple, pour le District de Mons, seuls 16 % des dossiers reçoivent un traitement dans ce délai de 15 jours ouvrables. Pour Mobistar, l'objectif est atteint pour 18,2 %/F et 65,6 %/N des dossiers et pour Belgacom Mobile, pour 41,9 %/F et 53,6 %/N des dossiers.

— Si l'on s'en réfère aux dispositions conventionnelles prévoyant un délai maximum de 60 jours ouvrables pour la transmission des informations, les résultats sont également fort variables. Pour Belgacom, une absence totale d'informations est parfois constatée pour plus de 10 %/F des dossiers de certains Districts. Cette même situation concerne également plus de 10 %/F des dossiers relatifs à Belgacom Mobile. Par contre, aucun dossier de Mobistar n'entre dans cette catégorie.

— Si l'on s'en réfère à l'obligation légale imposée au service de médiation de répondre, pour la majorité des dossiers, dans un délai de deux mois calendrier, il faut déplorer que dans un certain nombre de cas, il est matériellement impossible de respecter cette disposition dans la mesure où aucune information n'a été transmise au service de médiation. Il en va ainsi pour :

  - 22,6 %/F et 7,4 %/N des dossiers concernant Belgacom
  - 28,1%/F et 11,6%/N des dossiers concernant B.D.S.
  - 16,2 %/F et 11,9%/N des dossiers concernant Belgacom Mobile.

  Par contre, aucun dossier concernant Mobistar et ITT-Promedia n'entre dans cette catégorie.

— Si l'on s'en réfère à l'obligation légale de répondre aux plaintes introduites dans un délai de quatre mois calendrier, il faut malheureusement constater que le service de médiation a été placé devant l'impossibilité de respecter les dispositions légales **puisque pour 18 dossiers/F et 3 dossiers/N les informations nécessaires ne sont parvenues des services de Belgacom qu'après l'échéance ultime de quatre mois calendrier. En outre, aucune information émanant de Belgacom n'est parvenue au service de médiation en ce qui concerne 30 dossiers/F.** Pour ces cas, le service de médiation a été contraint de remettre un avis en ne disposant que du point de vue du plaignant. Au moment de la rédaction du présent rapport, aucune amélioration n'est encore perceptible dans ce domaine.

— Si l'on s'en réfère à l'obligation conventionnelle de donner une suite motivée aux avis émis par le service de médiation, force est de constater que, surtout dans le chef de Belgacom, cette disposition n'a absolument pas été respectée durant l'année 1996. C'est ainsi qu'au 31 décembre 1996, plusieurs dizaines d'avis restaient sans suite.

3.2.3.2. Quelques remarques ponctuelles

En plus des éléments statistiques développées au point 3.2.3.1. ci-avant, plusieurs remarques peuvent être for-

mulées concernant l'examen des plaintes introduites via le service de médiation.

— Belgacom :
  - Aucune transmission d'accusé de réception pour plusieurs Districts/F.
  - Interruption du raccordement alors qu'une plainte est introduite.
  - Envoi d'un rappel de paiement alors qu'une plainte est introduite.
  - Absence de pièces justificatives pour certains Districts.
  - Réponses incomplètes de certains Districts.

— Belgacom Mobile :
  - Aucune transmission d'accusé de réception/F.
  - Absence de pièces justificatives.
  - Délai de traitement parfois très long.

— Mobistar :
  - Aucune transmission d'accusé de réception/F.
  - Absence de pièces justificatives.
  - Réponse directe au plaignant.

— Belgacom Directory Services :
  - Absence de pièces justificatives.

3.2.4. L'indépendance du service de médiation

Depuis sa création, le service de médiation n'a eu de cesse d'affirmer son indépendance par rapport à ses interlocuteurs. Cette volonté a souvent rencontré un certain nombre d'obstacles. L'année 1996 n'a pas dérogé à cette règle. En effet, le service de médiation a fait l'objet de tentatives de pressions intempestives visant à l'empêcher d'exercer les attributions qui lui ont été confiées par le Législateur.

Nous ne résistons pas à la tentation de livrer à votre réflexion quelques exemples précis de ce type d'interventions :

— Suite à un avis rendu concernant des plaintes émises à l'encontre d'un numéro 0900, Belgacom nous écrit notamment : *« je suis par contre assez déçu de l'avant dernier paragraphe de votre avis en ce qu'il intente un procès d'intention à Belgacom qui n'est fondé sur aucun critère objectif. Je conteste formellement que l'attitude de Belgacom ne soit dictée que par les considérations économiques et financières. Dès les premières réclamations, Belgacom s'est adressée à la Commission d'Ethique afin de prendre attitude en affirmant clairement qu'elle se soumettrait à son avis quelles qu'en soient les conséquences.*
En conséquence, je vous saurais gré de supprimer ce paragraphe et d'en avertir le plaignant et tout autre plaignant qui aurait pu recevoir ce même courrier ».

— Pour ce qui est des éditeurs d'annuaires, il semble manifeste que le service de médiation soit devenu, tout comme les médias et les tribunaux, un lieu privilégié des relations conflictuelles entre les deux protagonistes. C'est ainsi que, dans la période précédant immédiatement la rédaction de ce rapport, le service de médiation a reçu un courrier d'ITT-Promedia précisant notamment que *« Dès lors, nous estimons que la majorité des plaintes adressées à ITT-Promedia imputent indûment une faute ou une négligence à ITT-Promedia.* ***Par conséquent, nous souhaiterions que ces plaintes soient, dans votre prochain rapport annuel imputées à Belgacom et non pas à ITT- Promedia ».***

A peu près au même moment, le service de médiation a reçu un courrier de Belgacom Directory Services revenant sur le contenu du rapport annuel de 1995 : *« Il semble, en effet, utile d'attirer votre attention sur le tableau 16 « Annuaires 1995 » (page 34 de votre rapport annuel 1995) et* ***sur l'usage qui pourrait être fait d'une comparaison tronquée ».***

Dans ce même courrier, B.D.S. en profite pour critiquer une interview accordée à un journal néerlandophone (De Standaard 05.07.96) : *« C'est ainsi que lors d'une interview, il apparaissait que le nombre de plaintes liées aux annuaires téléphoniques avait augmenté de 40 % durant le premier semestre 1996 par rapport à l'exercice précédent.* ***Reconnaissez que peu de lecteurs disposent du recul nécessaire pour se forger une opinion en intégrant à une réaction épidermique les considérations suivantes … ».***

Allant encore plus loin, B.D.S. donne quelques conseils utiles au service de médiation en ce qui concerne la rédaction du rapport annuel 1996 : ***« J'attire dès lors votre particulière attention sur le danger que constitue un amalgame sans nuance de plaintes relatives à des exercices différents. En ce qui concerne B.D.S., la seule manière objective de comparer nos performances en termes de plaintes est de comparer cycle 1995 et cycle 1996 et non de globaliser les plaintes relatives aux derniers volumes 1995 avec les premiers volumes 1996. Je vous serais particulièrement reconnaissant d'intégrer ces considérations dans votre prochain rapport annuel, faute de quoi toute comparaison objective serait tronquée ».***

Si le service de médiation peut concevoir aisément que le contenu d'un rapport annuel puisse conduire à l'une ou l'autre remarque d'un opérateur ou d'un éditeur, il ne peut admettre que des recommandations lui soient adressées quant à la manière d'en aborder la rédaction.

De même, le service de médiation entreprendra toujours l'examen des plaintes qui lui sont adressées dans un esprit de totale indépendance par rapport à ses interlocuteurs.

2 AVIS GENERAUX

A. SUITE RESERVEE AUX AVIS GENERAUX DE 93 ET 94

1. SUITE POSITIVE

1. PREMUNIR LA CLIENTELE CONTRE LES AUGMENTATIONS INHABITUELLES DE TRAFIC

a. Initiative de Belgacom

Le souhait du service de médiation a été rencontré.

Belgacom a mis au point une procédure par laquelle le titulaire d'un raccordement est averti lorsque le trafic de la ligne dont il est responsable atteint ou dépasse un seuil préétabli.

b. Commentaire

Belgacom se dégage de toute responsabilité si elle a omis de signaler une augmentation inhabituelle de trafic.

Il conviendrait donc de mettre au point une procédure entièrement automatisée.

En outre, il serait utile de veiller à ce que des informations relatives aux factures ne puissent être communiquées à des tiers.

2. DROIT A UN SERVICE TELEPHONIQUE MINIMUM

a. Initiative de Belgacom

L'Arrêté Royal du 28.10.1996, portant la liste des services prestés au titre du service universel des télécommunications concrétise la proposition du service de médiation.

b. Commentaire

Les dispositions de cet arrêté royal ont été interprétées de manière assez restrictive par Belgacom, plus particulièrement en ce qui concerne la durée.

En effet, l'arrêté royal ne définit pas avec précision la période pendant laquelle un client pourra bénéficier du service minimum.

Cette durée a été fixée à deux mois maximum sauf si un plan d'apurement, présenté par le client, est approuvé par Belgacom.

Le service de médiation compte intervenir afin d'étendre le délai de deux mois sur base d'éléments objectifs incontestables.

3. PROBLEMATIQUE DES DERANGEMENTS

a. Initiative de Belgacom

— Les services PRO et PRO Comfort entraînant une levée plus rapide des dérangements, même en dehors des heures normales de service, ont été mis à la disposition de la clientèle.
— Des boîtiers de raccordements « intelligents » sont progressivement installés. Ces boîtiers permettent de tester les installations à distance et de découvrir immédiatement l'origine d'un dérangement.
— En réponse à un dossier récent, Belgacom annonce la mise au point d'une nouvelle procédure grâce à laquelle un dérangement sera examiné globalement.

avis généraux avis gén
raux avis généraux av
généraux avis généra
avis généraux avis gén
raux avis généraux av
généraux avis généra
avis généraux avis gén
raux avis généraux av
généraux avis généra

— Belgacom applique le Service Level Guarantee (S.L.G.). Cette nouvelle disposition a pour but d'accorder d'office une indemnisation au client dont le dérangement de la ligne n'a pas été levé le premier jour ouvrable suivant lequel il a été signalé.

b. Commentaire

Il est urgent que la nouvelle procédure annoncée, à propos de laquelle aucun détail n'a été fourni, entre en application. Trop de cas démontrent à suffisance les atermoiements de Belgacom lorsque l'origine d'un dérangement n'est pas découverte d'emblée.

Le Service Level Guarantee n'est octroyé qu'aux clients qui se plaignent et pour autant que le dérangement ait été dûment enregistré par Belgacom, ce qui n'est pas toujours le cas pour les dérangements collectifs.
La problématique du Service Level Guarantee sera également examinée dans la rubrique « Nouveaux Avis Généraux de 1996 » ci-après.

4. GRANDS TRAVAUX D'INFRASTRUCTURE

a. Initiative de Belgacom

Belgacom a créé une nouvelle entité dénommée « Community Relations » chargée des relations avec les autorités régionales et communales dans le cadre de ses besoins d'investissements.

Belgacom vise un double objectif :
— améliorer ses rapports avec les communes ;
— accroître la qualité de ses chantiers.

A cette fin, le cahier des charges servant de base aux contrats avec les entrepreneurs privés sera prochainement revu.

b. Commentaire

A travers certains litiges relatifs aux travaux de voirie, le service de médiation a pu généralement constater l'existence d'excellentes relations entre Belgacom et les autorités communales. Grâce à elles, une heureuse issue aux conflits a pu être trouvée.

Le service de médiation estime toutefois que, si ce n'est fait, le nouveau cahier des charges devrait au préalable être soumis aux organes représentatifs des communes afin que ceux-ci puissent vérifier que ses dispositions ne sont pas contraires aux intérêts légitimes des communes concernées.

5. CESSION D'UN RACCORDEMENT TELEPHONIQUE

a. Initiative de Belgacom

La suppression du principe de la cession payante a clarifié la situation. Désormais, le client doit recevoir une information non équivoque.
L'obstacle à une cession gratuite en cas de décès a été levé. Celui résultant d'un cas de divorce subsiste. A ce propos, Belgacom assure qu'une solution est à l'étude auprès de son département juridique.

b. Commentaire

Le service de médiation estime que la cession devrait être accordée sur base d'un document officiel relatif à la séparation de fait.

2. SUITE NEGATIVE

1. PRISE EN COMPTE DE PAIEMENTS TARDIFS

a. Initiative de Belgacom

Belgacom estime que l'application du service minimum réduit de façon importante les effets des paiements tardifs. Il n'en reste pas moins que des conflits subsistent lorsqu'il est matériellement impossible d'enregistrer ou d'avoir connaissance de l'existence des paiements. Belgacom étudie actuellement une procédure de contact spécifique avec les clients afin de trouver une solution à ce problème.

b. Commentaire

Une prise de contact directe avec le client en cas de non-paiement pourrait résoudre certains cas. Toutefois, le service de médiation insiste encore pour que tous les paiements n'ayant pas été pris en charge automatiquement par le système de facturation et qui figurent sur un « compte d'attente » soient traités au jour le jour afin d'en déterminer leur affectation.

2. ACCUEIL

a. Initiative de Belgacom

Belgacom met l'accent sur les gros efforts de formation déjà consentis et sur les programmes prévus en cette matière.

b. Commentaire

Le service de médiation a constaté, à de nombreuses reprises :

— que les clients se félicitent de l'amabilité des préposés mais déplorent soit l'incompétence de leur interlocuteur, soit d'être transféré (sans résultat) vers plusieurs services différents ;
— des doléances sur les longs délais d'attente dans certaines téléboutiques ;
— des plaintes sur la difficulté d'atteindre les services à la clientèle via les numéros verts.

B. SUITE RESERVEE AUX AVIS GENERAUX DE 1995

1. SUITE POSITIVE

1. DERANGEMENTS

Cfr. point A.1.3. ci-avant.

2. LE SERVICE DES MESSAGES

a. Initiative de Belgacom

Belgacom assure automatiquement le service des messages en cas de changement de numéro d'appel ou de transfert. Ce service est gratuit pendant deux mois et payant au-delà de ce délai.

b. Commentaire

Des cas d'interruption du service ou, plus grave, de réattribution intempestive de l'ancien numéro subsistent ponctuellement.

3. LES CABINES TELEPHONIQUES PUBLIQUES

a. Initiative de Belgacom

Les efforts en ce domaine (information, accessibilité, étendue des services, esthétisme) sont significatifs.
Un nouveau système de surveillance à distance permet de diminuer le nombre de pannes grâce à des interventions préventives.

b. Commentaire

Le service de médiation peut comprendre les préoccupations des défenseurs de l'environnement lorsqu'ils souhaitent des cabines d'une couleur mieux adaptée au milieu.

Il convient toutefois de tenir compte que l'intérêt général exige que les cabines publiques soient parfaitement visibles.

4. TRAVAUX D'INFRASTRUCTURE

Cfr. point A.1.4. ci-avant.

5. LE RESEAU GSM DE BELGACOM MOBILE

Les efforts réalisés en matière d'extension de la couverture du territoire semblent porter leurs fruits puisqu'à ce propos, peu de plaintes ont été adressées au service de médiation.

6. LE RESEAU GSM DE MOBISTAR

A l'évidence, Mobistar a également marqué une attention particulière à la couverture du territoire : le service de médiation n'a pas été interpellé à ce propos.
Il semble toutefois que la clientèle n'ait pas été correctement informée sur la taxation de certaines communications à destination de réseau(x) concurrent(s) de téléphonie (mobile ou fixe).

7. SECURITE DES INSTALLATIONS

a. Initiative de Belgacom

— De nouvelles boîtes domestiques plus sécurisantes sont systématiquement placées dans les immeubles en cas d'extension ou de modification ;
— différentes mesures ont été prises pour ce qui concerne les armoires situées sur la voie publique :
  - celles en polyester ont été renforcées ou remplacées par des armoires métalliques dans certaines zones à risques de la capitale ;
  - dans certaines régions, Belgacom envisage leur placement à l'intérieur d'immeubles, dans un local spécifique ;
— pour les armoires de répartition (voie publique) comme pour les boîtes domestiques, Belgacom étudie encore la possibilité d'une modification du système de fermeture.

b. Commentaire

— Des armoires métalliques devraient également être placées dans les grandes villes, autres que Bruxelles, où existent des zones à risques ;
— de nouveaux boîtiers domestiques devraient remplacer systématiquement les anciens lorsqu'un risque est constaté (surtout dans les gros immeubles), même si aucun problème n'a été signalé.

8. LE RESEAU TELEPHONIQUE PUBLIC

a. Initiative de Belgacom

Belgacom énonce les cas où un appel est taxé, même si l'appelant n'a pas obtenu son correspondant :

— raccrochage de l'appelant durant la phase de décrochage de l'appelé ;
— aboutissement de l'appel sur un commutateur domestique, si l'appelant raccroche avant l'intervention effective en ligne de l'opératrice ;
— aboutissement de l'appel téléphonique sur un appareil téléfax ;
— échec des tentatives de synchronisation entre appareils téléfax après réception du signal de réponse ;
— appel vers un faxphone en cas de non-réponse du poste téléphonique associé.

b. Commentaire

Compte tenu des explications fournies, le service de médiation ne peut qu'inviter Belgacom à informer largement sa clientèle sur ces particularités.

9. BELGACOM DIRECTORY SERVICES

Ce sujet est traité dans le thème spécifique « Les annuaires téléphoniques »

10. LES PAGES BLANCHES DE L'ANNUAIRE TELEPHONIQUE

Cfr également le thème spécifique « Les annuaires téléphoniques ».

11. CESSION

Cfr point A.1.5. plus avant.

2. SUITE NEGATIVE

1. LA FACTURATION

Cfr le thème spécifique « La facturation de Belgacom»

2. RESTRICTION

Cfr le thème spécifique « Déontologie »

3. VENTE D'APPAREILS

a. Initiative de Belgacom

— Belgacom assure avoir fait de gros efforts afin de mieux cerner les besoins de la clientèle et de former le personnel en vue de lui donner la maîtrise de la connaissance des produits commercialisés ;
— des améliorations ont été apportées dans la présentation des documents de garantie ainsi que dans les clauses d'application et la conception des modes d'emploi ;
— toujours selon Belgacom, les conditions de garantie relatives aux appareils de type Twist 101 ont été appliquées de façon très large *« à la satisfaction de la clientèle concernée »*.

b. Commentaire

Le service de médiation constate que les plaintes concernant les deux premiers points sont peu nombreuses. Par contre, la problématique des Twist 101 reste entière.

Pour rappel :

— ces appareils sont peu fiables. Les nombreuses plaintes à leur propos le démontrent à suffisance ;
— le fournisseur n'effectue plus la réparation de ces appareils. Si la panne intervient pendant la période de garantie, Belgacom remplace gratuitement l'appareil.

En cas de panne hors garantie, Belgacom propose trois solutions au client :

1. le remplacement du Twist 101 défectueux par un nouveau Twist 101 au prix de 4.029 F ;
2. une réduction de 15 % sur les autres Twist de la gamme ;
3. le remboursement du Twist 101 à sa valeur résiduelle. Exemples : 3.070 F (Hors TVA) après 14 mois ; 1.500 F (Hors TVA) après 20 mois.

Manifestement, ces solutions ne satisfont pas la clientèle.

Dans les cas exceptionnels, les gérants de téléboutique sont autorisés à dépasser les montants précités.

Le service de médiation observe que :

- la notion de « cas exceptionnels » est trop floue pour être applicable ;
- des attitudes commerciales tout à fait différentes sont adoptées selon l'endroit du pays où la plainte est introduite.

4. TRAVAUX EXECUTES PAR DES SOUS-TRAITANTS

a. Initiative de Belgacom

Belgacom envisage sérieusement, dans les hypothèses où l'entrepreneur ou son sous-traitant a commis une faute et si cette dernière peut être prouvée, d'indemniser la victime et, ensuite, de se retourner contre l'auteur du dommage.

b. Commentaire

Le service de médiation estime que le plaignant doit être indemnisé dès le moment où il est établi que les dégâts résultent des travaux effectués.

Cette problématique sera encore évoquée dans le thème spécifique « La responsabilité de Belgacom ».

5. APPELS MALVEILLANTS

Le thème spécifique « Quels droits pour la victime d'appels malveillants ?» expose largement ce problème.

6. NUMEROS DE TELEPHONE SECRETS

a. Initiative de Belgacom

— Belgacom n'inclut plus aucun numéro secret dans les listes destinées aux éditeurs d'annuaires ;
— presque tous les accès aux fichiers contenant les numéros secrets s'effectuent à l'aide d'un mot de passe rendant plus difficile toute intrusion abusive ;
— le nouveau système de facturation, prévu pour le début de 1998 offrira un niveau nettement supérieur de sécurité.

b. Commentaire

Le service de médiation maintient que l'interrogation sur les données de certains fichiers (renseignements, facturation) ne laisse aucune trace suffisante permettant de découvrir l'auteur d'une indélicatesse.
Le problème de la protection des numéros secrets reste entier.

C. NOUVEAUX AVIS GENERAUX DE 1996

1. UTILISATION D'UN APPAREIL NON-AGREE

Constatation :
Les clients ne sont pas toujours conscients des risques encourus suite à l'utilisation d'appareils non-agréés.

Proposition du service de médiation :
Bien que Belgacom, en sa qualité d'opérateur, ait déjà informé sa clientèle à ce sujet, il lui est conseillé de réitérer régulièrement l'avertissement, au moyen d'avis spécifiques.

2. FICHIER DES RENSEIGNEMENTS : MENTION DU NOM DES DEUX CONJOINTS

Constatation :
Un éditeur d'annuaires offre la possibilité d'ajouter gratuitement une mention sous le nom du conjoint. Cette possibilité existe également pour le fichier des renseignements de Belgacom (deuxième nom comme élément de recherche).

Les clients de Belgacom ne sont pas informés de cette possibilité.

Proposition du service de médiation :
Les conditions générales et spécifiques du contrat d'abonnement devraient mentionner explicitement cette possibilité ainsi que la procédure à suivre par le client pour bénéficier de ce service.

3. SIGNATURE D'UNE CONVENTION PAR DEUX PERSONNES

Constatation :
Belgacom n'accepte pas que deux personnes concluent ensemble une convention.

Proposition du service de médiation :
Une convention relative au service de téléphonie doit pouvoir être signée par deux personnes. Il conviendra alors de les informer que tout avenant à la convention devra être signé conjointement. Même une plainte devra être cosignée.

4. VENTE DE PRODUITS DE QUALITE INFERIEURE OU DE PRODUITS PRESENTANT DES DEFECTUOSITES

Constatation :
Retirer du commerce les produits de qualité inférieure ou les produits présentant une défectuosité est une pratique commerciale courante. Belgacom ne l'a pas fait en ce qui concerne l'appareil téléphonique Twist 101, qui est à l'origine de nombreuses plaintes introduites auprès du service de médiation.

Proposition du service de médiation :
Si de tels cas se présentent encore à l'avenir, le service de médiation conseille à Belgacom de retirer immédiatement le produit défectueux.

5. LES PRIORITES DONT BENEFICIENT CERTAINES CATEGORIES DE CLIENTS

Constatation :
La position de Belgacom envers le groupe spécifique des médecins n'est pas claire. Autrefois, ce groupe bénéficiait d'une priorité, par exemple pour la levée d'un dérangement. Est-ce toujours le cas ? Le contrat de gestion est-il toujours appliqué en cette matière ?

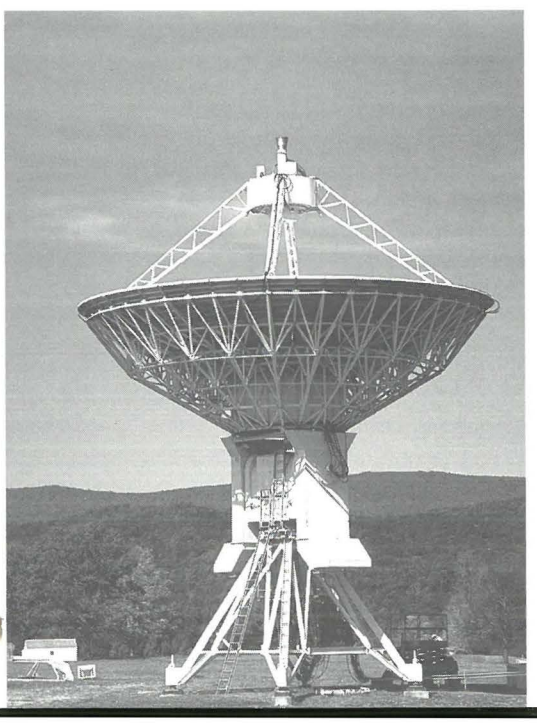
Proposition du service de médiation :
Il serait souhaitable que le service de médiation puisse obtenir des éclaircissements sur chacun des types d'abonnement offerts aux groupes spéciaux.

6. TRAVAUX D'INFRASTRUCTURE

Constatation :
Au cours de travaux de terrassement effectués pour Belgacom, il peut arriver que des bornes de limite de propriété doivent être retirées. Cette manoeuvre peut provoquer un différend quand il s'agit de déterminer qui doit supporter les frais de remise en place.

Dans les cas de l'espèce, Belgacom ne fait pas appel à un géomètre-expert juré pour régler le différend de manière professionnelle.

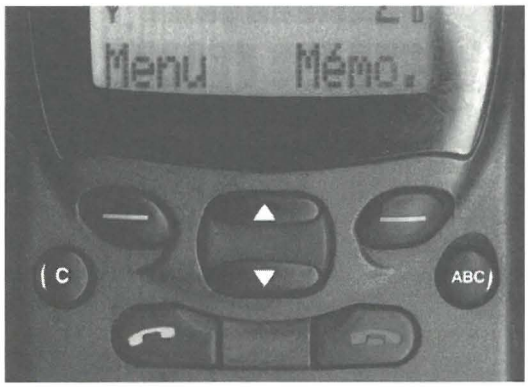
Proposition du service de médiation :
Le service de médiation conseille à Belgacom de publier des directives claires relatives aux conditions de remise en place des bornes qui auraient été enlevées, en incluant une clause concernant les frais de replacement.



7. CARACTERE SECRET DES NUMEROS GSM

Constatation :
Mobistar et Belgacom Mobile considèrent les numéros de mobilophonie comme étant des numéros secrets.

Proposition du service de médiation :
Le service de médiation ne voit pas pour quelles raisons objectives tous les numéros de mobilophonie doivent être secrets. Le client doit pouvoir choisir librement.



8. DOMMAGES AUX CABLES - RESPONSABILITE

Un thème spécifique traite de ce sujet.

9. NUMEROS DE TELEPHONE SECRETS - MENTION DANS LES REFERENCES DE PAIEMENT

Constatation :
Belgacom mentionne le numéro de téléphone (secret) dans les numéros de référence repris sur les formules de virement et les formulaires de domiciliation. Ces numéros de référence sont accessibles au personnel des banques.

Proposition du service de médiation :
Il conviendrait de remplacer les numéros de référence sur les formules de virement ainsi que sur les formulaires de domiciliation par un code. Ce code devrait empêcher qu'un numéro de téléphone secret puisse être dévoilé.

10. INSTALLATIONS COMPLEXES ET CABLAGE A L'INTERIEUR D'UN IMMEUBLE

Constatation :
La mise en place d'installations complexes entraîne fréquemment des modifications irréversibles à l'intérieur d'un immeuble.

Proposition du service de médiation :
Il est conseillé à Belgacom d'exiger un bon de commande dûment signé avant la réalisation d'installations complexes.

Pour ce qui concerne les installations de câbles à l'intérieur d'une habitation dépourvue d'un conduit intégré pour le passage des câbles, le service de médiation suggère que les modalités d'installation et de mise en oeuvre soient clairement décrites dans le devis.

11. CONTRATS RELATIFS AU SERVICE DE TELEPHONIE

Constatation :
Malgré plusieurs avertissements émanant de son service juridique, Belgacom se trouve en infraction avec les dispositions de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce. L'article 3 de cette loi oblige Belgacom à indiquer ses tarifs, TVA comprise. Les conditions générales et la liste des prix ne figurent pas dans la plupart des contrats relatifs aux services de téléphonie.

Proposition du service de médiation :
Le service de médiation conseille à Belgacom de mettre tout en oeuvre afin de régulariser au plus tôt cette situation d'illégalité en indiquant les prix, TVA comprise.

De plus, le service de médiation recommande à Belgacom de veiller à ce que les conditions générales relatives au service de téléphonie ainsi que la liste des prix soient incluses dans les contrats relatifs au service de téléphonie ou, éventuellement, dans une annexe à ces contrats.

12. CONTROLE EXTERIEUR DU FONCTIONNEMENT DES CENTRAUX TELEPHONIQUES ET DES CENTRAUX DE TAXATION QUI Y SONT RELIES

Constatation 1 :
Certains clients contestent le bon fonctionnement de l'appareillage de taxation des communications téléphoniques.

Proposition du service de médiation :
Un bureau juré externe et donc indépendant de Belgacom devrait vérifier le bon fonctionnement des centraux téléphoniques. Les attestations délivrées à la suite de ces vérifications pourraient alors être utilisées comme élément probant en cas de litige.

Le service de médiation conseille à Belgacom de faire vérifier périodiquement le bon fonctionnement des centraux téléphoniques par un bureau juré indépendant.

Réponse de Belgacom :
Belgacom dispose de l'équipement nécessaire pour procéder au contrôle de la qualité des communications téléphoniques.

Dans chaque bâtiment où un central téléphonique a été placé, on dispose des simulateurs d'appel nécessaires qui sont contrôlés par un système informatisé, totalement indépendant des centraux téléphoniques.

Grâce à cet équipement et aux robots répondeurs, des appels sont effectués systématiquement au cours de la semaine et pendant les heures de pointe (de 6h00 à 22h00).

Ceci permet de contrôler chaque phase des appels et de prendre les mesures qui s'imposent afin de procéder sans délai à la réparation des imperfections techniques éventuelles.

De plus, il est procédé chaque semaine à des essais de contrôle de la taxation. Une équipe mise en place dans chaque district surveille la qualité et contrôle journellement les résultats de ces appels.
Les équipements vont être adaptés incessamment afin de pouvoir effectuer des essais de taxation pendant toute la semaine.

Il est dès lors, du point de vue de Belgacom, inutile de confier le contrôle des appels à un bureau extérieur.
Mais si ce système doit malgré tout être mis en place, les frais doivent être supportés par une instance indépendante de Belgacom (par exemple l'I.B.P.T.).

Constatation 2 :
Belgacom semble disposée à accepter un organe de contrôle extérieur. Les modalités de contrôle sont dès lors à mettre au point avec l'instance précitée. Le service de médiation a donc conseillé d'effectuer les démarches nécessaires.

Réponse de Belgacom :
La mise en pratique de la proposition est soumise à une discussion interne avec tous les services concernés. Une première réunion a déjà eu lieu le 14 novembre 1996.

13. LEVEE DES DERANGEMENTS DES LIGNES DIGITALES 2MBIT/S

Constatation :
Conformément aux conditions spécifiques d'accès à un service de téléphonie via des lignes digitales 2MBit/s, Belgacom a jusqu'au prochain jour ouvrable suivant la notification du dérangement pour lever celui-ci. La possibilité de lever le dérangement au moyen d'une intervention payante n'est pas signalée spontanément au plaignant.

Proposition du service de médiation :
En ce qui concerne ce type de lignes, il conviendrait que Belgacom offre un service tel que celui qui existe à l'heure actuelle pour les lignes téléphoniques ordinaires, sous la forme d'un abonnement PRO et PRO Comfort.

14. CAMPAGNES PUBLICITAIRES

Constatation :
Le service de médiation a conseillé à Belgacom d'adapter sa campagne publicitaire relative au service Comfort et de stipuler clairement que chaque client raccordé à un central numérique peut bénéficier du service Comfort sans modification de son numéro d'appel, contrairement aux autres clients qui doivent changer de numéro.

Réponse de Belgacom :
Etant donné que la campagne actuelle est une reproduction de la campagne précédente, aucun changement ne pouvait y être apporté.
Un message sera toutefois ajouté aux nouvelles publicités.

15. CLIENTS CORPORATE

Constatation :
Les plaignants appartenant au segment Corporate de Belgacom disposent d'un Account Manager. Malgré cela, certains d'entre eux ont du s'adresser au service de médiation.

Proposition du service de médiation :
Les gros clients de Belgacom demandent un service particulier. Les composantes en sont les suivantes :

Des engagements corrects : une coordination technico-commerciale préalable, des conventions d'abonnement correctes, des données précises dans les conventions, des factures exactes, des offres précises.

Le respect des délais : une disponibilité constante des services de télécommunications, l'accessibilité des services de dérangement, la rapidité de levée des dérangements, une qualité constante des lignes, particulièrement des lignes RNIS, des connexions de qualité au réseau de transmission de données, le soin apporté à l'appareillage, des contrats relatifs aux terminaux et aux appareils annexes (GSM, Sema, Twist).

Services à la carte : des régimes tarifaires corrects, une facturation sur mesure, des factures détaillées selon les souhaits du client.

Souci général de la qualité : mention correcte dans les annuaires téléphoniques, pour les désagréments mineurs: un service de renseignements correct et accessible; prise de position correcte vis-à-vis du client, reconnaissance en tant que partenaire, reconnaissance concrète de la responsabilité (art. 64).

16. LES DERANGEMENTS

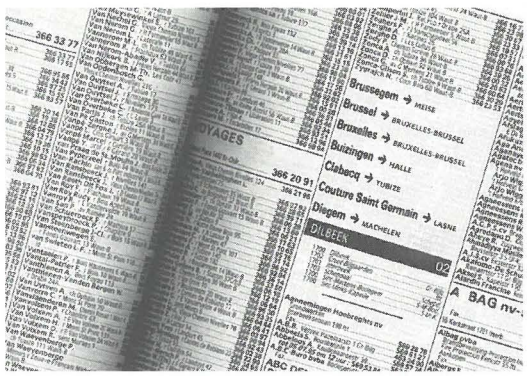
Constatation :
L'abonnement PRO ou PRO COMFORT s'avère être la solution éventuelle à plus d'un problème. En effet, en cas de dérangement, ces abonnements garantissent une intervention dans les 4 heures et ce, 24 heures sur 24, 7 jours sur 7. Peu de clients semblent informés de l'existence de ces services.

Proposition du service de médiation :
Pour cette raison, le service de médiation propose de mettre la clientèle au courant de cette offre en recourant aux moyens les plus variés (mailing, factures, presse, ...)

17. CONTRATS BELGACOM DIRECTORY SERVICES (BDS)

Constatation :
Lors de la conclusion d'une convention avec un client, BDS ne met pas assez l'accent sur l'article 2 des conditions générales et omet de stipuler que le principe selon lequel l'acheteur, dans le cas de vente effectuée en dehors de l'entreprise du vendeur, a le droit de renoncer à son achat dans les 7 jours ouvrables à compter du jour suivant celui de la signature du contrat, n'est pas d'application.

Proposition du service de médiation :
Le service de médiation conseille à BDS d'attirer l'attention du client potentiel sur ce point.



18. TRANSACTIONS TELEPHONIQUES

Constatation :
Conformément aux dispositions de l'article 30 de la nouvelle loi sur les pratiques du commerce, Belgacom est tenue de fournir au consommateur toutes les informations nécessaires relatives à ses services.

Cet article stipule notamment:
« Au plus tard au moment de la conclusion de la vente, le vendeur doit apporter de bonne foi au consommateur les informations correctes et utiles relatives aux caractéristiques du produit ou du service et aux conditions de vente, compte tenu du besoin d'information exprimé par le consommateur et compte tenu de l'usage déclaré par le consommateur ou raisonnablement prévisible. »

Proposition du service de médiation :
Dans le cadre de cette obligation d'informer le consommateur conformément aux dispositions de la nouvelle loi sur les pratiques du commerce, le service de médiation propose qu'à l'avenir, lors de transactions téléphoniques, Belgacom fasse parvenir un écrit à signer, précisant clairement les caractéristiques du service ou du produit, ainsi que le prix et les conditions de vente.

19. MAITRISE DES DEPENSES TELEPHONIQUES

Constatation :
Il existe une catégorie de clients qui maîtrisent difficilement leurs dépenses téléphoniques pour les raisons suivantes :

— ils ne peuvent, en cours de conversation, visualiser le nombre d'unités de taxe consommées;
— ils ne peuvent vérifier l'usage de leur raccordement par leur entourage.

Proposition du service de médiation :
Le service de médiation invite Belgacom à étudier la possibilité de commercialiser un appareil domestique « à cartes ». Ces cartes pourraient être soit identiques à celles des postes actuels à prépaiement, soit rechargeables telles que celles expérimentées par une compagnie distributrice d'électricité.

20. NUMERO D'APPEL DES TELEBOUTIQUES

Constatation :
Tous les numéros d'appels des Téléboutiques sont secrets. Belgacom considère, à raison, qu'il ne convient pas de déranger les préposés lors d'un entretien avec un client. Toutefois, la clientèle souhaiterait s'éviter le déplacement vers la Téléboutique, lorsqu'il s'agit d'obtenir un renseignement que seule celle-ci peut lui fournir.

Proposition du service de médiation :
Identifier chaque Téléboutique par un seul numéro d'appel aboutissant à un préposé écarté du contact direct avec la clientèle.

21. PAGES D'INFORMATION DE L'ANNUAIRE TELEPHONIQUE

Constatation :
Certains utilisateurs se plaignent du manque de clarté des pages d'information « Services téléphoniques de Belgacom » dans l'annuaire téléphonique.

Proposition du service de médiation :
Une information relative à chaque plainte concernant l'annuaire devrait être transmise systématiquement à un seul service centralisé chargé de préparer les données de l'édition suivante.

22. ABONNEMENT AU SERVICE DE SEMAPHONIE

Constatation :
La facturation d'un abonnement sémaphone reste généralement subordonnée à celle de l'abonnement téléphonique, alors qu'il s'agit d'un service lié à un réseau tout à fait différent.

Proposition du service de médiation :
Créer une facture séparée pour le raccordement au réseau sémaphone.

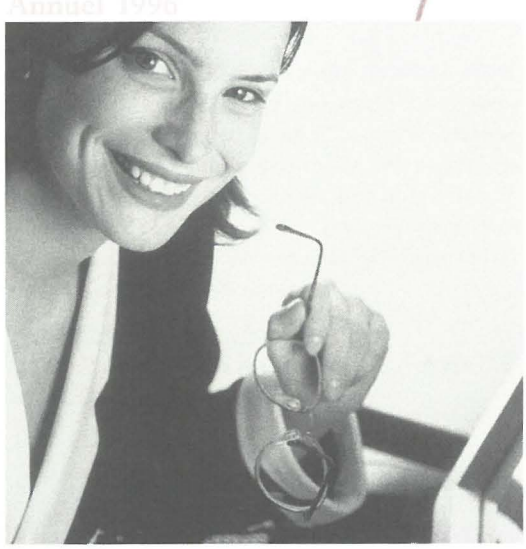
23. INFORMATIONS RELATIVES A LA CARTE AXIS

Constatation :
Au cours de l'exercice 1996, le service de médiation a été amené à constater la présence de plusieurs plaintes relatives au manque d'informations claires pour les utilisateurs de la carte AXIS :
— coût réels des communications ;
— application de la surtaxe ;
— utilisation du « tone-dealer ».

Proposition du service de médiation :
Un sérieux effort d'information apparaît dans la dernière version de la brochure mise à la disposition de la clientèle.

Le service de médiation préconise que lors de la mise à disposition d'un nouveau produit ou service, tous les problèmes puissent avoir été étudiés et testés afin de fournir aux clients une information claire et complète.

3 Ouverture DU SECTEUR DES TELECOMMUNICATIONS ET PLACE DU SERVICE DE MEDIATION



1. NECESSITE DE REVOIR LES DISPOSITIONS LEGALES RELATIVES AU SERVICE DE MEDIATION

Par la directive 95/62/CE du 13.12.1995 relative à l'application de la fourniture d'un réseau ouvert (ONP) à la téléphonie vocale, le Parlement Européen et le Conseil de l'Union Européenne ont demandé aux Etats membres de prévoir, en complément des voies de recours ouvertes par le droit national ou communautaire, une procédure simple de conciliation pour régler les litiges. La même directive a précisé que cette procédure doit être souple et rapide, peu coûteuse et transparente et faire intervenir toutes les parties intéressées. Les procédures requises sont reprises à l'article 27 de ladite directive.

De manière évidente, le secteur des télécommunications connaît actuellement une libéralisation rapide qui se matérialise par l'arrivée de nouveaux opérateurs ou éditeurs d'annuaires. Il s'ensuit que les dispositions reprises aux articles 43 à 46 de la loi du 21 mars 1991 paraissent dépassées en ce qui concerne le service de médiation auprès de Belgacom.

Il faut souligner qu'au fil des années, le service de médiation a vu ses activités augmenter de manière considérable. C'est ainsi que le nombre de plaintes traitées est passé de 163 en 1993 à 1.128 en 1994, à 1.815 en 1995 et à 4.193 en 1996. Au 1er janvier 1997, 790 plaintes étaient en cours de traitement. Il est également important de noter que, pour l'année 1996, l'examen des dossiers a permis d'aboutir à 68,35 % de conciliations.

A l'heure actuelle, ledit service exerce ses attributions non seulement vis-à-vis de la clientèle de Belgacom mais également de celle de Belgacom Mobile, Mobistar, Belgacom Directory Services et ITT Promedia.

L'arrêté royal du 07 mars 1995 relatif à l'établissement et à l'exploitation de réseaux de mobilophonie GSM a pris en compte l'importance de permettre aux usagers des différents réseaux de pouvoir s'adresser, en cas de litige, à un service chargé d'examiner toute plainte et de trouver des compromis à l'amiable entre les usagers et l'opérateur concerné. Cette mission a été confiée au service de médiation mis en place par la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques dans la mesure où ce service avait déjà accumulé une grande expérience en matière de traitement des plaintes dans le domaine des télécommunications. Les dispositions relatives au traitement des litiges sont reprises à l'article 16 § 4 de l'arrêté royal ci-avant et ont été concrétisées par la signature d'une convention entre le service de médiation et chacun des deux opérateurs concernés.

Comme signalé plus avant, le service de médiation s'occupe également du traitement des litiges entre les éditeurs d'annuaires et leur clientèle respective.
Il n'en reste pas moins qu'actuellement aucune base légale ne réglemente ces relations.

L'arrivée de nouveaux opérateurs dans les prochains mois impose de revoir les dispositions légales régissant

ouverture du secteur d
s télécommunications e
place du service de mé
ation ouverture du sec
eur des télécommunica
ons et place du service
e médiation ouverture
u secteur des télécomm
nications et place du s

le fonctionnement du service de médiation compétent pour le domaine des télécommunications. Sans avoir la prétention d'être exhaustif, le marché s'enrichira tout prochainement de trois opérateurs sémaphonie, d'un troisième opérateur GSM et d'autres opérateurs dans le domaine de la téléphonie vocale suite à la libéralisation prévue pour le 01 janvier 1998.

Tous ces éléments démontrent clairement l'absolue nécessité de revoir les dispositions de la loi du 21 mars 1991 concernant le service de médiation auprès de Belgacom.

2. ANALYSE ET PROPOSITIONS DU SERVICE DE MEDIATION

Après avoir démontré la nécessité de revoir les dispositions légales, il s'indique de préciser les modifications qu'il convient d'apporter à la loi du 21 mars 1991.

2.1. Champ d'action du service de médiation

La compétence du service de médiation pour les télécommunications doit s'étendre aux relations entre les usagers finaux et les entreprises suivantes :

- Belgacom
- tout prestataire de services de télécommunications exerçant ses activités sous licence de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications
- les éditeurs d'annuaires téléphoniques
- tout prestataire de services de télécommunications tenu de faire une déclaration de services non réservés auprès de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications
- tout prestataire de services de télécommunications qui conclurait une convention avec le service de médiation.

2.2. Missions du service de médiation

2.2.1. Compétence de conciliation et d'avis

Il est bien entendu nécessaire d'étendre cette compétence actuelle à toutes les entreprises tombant dans le champ d'action du service de médiation.

2.2.2. Compétence d'arbitrage

Force est de constater que cette compétence voulue par le législateur lors de la rédaction de la loi du 21 mars 1991 n'est pas utilisée. En effet, les opérateurs et éditeurs refusent de s'engager dans cette procédure. Dans le but de permettre une utilisation réelle de l'arbitrage, diverses initiatives peuvent être prises :

- suppression de la convention à conclure entre les parties avant le démarrage de la procédure d'arbitrage ;
- description des différends susceptibles d'être soumis à une procédure d'arbitrage ;
- mise au point contractuelle et préalable entre les deux parties des cas pour lesquels le recours à l'arbitrage peut être envisagé ;
- modification de la composition du collège d'arbitrage ;
- limitation des montants qui peuvent être soumis à une procédure d'arbitrage ;

2.2.3. Autres missions

A côté des compétences dont question aux points 2.2.1. et 2.2.2. ci-avant, déjà prévues par la loi du 21 mars 1991, il serait utile, à la lumière des expériences tirées des quatre années d'activité, d'accorder quelques missions complémentaires au service de médiation :

- possibilité de soumettre d'initiative à l'examen des entreprises concernées, tout dysfonctionnement portant manifestement préjudice aux intérêts des usagers ; après avoir reçu les informations utiles de l'entreprise concernée, le service de médiation serait habilité à émettre un avis ;
- obligation d'émettre des avis de portée générale visant à améliorer la qualité des services rendus aux usagers ;
- possibilité d'orienter au mieux de leurs intérêts les usagers qui s'adressent au service de médiation par écrit ou oralement ;
- possibilité de mener, à la demande du Ministre qui a les télécommunications dans ses attributions, de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications et du Comité consultatif pour les télécommunications, toute investigation entrant dans le cadre des missions du service de médiation.

2.2.4. Quelques précisions indispensables

Dans la pratique, l'obligation légale pour le service de médiation de fonctionner en collège présente certaines difficultés. Il convient de permettre aux médiateurs de s'accorder des délégations par décision collégiale.

Pour permettre un examen efficace des litiges qui lui sont soumis, le service de médiation doit pouvoir fixer des délais impératifs de réponse aux entreprises auxquelles il adresse des questions dans l'exécution de ses missions. En cas de non-respect des délais dont question, il s'indique d'accorder au service de médiation la possibilité d'émettre, sans attendre, un avis tel que prévu par ailleurs. Dans le même ordre d'idées, le délai dont dispose l'entreprise pour justifier sa réponse au cas où elle ne suivrait pas l'avis du service de médiation doit être limité à quinze jours. En outre, pour mettre fin au non-respect systématique de cette obligation légale, il y a lieu de préciser que l'avis devient contraignant en cas de non-respect du délai de réponse.

Devant la complexité de certains litiges qui lui sont soumis, le service de médiation doit pouvoir éventuellement se faire assister par des experts.

Enfin, dans le but de clarifier le champ d'action de chacun des organes de recours, il s'indique de prévoir la

suspension de l'examen d'une plainte introduite auprès du service de médiation lorsqu'elle fait l'objet d'un recours juridictionnel.

2.3. Indépendance financière

L'article 45 de la loi du 21 mars 1991 précise que *« le Roi détermine, par arrêté royal délibéré en Conseil des Minsitres, les ressources humaines et matérielles que doit affecter l'entreprise publique autonome à son service de médiation. Les frais de fonctionnement du service de médiation sont à charge de l'entreprise publique »*.

Les articles 5 à 7 de l'arrêté royal du 09 octobre 1992 relatif au service de médiation dans certaines entreprises publiques autonomes apportent quelques précisions concernant les locaux et le personnel mis à disposition.

Suite à la libéralisation du marché des télécommunications, et compte tenu de l'élargissement du champ d'action du service de médiation, tout le monde est d'accord pour constater qu'il n'est évidemment plus possible que seule l'entreprise publique autonome concernée par la loi du 21 mars 1991, supporte tous les frais de fonctionnement dudit service.

Dans le but de faire participer toutes les entreprises concernées à la couverture des frais de fonctionnement du service de médiation pour les télécommunications, il est indispensable de les contraindre à acquitter annuellement une redevance établie sur base du budget de fonctionnement du service de médiation. Pour déterminer le montant de la redevance due par chacune des entreprises concernées, il est nécessaire de se baser sur quelques critères objectifs tels que le chiffre d'affaires réalisé sur le marché belge des télécommunications, le nombre de clients, le nombre de plaintes introduites auprès du service de médiation ...

Au-delà de la nécessité de faire contribuer au coût de fonctionnement du service de médiation toutes les entreprises du secteur, il convient de mettre en place un mécanisme d'adaptation budgétaire suffisamment souple que pour permettre à l'avenir de revoir le montant alloué au service de médiation.

En effet, il ne servirait à rien de supprimer l'entrave au principe d'indépendance du service de médiation que constitue la disposition légale reprise à l'article 45 de la loi du 21 mars 1991 si, simultanément, l'éventuelle augmentation des moyens financiers était soumise à l'avenir à la décision arbitraire de l'un ou l'autre organe.

2.4. Ressources humaines du service de médiation

2.4.1. Les collaborateurs

L'article 5 de l'arrêté royal du 09 octobre 1992 prévoit que l'entreprise publique autonome (dans ce cas Belgacom) met à la disposition du service de médiation deux membres du personnel de niveau 1 et huit membres du personnel appartenant aux niveaux 2, 3 et 4.

Compte tenu de l'ouverture du secteur des télécommunications, de l'accroissement des compétences du service de médiation et de la nécessité de faire contribuer toutes les entreprises concernées aux frais de fonctionnement dudit service, il est évident que les dispositions légales ne correspondent plus à la situation actuelle.

Dès lors, il s'indique impérativement de mettre en place un mécanisme de transfert du personnel concerné soit vers le service de médiation, soit vers l'Institut belge des services postaux et des télécommunications.

Il est infiniment souhaitable que ce transfert ne porte aucun préjudice à la situation financière de notre personnel.

2.4.2. Les médiateurs

L'article 44 de la loi du 21 mars 1991 précise que les membres du service de médiation sont nommés par arrêté délibéré en Conseil des Ministres pour un terme renouvelable de cinq ans.

D'autre part, la loi précise que les candidats sont invités, par avis publié au Moniteur belge, à déposer leur candidature.

Cette procédure de désignation ne permet pas suffisamment de garantir l'indépendance des médiateurs par rapport à l'organe qui détient le pouvoir de désignation. Dès lors, il nous paraît opportun de suggérer de modifier la loi dans le sens où lorsqu'un médiateur souhaite obtenir un nouveau mandat de cinq ans, il soit donné suite à sa candidature tout en maintenant, bien entendu, la possibilité de révocation pour juste motif telle que prévue à l'article 44 § 5 de la loi du 21 mars 1991.

Enfin, par rapport aux dispositions reprises aux articles 44bis et 44ter de la loi du 21 mars 1991, il est évident qu'un régime tel que celui prévu par la loi instaurant les médiateurs fédéraux permettrait de simplifier et de clarifier le statut des médiateurs.

4 EXPOSE A LA Commission Infrastructure DE LA CHAMBRE

Le 8 mai 1996, les médiateurs ont été reçus à 10h15 par la Commission Infrastructure de la Chambre des Représentants. Les médiateurs ont eu l'occasion de s'expliquer sur le rapport annuel 1995. Cela dit, la Commission s'est surtout montrée intéressée par l'évaluation des trois années de fonctionnement du service de médiation et par les perspectives d'avenir dans le nouveau contexte des télécommunications. Les médiateurs ont présenté un rapport intitulé ***« Problèmes et Conduite à adopter »*** que nous résumons ci-après:

Trois points clé ont été soulignés :

1. LES COMPETENCES DU SERVICE DE MEDIATION

1.1. Les tâches du service de médiation

Les missions du service de médiation sont actuellement :

- la médiation : le service de médiation a pour mission principale de concilier les points de vue des parties lors d'un différend et de les mener à un compromis à l'amiable ;
- l'avis : au cas où un compromis à l'amiable ne peut être obtenu, le médiateur émet un avis à l'intention de l'entreprise ;
- l'arbitrage : bien que la procédure d'arbitrage soit prévue par la loi, elle n'a pas été utilisée.

Nouvelles missions pour le service de médiation :

- mission d'orientation et d'information : le service de médiation reçoit chaque année de nombreux appels téléphoniques. Dans le texte de la loi, aucune mission relative à la réception ou à la canalisation de ces demandes d'information n'est précisée. Il est toutefois évident que la plupart des problèmes soulevés peuvent être évités ou résolus rapidement, par une information directe ;
- droit d'initiative : le service de médiation peut intervenir uniquement dans le cadre d'une plainte écrite ou déposée de vive voix et correctement formulée. Il ne peut pas, de sa propre initiative, agir de façon préventive dans le cas de situations qui s'annoncent problématiques, notamment par le truchement des médias. Ceci limite considérablement le champ d'action des médiateurs ;
- propositions de portée générale : aucune mention explicite ne se trouve dans la loi concernant le fait que les médiateurs puissent formuler des propositions de portée générale à l'intention des entreprises de télécommunications.

1.2. Le champ d'action du service de médiation

- Compétence vis-à-vis des filiales de Belgacom : la loi stipule qu'auprès de chaque entreprise publique autonome, un service de médiation doit être mis en place. Concrètement, le service de médiation auprès de l'entreprise publique autonome Belgacom a été créé le 1er janvier 1993. Depuis lors, de profondes restructurations ont été opérées au sein de Belgacom. De nouvelles filiales ont été créées: Belgacom Directory Services et

exposé à la Commissio
Infrastructure de la Ch
mbre exposé à la Com
ssion Infrastructure de
a Chambre exposé à l
Commission Infrastruct
ure de la Chambre exp
sé à la Commission Inf
astructure de la Chamb

Belgacom Mobile. Des participations ont été prises dans des petites entreprises. Les compétences du service de médiation, dans certains cas, ne sont pas très claires. Il est vrai qu'un protocole de fonctionnement a été signé avec Belgacom mais toutes les filiales n'en respectent pas la teneur. Il existe également des régimes juridiques différents dans les nouvelles filiales, qui fonctionnent comme des sociétés anonymes à part entière. La situation est donc assez confuse et mérite d'être clarifiée sur le plan législatif ;

- Compétences pour d'autres opérateurs/éditeurs : sur base des arrêtés royaux sur lesquels se fondent les conventions de licences conclues avec les opérateurs de mobilophonie, le service de médiation a pu conclure un protocole de fonctionnement et de financement avec la S.A. Mobistar et la S.A. Belgacom Mobile. Toutefois, rien n'est prévu en ce qui concerne les éditeurs d'annuaires téléphoniques;
- dès 1998, le marché des télécommunications sera totalement libéralisé. Différents opérateurs et fournisseurs de services arriveront sur le marché. Le service de médiation sera-t-il habilité à protéger tous les utilisateurs des services de télécommunications ?

1.3. La position du service de médiation

- Par rapport aux instances judiciaires : aucune disposition de la loi n'organise clairement les compétences du service de médiation et des autres autorités. Plus particulièrement, ceci peut créer des tensions dans les rapports avec les instances judiciaires. Le médiateur dispose-t-il encore du droit d'intervention si le différend, exposé dans une plainte, fait déjà l'objet d'une procédure judiciaire ?
- Par rapport à l'IBPT : la loi programme de décembre 1995 précise pour la première fois, et ceci à l'occasion de l'élargissement des compétences de l'IBPT, la manière suivant laquelle il s'indique de répartir les tâches entre l'IBPT et le service de médiation en ce qui concerne le règlement des différends. L'IBPT est habilité à régler les différends entre opérateurs. Le service de médiation intervient pour régler les différends entre utilisateurs et organismes de télécommunications. Il conviendrait de concrétiser cette position de principe par un texte législatif.
- Par rapport au Comité Consultatif pour les Télécommunications : dans le secteur des télécommunications, un Comité Consultatif a été mis en place, où toutes les parties intéressées sont représentées. Les médiateurs sont actuellement invités en tant qu'experts à assister à certains débats de groupes de travail au sein du Comité Consultatif. Il nous paraît indiqué d'institutionnaliser et de renforcer cette collaboration.

2. L'INDEPENDANCE DU SERVICE DE MEDIATION

1. Tout le secteur des télécommunications doit contribuer au budget

Le service de médiation propose comme principe général que le financement du service soit réparti, selon certaines modalités bien précises, entre les différents organismes de télécommunications présents sur le marché. Dans ce but, les organismes de télécommunications devraient être invités à participer à un fonds dont le fonctionnement devrait être réglementé par une loi.

2. Mise en oeuvre du budget

Idéalement, le service de médiation devrait proposer chaque année son budget. Eventuellement, le Comité Consultatif pour les Télécommunications pourrait émettre un avis concernant ce projet. Le Ministre des Télécommunications approuverait le budget, l'IBPT le répartirait entre les différents acteurs du marché des télécoms, centraliserait les moyens budgétaires et les mettrait à la disposition du service de médiation, qui gérerait ce budget de façon autonome.

3. Le personnel du service de médiation

Un statut sui generis apparaît indispensable. Actuellement, l'indépendance du service de médiation peut être mise en cause parce que le personnel ne bénéficie toujours pas d'une situation très claire : incertitude quant à la période de mise à disposition auprès du service de médiation, questions relatives aux possibilités de promotion du personnel, manque de personnel éventuel dans le cas d'une augmentation du nombre de plaintes à traiter.

3. PROCEDURES

- Il n'existe aucune indication concernant un délai limite pour l'introduction d'une plainte.
- Le service de médiation est souvent présenté comme étant un organe de recours. Pourtant cette notion ne repose sur aucun fondement légal.
- Il est question dans la loi d'un fonctionnement collégial du service de médiation. La pratique démontre cependant que ce type de fonctionnement est matériellement impossible.
- Le délai pour le traitement des plaintes a été fixé par la loi à deux mois, avec une prolongation unique de deux mois éventuellement. Dans la pratique, cette disposition manque de souplesse. Il n'est stipulé nulle part que ces délais sont coercitifs.
- Les modalités des relations entre le service de médiation et les opérateurs ne sont précisées nulle part dans la loi.

RELATIONS AVEC L'institut BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TELECOMMUNICATIONS

5

Nous tenons à exprimer nos vifs remerciements au Président et aux Membres du Comité consultatif des usagers pour leur aimable invitation à participer aux réunions du groupe de travail chargé notamment de l'examen des conditions générales et spécifiques du service téléphonique.

1. ACTIVITES DU GROUPE DE TRAVAIL

Au cours de l'année 1996, le groupe de travail s'est réuni à sept reprises : les 08.01.96, 26.01.96, 06.02.96, 12.03.96, 23.04.96, 28.05.96 et 20.11.96.
Les sujets suivants ont été abordés :

- Avis sur les conditions générales des services Consultel, PRO et PRO Comfort, télex, télégraphique et sémaphone.
- Modifications de l'article 64 de la loi du 21 mars 1991.
- Avis sur les conditions générales pour les lignes louées.
- Examen des prescriptions techniques relatives au RNIS.
- Examen de la valeur juridique des documents transmis par fax ou par télex.
- Examen du cadre réglementaire relatif aux annuaires.
- Discussions relatives aux activités de la Commission d'Ethique.
- Avis sur des modifications à apporter aux conditions générales et spécifiques du service téléphonique.
- Examen de la problématique relative aux services de téléphonie basés sur l'identification des lignes téléphoniques.

2. MODIFICATIONS AUX CONDITIONS GENERALES ET SPECIFIQUES DU SERVICE TELEPHONIQUE

Par un courrier du 22 mai 1996, Belgacom signalait au service de médiation qu'elle souhaitait modifier certains articles des conditions générales et spécifiques du service téléphonique.
Belgacom invitait le service de médiation à remettre un avis sur les modifications projetées, conformément à l'article 22 du contrat de gestion conclu entre l'Etat belge et Belgacom.
Parallèlement aux discussions entreprises au sein du groupe de travail, le service de médiation a remis son avis en date du 14 juin 1996.
Belgacom a très largement tenu compte des remarques formulées lors de la rédaction du nouveau texte des conditions générales, entré en application le 1er octobre 1996. Les principales modifications visent à l'octroi d'une indemnité en cas de non-respect du délai prévu pour l'installation d'un nouveau raccordement ou pour la levée d'un dérangement.

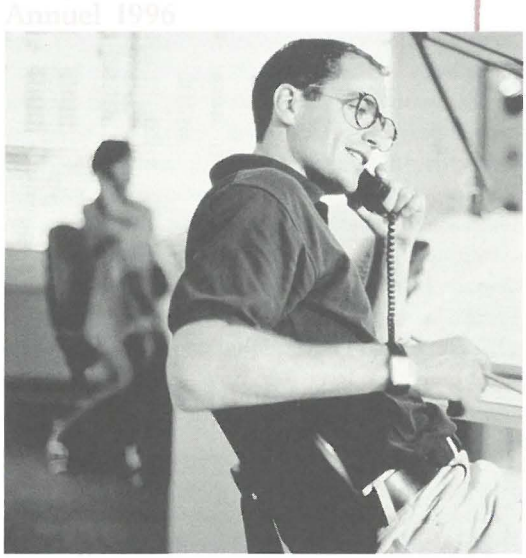
3. ADAPTATION DES DISPOSITIONS LEGALES RELATIVES AU SERVICE DE MEDIATION

Durant toute l'année 1996, plusieurs réunions ont été organisées sous l'égide de l'IBPT avec pour objectif d'adapter les dispositions légales relatives au service de médiation à la libéralisation du secteur des télécommunications.

4. PARTICIPATION AU COMITE CONSULTATIF DES USAGERS

En vertu de l'article 4 de l'arrêté royal du 09 octobre 1992 relatif au service de médiation dans certaines entreprises publiques autonomes, la fonction de membre du service de médiation est incompatible avec la qualité de membre du Comité consultatif de l'entreprise publique autonome.
Compte tenu de la collaboration très fructueuse entre le groupe de travail du Comité consultatif et le service de médiation, il semble indiqué de modifier les dispositions de l'article 4 de l'arrêté royal du 09 octobre 1992 et de permettre, à l'avenir, aux membres du service de médiation de participer en tant qu'observateurs aux travaux du Comité consultatif.

6 LE Service Universel



Comme à l'occasion de la publication du rapport annuel 1995, il nous paraît indispensable de revenir cette année encore sur la problématique du service universel.

Ce dernier, tant par son contenu que par la nature de son financement, conditionnera, dès l'ouverture du marché des télécommunications le 1er janvier 1998, les possibilités d'accès d'une partie non négligeable de la population aux services de télécommunications.

Nous aborderons successivement l'évolution du dossier « service universel » aux niveaux européen et belge pour terminer par quelques considérations du service de médiation quant au contenu de l'arrêté royal relatif au service universel et à la position adoptée par la Belgique en la matière.

1. AU NIVEAU EUROPEEN

Le 11 septembre 1996, la Commission européenne a proposé une nouvelle directive sur l'application des principes ONP à la téléphonie vocale et sur la fourniture du service universel. Par rapport aux dispositions antérieures, la nouvelle directive précise les différentes catégories d'organismes auxquelles les diverses dispositions s'appliqueront. En outre, la nouvelle directive autorise les autorités réglementaires nationales à assouplir certaines obligations provisoires (orientation des tarifs sur les coûts, système de comptabilisation des coûts, régimes de ristourne) dès que la concurrence sera devenue effective. Quant à la résolution des litiges, la nouvelle directive précise que les Etats membres doivent assurer des procédures aisément accessibles et en principe peu coûteuses.
La directive confirme les exigences antérieures en matière de service universel mais rend plus explicite l'obligation que celui-ci soit fourni à un **prix abordable.** Le service de base doit inclure une ligne téléphonique, des annuaires, des cabines téléphoniques et, éventuellement, des services spéciaux pour les utilisateurs handicapés et d'autres catégories. Par ailleurs, une facturation détaillée qui permette aux utilisateurs de mieux maîtriser leurs dépenses téléphoniques devra obligatoirement être fournie.

Il faut souligner que, pour la Commission, les services de téléphonie mobile ne sont cependant pas considérés comme faisant partie du service universel.

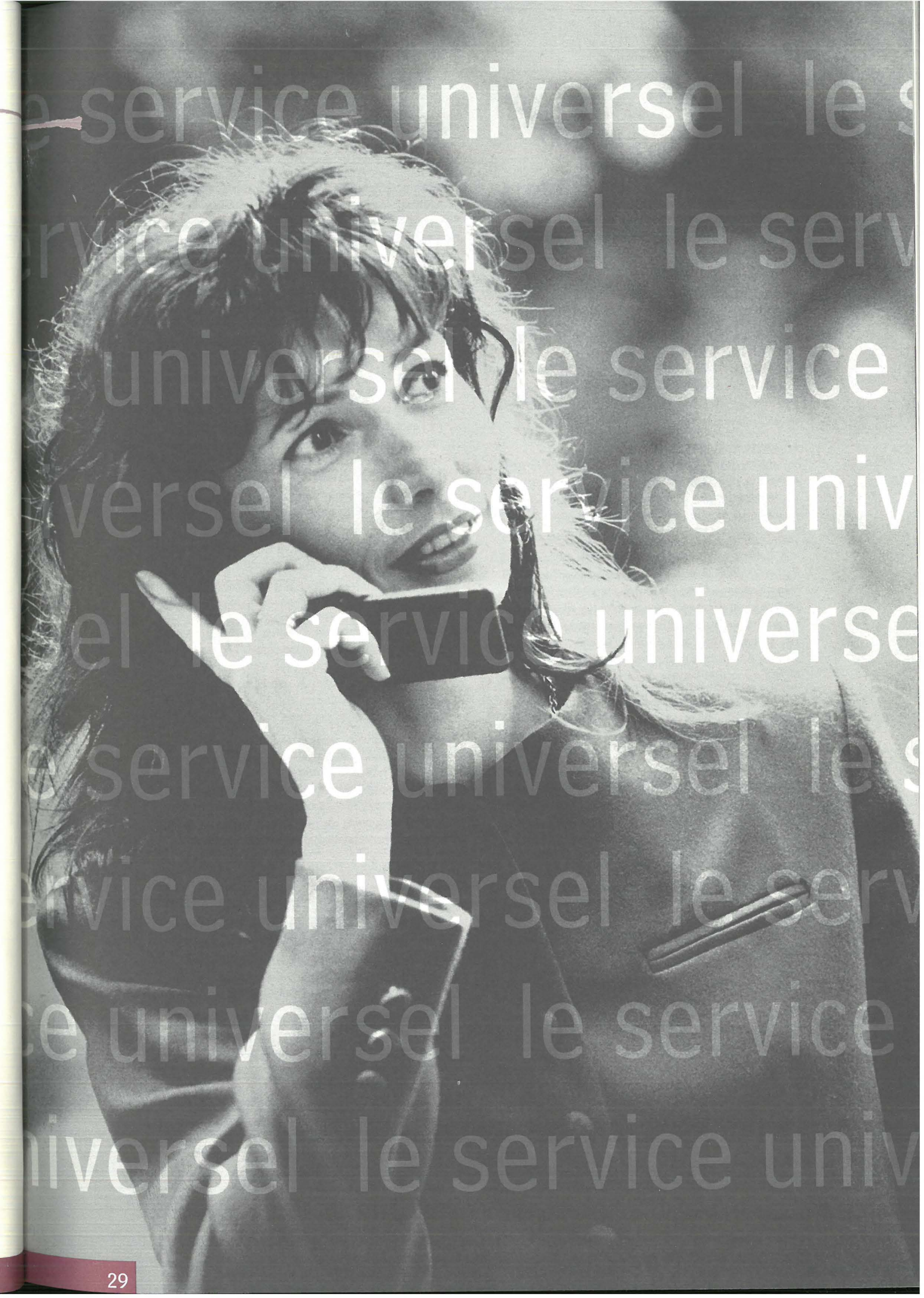
Par ailleurs, les Etats membres restent libres de décider quels organismes doivent exécuter les obligations de service universel et conservent la faculté d'exiger qu'un plus grand nombre de services soient fournis, à condition que les moyens mis en place pour financer le service universel se limitent à assurer ce service au sens strict de la directive.

Enfin, en matière de financement du service universel, des régimes de financement nationaux auxquels contribueraient tous les acteurs du marché, permettraient de partager les coûts entre les différents acteurs du marché.

2. AU NIVEAU BELGE

2.1. Loi programme du 20 décembre 1995

Les articles 87 et 89 à 91 de la loi-programme dont question ont modifié plusieurs articles de la loi du 21 mars 1991 en y introduisant la notion de service universel.


le service universel le service
le service universel

L'article 68 de la loi du 21 mars 1991 est ainsi complété :
« 16° service universel : fourniture de services de télécommunications permettant l'accès à un ensemble minimal de services définis d'une qualité donnée à tous les utilisateurs indépendamment de leur localisation géographique et à un prix abordable ».

« 17° coût du service universel : le coût réel net supporté par le fournisseur dudit service tel que calculé par l'Institut en vue de fournir le service universel ».

Un article 85bis est inséré dans la même loi :
« Belgacom est tenue de fournir le service universel sur tout le territoire. Le Roi arrête, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, sur avis de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT), la liste des services prestés au titre du service universel et les conditions techniques et financières de prestation de celui-ci ».

Un article 85ter est également inséré :
« Sur proposition de l'Institut, le Roi détermine le coût du service universel, lequel est recalculé chaque année. Afin de déterminer ce coût du service universel, le fournisseur dudit service met à disposition de l'Institut ou de ses mandataires toute information nécessaire ».

Enfin, un article 85quater est inséré dans la même loi :
« § 1. Afin d'assurer le financement du coût du service universel, il est créé un fonds appelé « fonds pour le service universel des télécommunications ». Outre les personnes visées à l'article 113 de la présente loi, les personnes offrant au public des infrastructures ou des services non réservés de télécommunications désignés par le Roi, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, sont tenues de participer à la constitution de ce fonds proportionnellement à leur chiffre d'affaires dans le secteur des services de télécommunications.

§ 2. Sans préjudice du § 1er, le Roi arrête, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres et sur avis de l'IBPT, le niveau de participation ainsi que les conditions d'intervention du fonds pour le service universel des télécommunications de manière à couvrir la différence entre les recettes découlant des conditions fixées en application de l'article 85bis et le coût du service universel tel que défini à l'article 68, 17°. Le fonds est géré par l'Institut ».

2.2. Arrêté royal du 28 octobre 1996 (M.B. du 10.12.96)

En vertu des dispositions de la loi-programme dont question au point 2.1. ci-avant, cet arrêté royal précise les dispositions relatives au service universel des télécommunications.

La liste des services prestés au titre du service universel est la suivante :

- la mise à disposition de l'accès au réseau fixe de base et au service de téléphonie vocale de base et communication par télécopie ainsi que la transmission de données par la bande vocale grâce à l'utilisation de modems avec un débit d'au moins 2400 bits/s ;
- l'acheminement gratuit des appels d'urgence c'est-à-dire les appels destinés au service médical d'urgence, aux pompiers, aux services de police, au centre antipoison, etc... ;
- la mise à disposition d'un service d'assistance aux abonnés. Ce service doit être disponible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7 et est tenu d'enregistrer les demandes des abonnés relative à la levée des dérangements et à les transmettre aux services compétents dans les délais les plus brefs ;
- la mise à disposition d'un service de renseignements aux abonnés. Ce service est tenu de fournir oralement à toute personne qui le demande soit le numéro de téléphone d'un autre abonné dont le demandeur connaît l'adresse de raccordement, soit le nom et l'adresse de raccordement sur base du numéro de téléphone. Bien entendu, le service des renseignements ne peut fournir aucune information relative à un abonné bénéficiant d'un numéro secret ;
- l'obligation, en cas de non-paiement de la facture téléphonique, de maintenir un service minimum garantissant la possibilité d'être appelé par un autre abonné, à l'exclusion des appels en P.C.V. et la possibilité de former les numéros d'urgence et autres numéros gratuits. Le bénéfice du service minimum ne peut pas porter préjudice au droit du prestataire du service universel de récupérer les sommes qui lui sont dues ;
- la mise à disposition, à un prix abordable, d'une ligne d'une capacité permettant l'interactivité, en vue de fournir un accès à des réseaux de données, notamment Internet, et de répondre aux besoins sociaux particuliers des hôpitaux, des écoles et des bibliothèques publiques ;
- l'édition d'un annuaire blanc. Le prestataire du service universel est tenu d'assurer, lui-même ou par un tiers mais sous sa responsabilité, l'édition d'un annuaire complet selon les modalités fixées par ou en vertu de la loi et dans le respect des exigences de la législation applicable en matière de protection des données à caractère personnel et de la vie privée.

2.3. Position officielle de la Belgique

Si l'on examine de près l'évolution du dossier « service universel » tant au niveau belge qu'européen, il est aisé de constater que le Gouvernement belge a activement participé à l'adoption de dispositions réglementaires constituant d'incontestables avancées en la matière.

La lecture de la presse au lendemain du Conseil des Ministres des Télécommunications tenu le 03 décembre 1996 nous confirme dans cette impression du rôle moteur de la Belgique en ce qui touche à l'élaboration de la réglementation concernant le service universel.

Le débat de ce Conseil européen s'est particulièrement attaché à répondre à trois questions relatives au service universel :

- la directive sur le service universel doit-elle s'appliquer également à la téléphonie mobile ? A cette question, la délégation belge, imitée en cela par plusieurs autres pays, a défendu le principe que cela doit être le cas au moins pour certaines dispositions telles que l'inclusion dans les annuaires des numéros de téléphonie mobile ou la précision à apporter dans les contrats quant au service à fournir et au niveau de qualité de ce service ;
- faut-il demander aux opérateurs de téléphonie

mobile de contribuer au financement du service universel ? A nouveau, plusieurs délégations dont la belge ont estimé que cette possibilité doit être ouverte, dans les limites du projet de directive sur l'interconnexion ;

— est-il opportun d'éliminer certains éléments de la directive ? L'opinion majoritaire a, cette fois, été que la réglementation en vigueur était excessive. Les délégations allemande, britannique, danoise, finlandaise, française, néerlandaise et suédoise ont considéré que les forces du marché devraient suffire pour assurer la qualité du service, des prix raisonnables et des services à valeur ajoutée. Comme chacun peut le constater, la délégation belge n'a pas défendu ce point de vue.

3. CONSIDERATIONS DU SERVICE DE MEDIATION

Comme nous l'avons souligné aux points 1 et 2 ci-avant, la concrétisation du concept de service universel a franchi de nombreuses étapes tout au long de l'année 1996. Dès le mois de septembre, la presse informait les lecteurs des décisions prises en la matière par le Gouvernement belge. ***Téléphone : le service universel désormais au bout du fil*** (l'Echo 03 septembre 1996). ***Elio Di Rupo garandeert minimum telefoondienst*** (Het Belang van Limburg 03 september 1996).

Le service de médiation ne peut que se réjouir du contenu de l'arrêté royal du 28 octobre 1996 portant la liste des services prestés au titre du service universel des télécommunications. En effet, cet arrêté royal reprend de nombreuses propositions qui avaient été formulées dans le cadre du rapport annuel 1995.

Outre les éléments essentiels déjà évoqués au point 2.2. ci-dessus, nous souhaitons insister sur plusieurs éléments très positifs repris dans l'arrêté royal.

— Le **caractère évolutif** du contenu du service universel est confirmé par l'article 3 qui charge l'IBPT, dans le contexte de l'avènement de la société de l'information, de faire rapport sur les autres services qui devraient être prestés au titre de service universel ainsi que leurs modalités de prestation ;

— les **exigences de qualité** que le prestataire du service universel doit respecter sont clairement reprises à l'article 8 :

- le délai de fourniture pour le raccordement initial au réseau ;
- le taux de défaillance par raccordement ;
- le temps de réparation d'une ligne défaillante ;
- le taux de défaillance des appels ;
- le délai pour l'obtention de la tonalité d'invitation à former le numéro ;
- la durée d'établissement de la communication ;
- les statistiques de qualité de transmission ;
- le temps de réponse pour les services par standardiste ;
- la proportion de postes téléphoniques payants publics à pièces de monnaie ou à carte en état de fonctionnement ;
- la précision de la facturation ;

— l'obligation pour le prestataire du service universel d'appliquer au minimum **des tarifs spéciaux** dans les cas mentionnés à l'article 13 :

- le tarif téléphonique social ;
- le tarif téléphonique spécial en faveur de certains déficients auditifs et de personnes ayant subi une laryngectomie ;
- le tarif téléphonique spécial en faveur des militaires aveugles de guerre ;
- le tarif téléphonique spécial en faveur des journaux quotidiens politiques et d'information générale, de certains hebdomadaires d'information et de l'agence Belga ;
- un tarif spécial pour la fourniture des services prévus en faveur des hôpitaux, des écoles et des bibliothèques publiques ;

— l'obligation de **publication annuelle** par le prestataire du service universel des performances atteintes au regard des exigences de qualité prévues d'autre part est reprise à l'article 16. En outre, l'article 18 charge l'IBPT d'assurer **le contrôle** du respect des obligations du prestataire du service universel au regard des exigences de qualité et de prix ;

— la possibilité de **sanctions** est mentionnée à l'article 19 qui stipule que l'Etat pourra, à la fin de chaque année civile, imposer au prestataire du service universel, pour chaque type de manquements, à titre de sanctions, le paiement d'une somme ne pouvant excéder au total 1 % du chiffre d'affaires réalisé en matière de service universel. En outre, le prestataire du service universel peut être tenu **responsable** de tout dommage causé à l'utilisateur dans les limites de l'article 64 de la loi ;

— l'obligation pour le prestataire du service universel de conclure avec les abonnés une **convention d'utilisateur** qui spécifie le service qu'il fournit est mentionnée à l'article 4. Ce dernier précise également que le prestataire du service universel doit soumettre les conditions de fournitures, à l'exception des conditions tarifaires, à **l'avis du service de médiation et du Comité Consultatif pour les Télécommunications.**

Tout en constatant les progrès importants réalisés en matière réglementaire tant au niveau européen qu'au niveau belge, le service de médiation ne peut que se réjouir du fait que l'attitude du Gouvernement belge en la matière est particulièrement dynamique.

En ce qui le concerne, le service de médiation ne manquera pas de rester attentif à l'évolution de ce dossier pendant les quelques mois qui doivent nous mener à la libéralisation totale du marché des télécommunications.

Annuel 1996
Rapport Annuel
1996 Rapport
Annuel 1996
Rapport Annuel
1996 Rapport

7 Statistiques

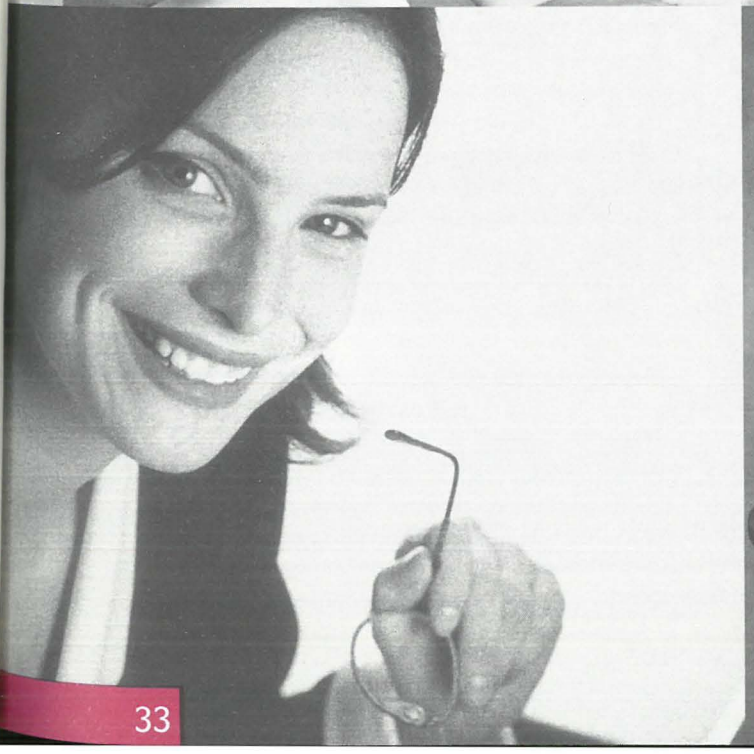


TABLEAU 1

Aperçu des plaintes 1993/1994/1995/1996

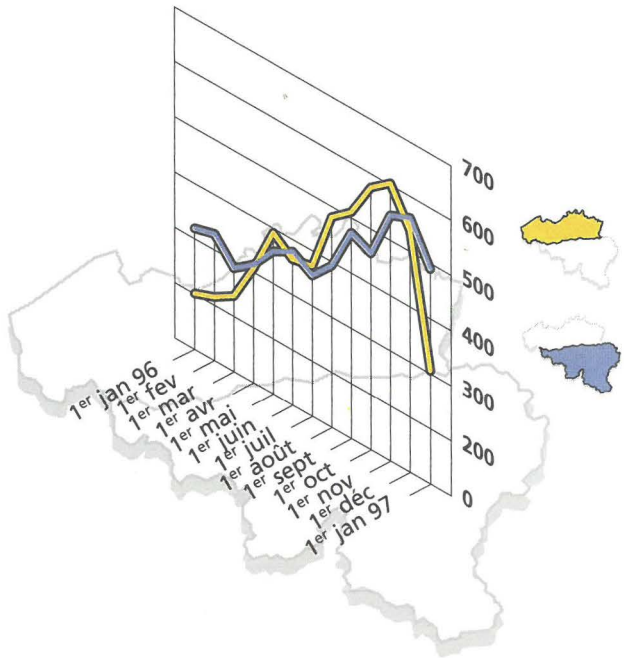
Aperçu des plaintes 1993/1994/1995/1996			
	N	F	T
Plaintes enregistrées en 1993	223	257	480
Plaintes enregistrées en 1994	538	457	995
Plaintes enregistrées en 1995	1096	1059	2155
En traitement au 01/01/1996	203	321	524
Plaintes enregistrées en 1996	2365	2094	4459
Plaintes à traiter en 1996	2568	2415	4983
Plaintes traitées en 1996	2267	1926	4193
En traitement au 01/01/1997	301	489	790

Ce tableau donne un aperçu du nombre de plaintes adressées au service de médiation de 1993 à 1996.
Durant cette période de 4 ans, le nombre de plaintes enregistrées a été multiplié par 9,29.
Par rapport à l'année 1995, le nombre de plaintes enregistrées en 1996 a plus que doublé.

En 1996, le service de médiation a reçu en moyenne 18 plaintes par jour.
Le nombre de plaintes en traitement au 1er janvier est, quant à lui, passé de 524 au 1er janvier 1996 à 790 au 1er janvier 1997.

TABLEAU 2

Plaintes en traitement

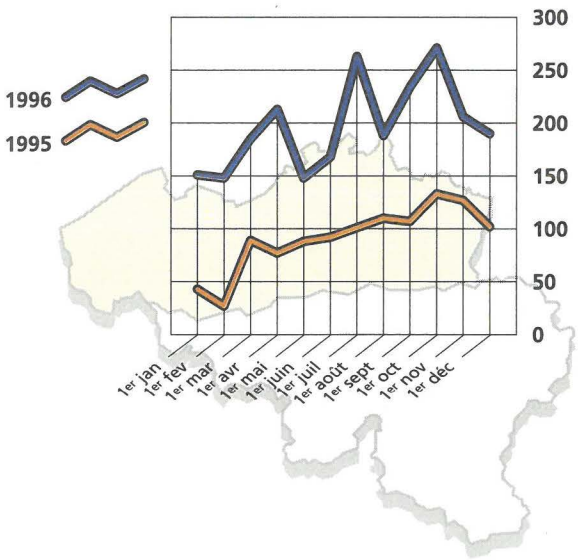


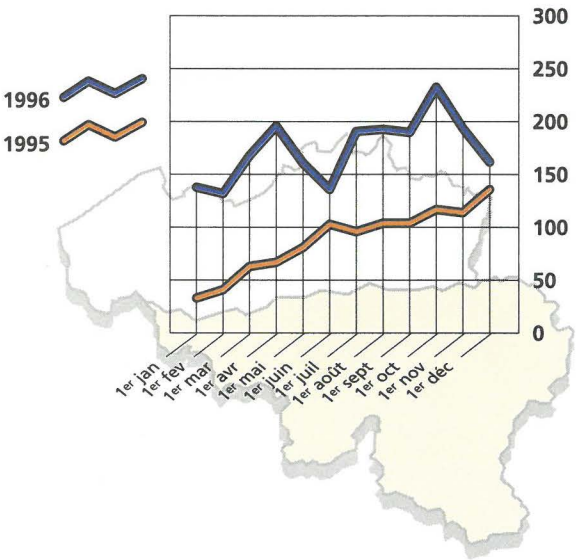
Au 1er janvier 1997, nous comptions 790 plaintes en traitement : 301 du côté néerlandophone et 489 du côté francophone.

Cette situation cache en fait des fluctuations importantes en cours d'année tant du côté néerlandophone que francophone.

TABLEAU 3

Evolution mensuelle du nombre de plaintes introduites en 95/96





4.459 plaintes ont été introduites en 1996 : 2.365 du côté néerlandophone et 2.094 du côté francophone.
Chaque mois, le service de médiation a reçu en moyenne 372 nouvelles plaintes : 197 du côté néerlandophone et 175 du côté francophone.
Nous avons pu constater de grandes fluctuations au fil des mois : au mois de février, 280 plaintes nous ont été adressées alors qu'au mois d'octobre, nous en avons reçu 504.
Du côté néerlandophone, 148 plaintes ont été introduites en février et en mai contre 271 en octobre soit près du double.
Du côté francophone, 132 plaintes ont été introduites en février contre 233 en octobre.
Il faut noter également que le nombre de plaintes (280) enregistrées au mois de février 1996, mois qui correspond au nombre minimum de plaintes enregistrées, est supérieur au nombre de plaintes (250) enregistrées au mois d'octobre 1995, mois où nous avions reçu le plus de plaintes.

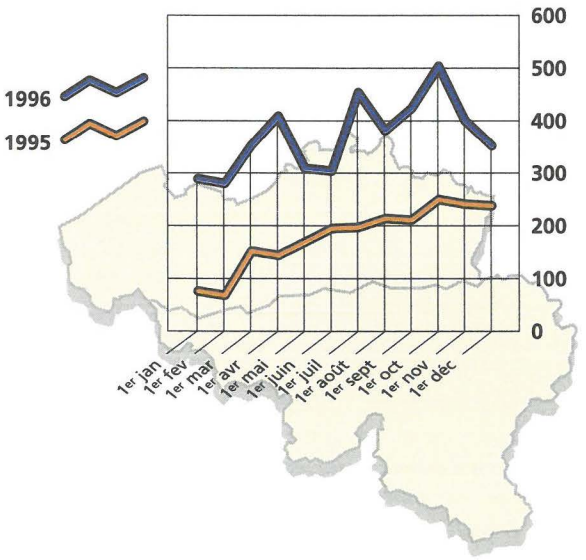
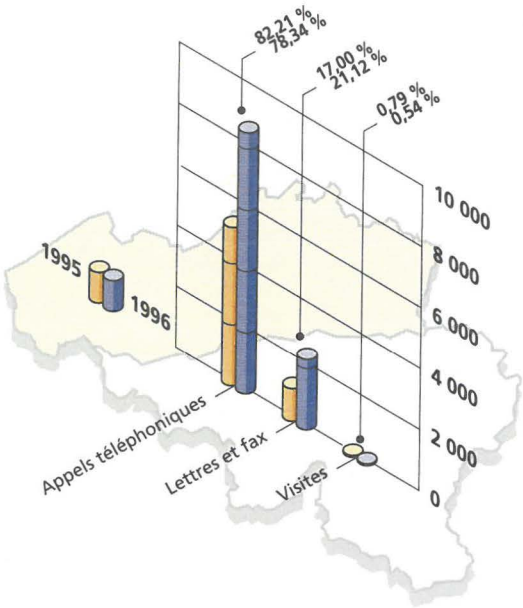
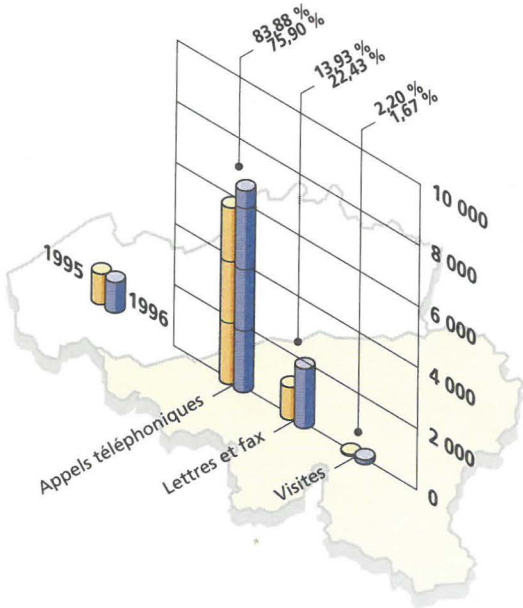
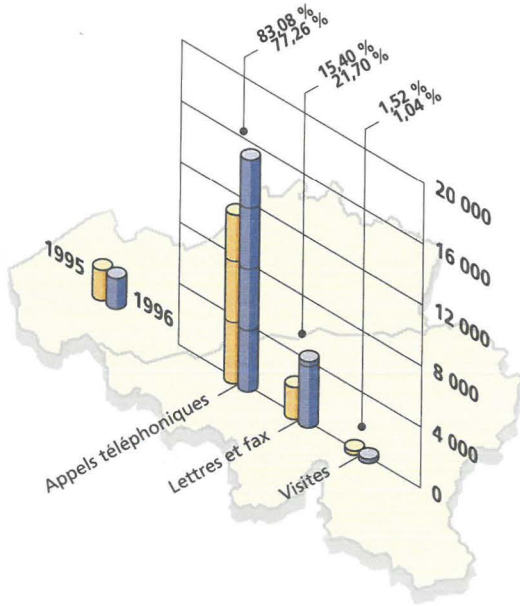


TABLEAU 4

Contacts 1995/1996







Alors que le nombre de plaintes a plus que doublé par rapport à 1995, le nombre de visites dans les locaux du service de médiation est pratiquement constant (il passe de 201 à 204).

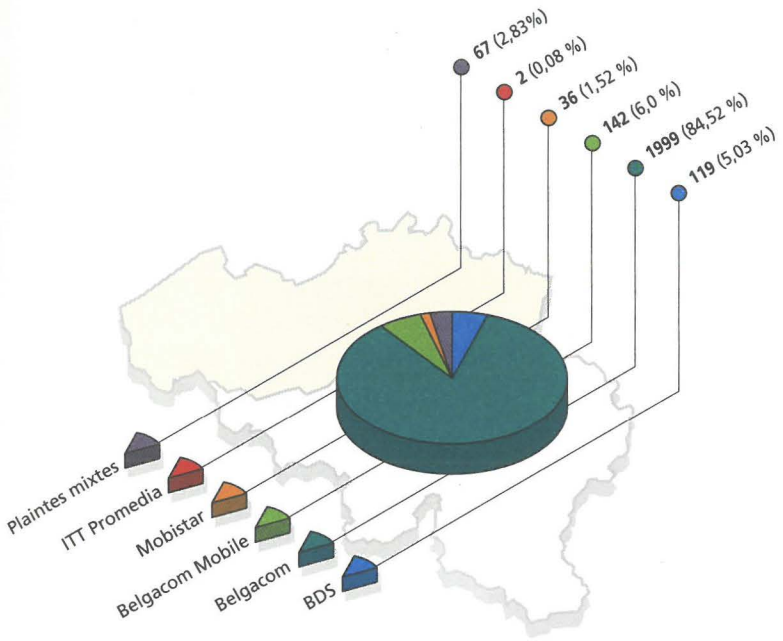
Il faut souligner que nous recevons, pour de nombreuses plaintes, plusieurs courriers du plaignant.

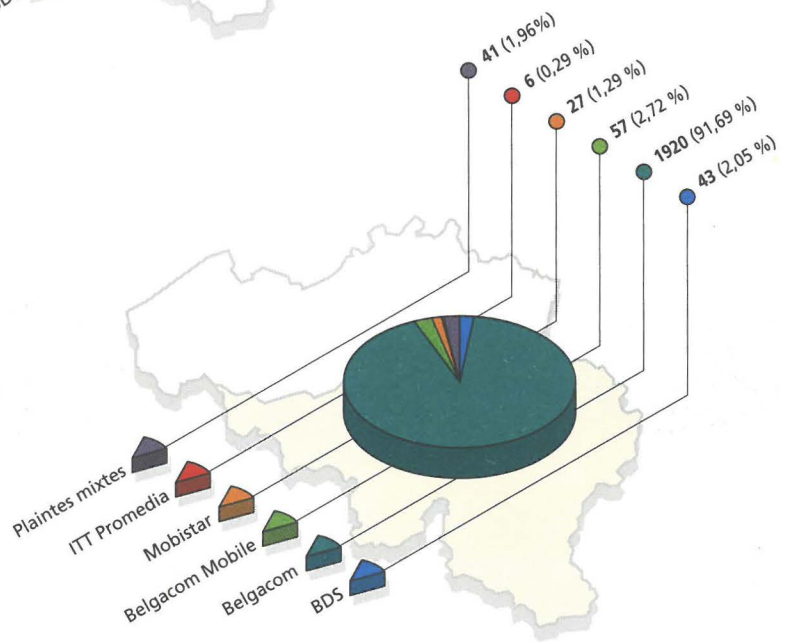
Le nombre d'appels téléphoniques est en augmentation importante (surtout du côté néerlandophone) bien que les dispositions légales stipulent que les plaintes doivent être introduites par écrit.

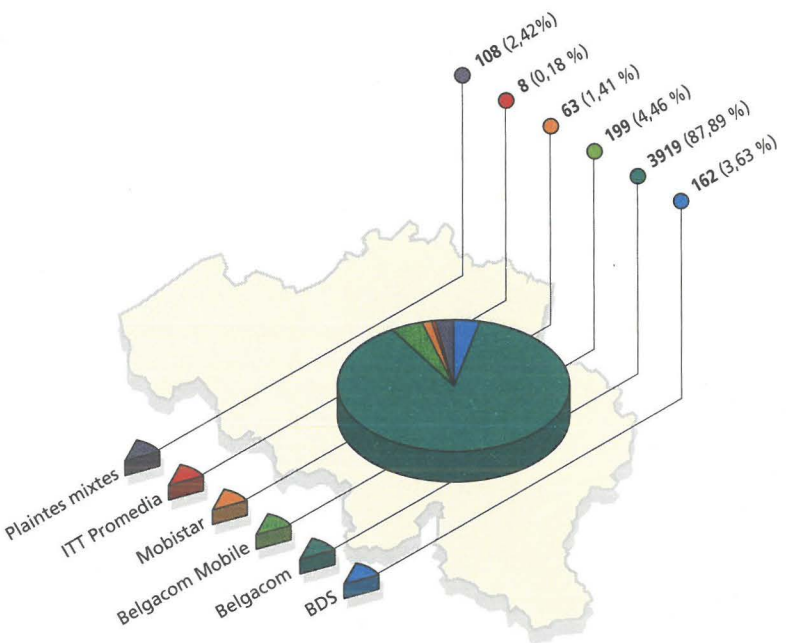
Cela tend à démontrer que de nombreux clients sont confrontés à des difficultés de contact avec les services clientèle (notamment les 0800) des opérateurs/éditeurs concernés.

TABLEAU 5

Plaintes par firme en 1996







Les plaintes émanant de la clientèle de Belgacom restent très majoritaires (87,89%) et ce, de manière encore plus frappante, du côté francophone (91,69%).

Les plaintes relatives à la mobilophonie sont plus importantes du côté néerlandophone, surtout celles relatives à Belgacom Mobile.

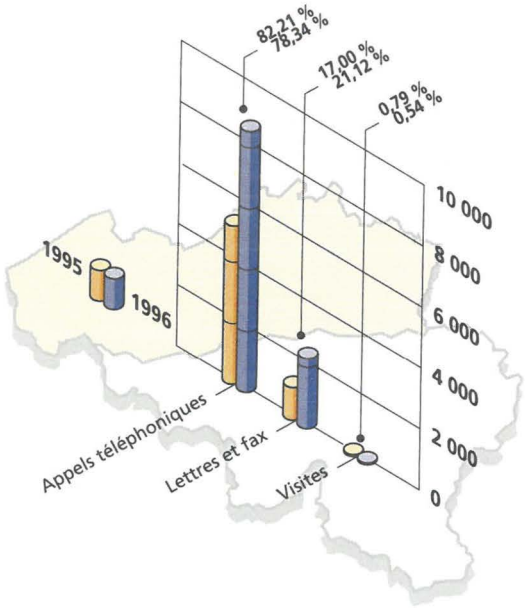
Les plaintes concernant Belgacom Directory Services sont beaucoup plus nombreuses du côté néerlandophone.

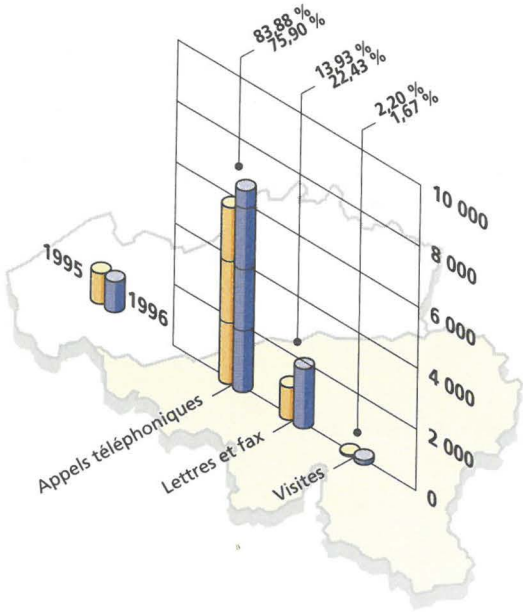
Quant aux plaintes se rapportant à ITT Promedia, elles sont plutôt rares.

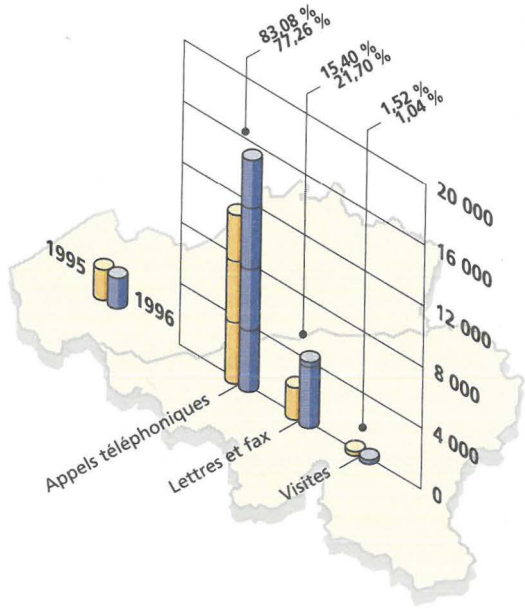
Nous entendons par plaintes mixtes, les plaintes liées à la mobilophonie et aux annuaires, dont la responsabilité peut être partagée.

TABLEAU 4

Contacts 1995/1996







Alors que le nombre de plaintes a plus que doublé par rapport à 1995, le nombre de visites dans les locaux du service de médiation est pratiquement constant (il passe de 201 à 204).

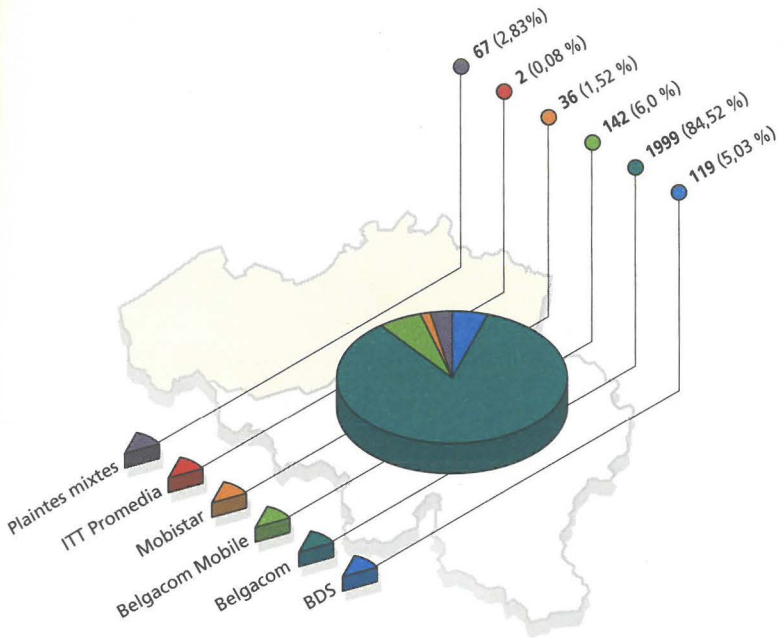
Il faut souligner que nous recevons, pour de nombreuses plaintes, plusieurs courriers du plaignant.

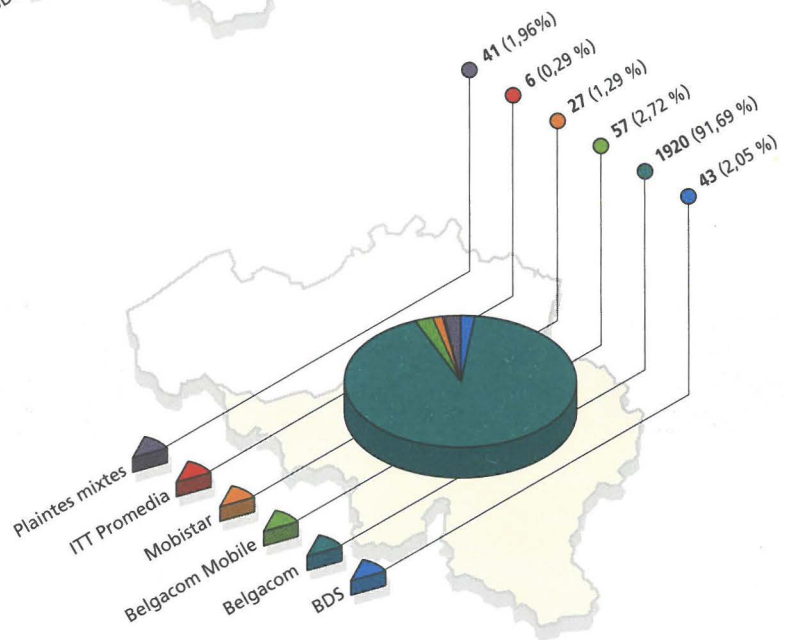
Le nombre d'appels téléphoniques est en augmentation importante (surtout du côté néerlandophone) bien que les dispositions légales stipulent que les plaintes doivent être introduites par écrit.

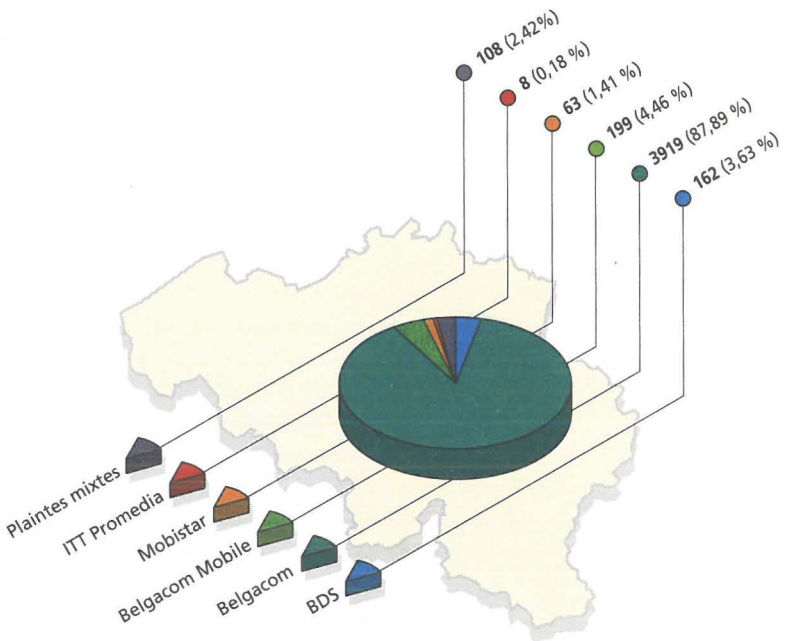
Cela tend à démontrer que de nombreux clients sont confrontés à des difficultés de contact avec les services clientèle (notamment les 0800) des opérateurs/éditeurs concernés.

TABLEAU 5

Plaintes par firme en 1996







Les plaintes émanant de la clientèle de Belgacom restent très majoritaires (87,89%) et ce, de manière encore plus frappante, du côté francophone (91,69%).

Les plaintes relatives à la mobilophonie sont plus importantes du côté néerlandophone, surtout celles relatives à Belgacom Mobile.

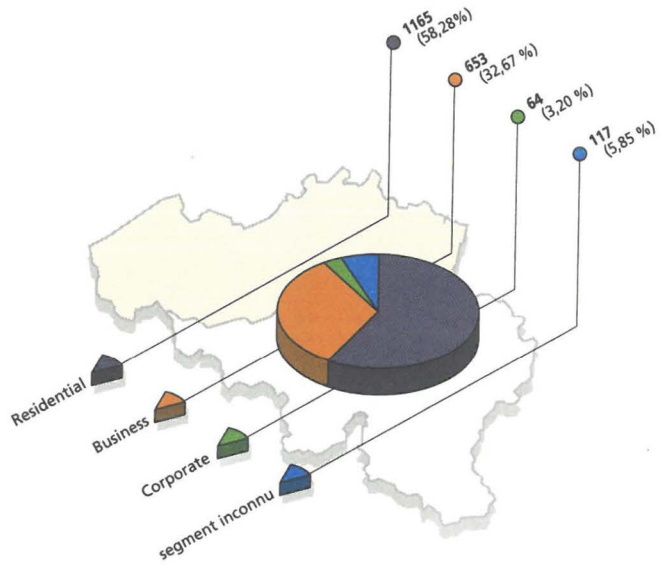
Les plaintes concernant Belgacom Directory Services sont beaucoup plus nombreuses du côté néerlandophone.

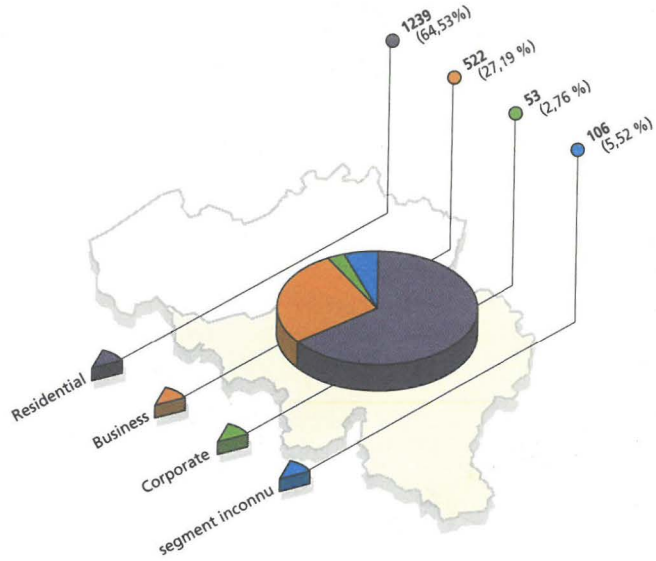
Quant aux plaintes se rapportant à ITT Promedia, elles sont plutôt rares.

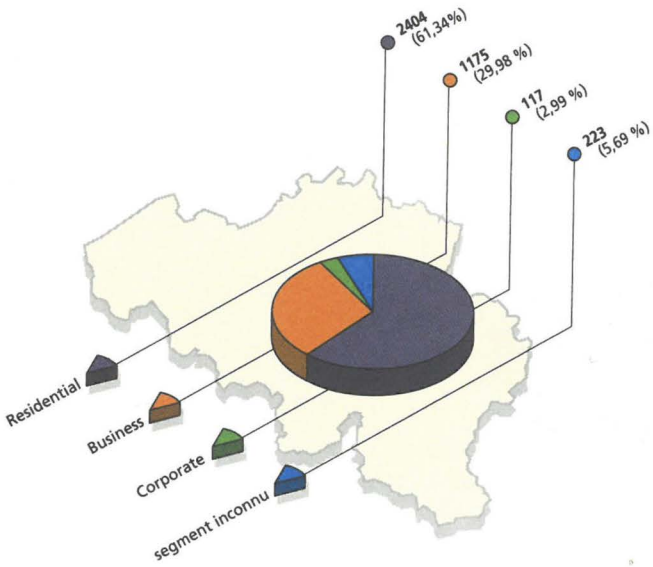
Nous entendons par plaintes mixtes, les plaintes liées à la mobilophonie et aux annuaires, dont la responsabilité peut être partagée.

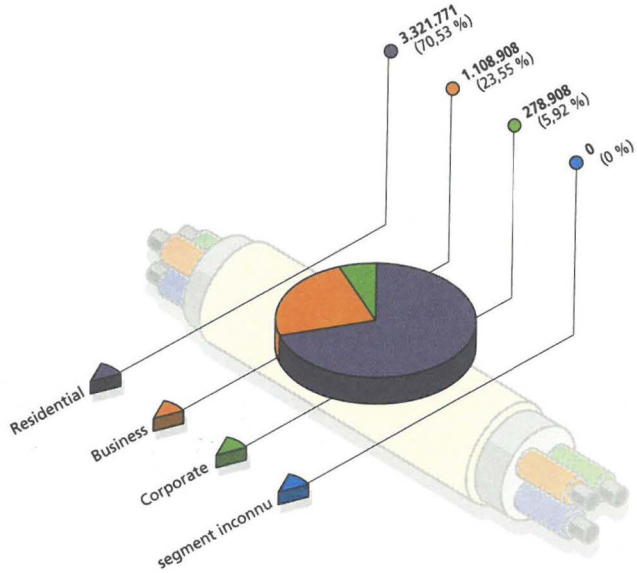
TABLEAU 6

Plaintes enregistrées par segment (Belgacom) en 1996









nombre de lignes en 1996

Ces graphiques comparent le nombre de plaintes enregistrées au service de médiation avec le nombre de lignes réparties selon la segmentation de Belgacom (Residential, Business, Corporate).

Nous pouvons remarquer une sous-représentation du segment Residential dans les plaintes que nous avons reçues (soit une plainte pour 1.382 lignes). Ce fait est encore plus frappant du côté néerlandophone.

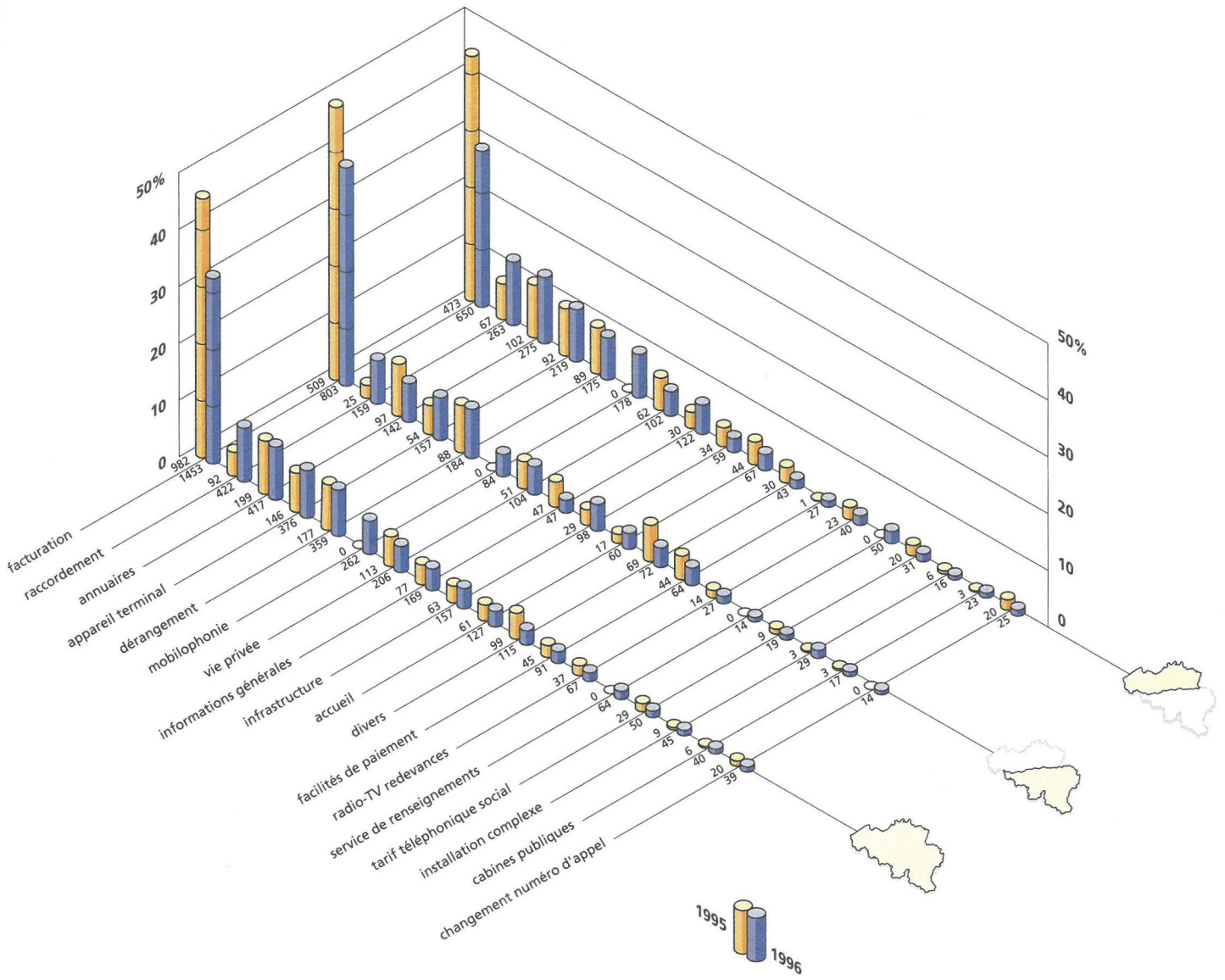
Par contre, le segment Business est sur-représenté dans les plaintes que nous avons reçues (soit une plainte pour 943 lignes). Ce phénomène est encore plus impressionnant du côté néerlandophone.

117 plaintes adressées au service de médiation concernent le segment Corporate (soit une plainte pour 2.384 lignes), ce qui peut paraître étonnant vu qu'il s'agit en fait des plus gros clients de Belgacom.

5,69% des plaintes n'ont pu être attribuées à aucun segment.

TABLEAU 7

Catégories de plaintes 1995/1996



Comme nous l'avions constaté dans le précédent rapport, les plaintes « facturation » sont en diminution (32,59 % en 1996 contre 45,57 % en 1995) mais ce type de plaintes reste très largement en tête du classement. Les plaintes concernant les « problèmes de raccordement » arrivent en seconde position (422 plaintes en 1996 contre 92 en 1995).

Le pourcentage de plaintes «annuaires» reste constant mais est cependant en progression du côté néerlandophone. Les plaintes liées aux appareils terminaux prennent la quatrième position et leur pourcentage est en augmentation (8,43 % en 1996 contre 6,77 % en 1995).

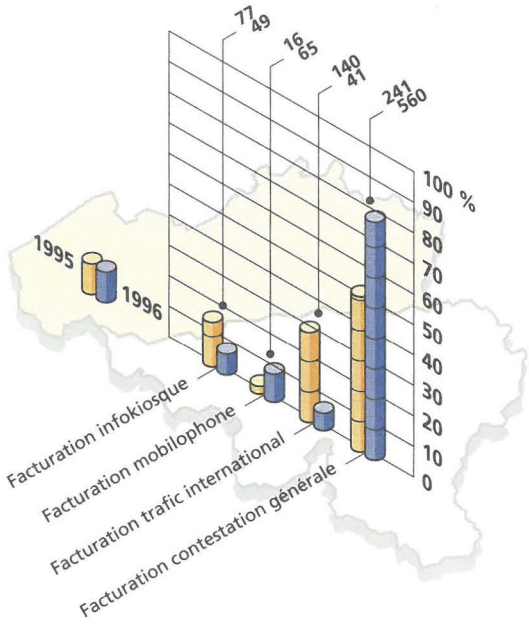
Le pourcentage de plaintes relatives aux dérangements, classées en cinquième position, reste stable. Ce problème est donc toujours préoccupant.

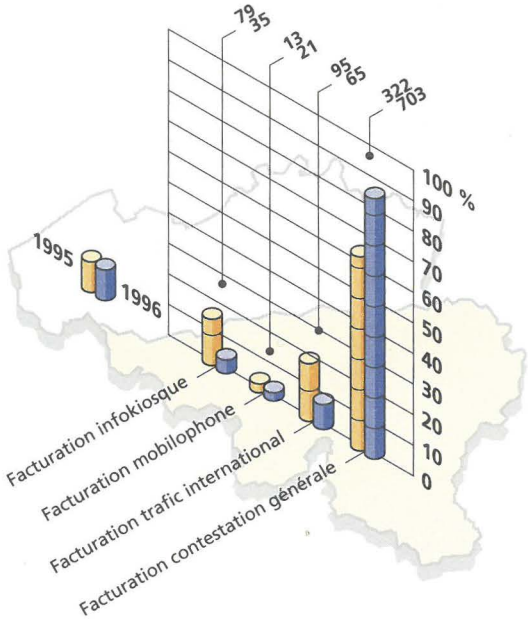
Quant aux autres catégories, nous relevons une augmentation des plaintes liées à l'infrastructure, aux installations complexes et aux cabines publiques.

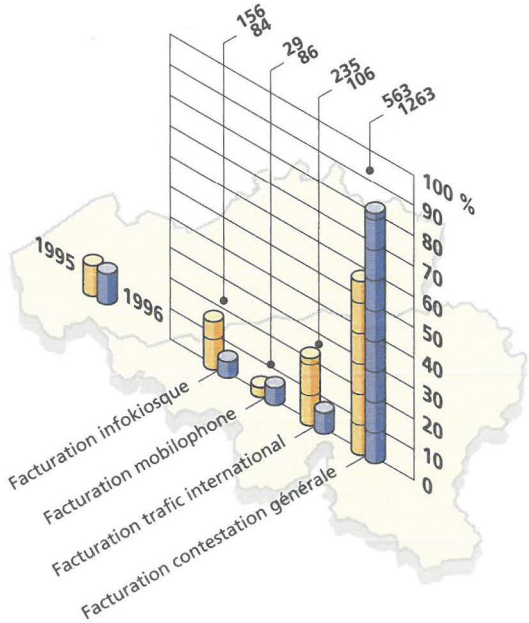
Nous avons ajouté deux nouvelles catégories dans ce tableau : « mobilophonie » qui représente 5,88% des plaintes et « service de renseignements » qui concerne 1,44% des plaintes.

TABLEAU 8

Facturation 1995/1996



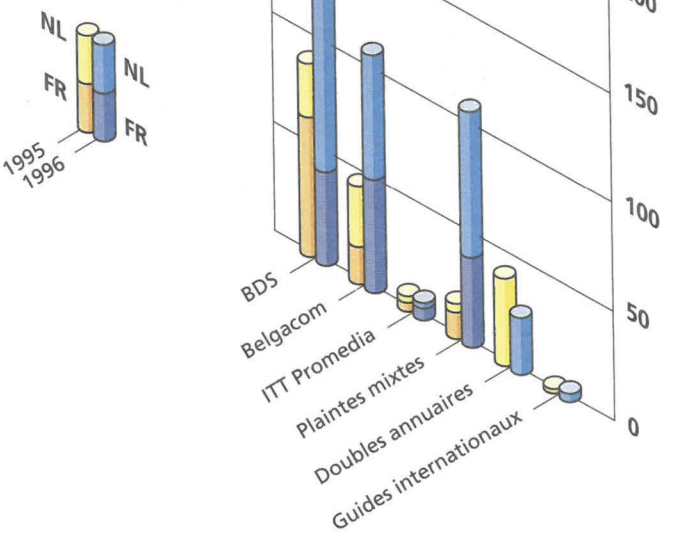




Nous observons une diminution des plaintes liées à la facturation du service « infokiosque ».
Par contre, le nombre de plaintes « contestation générale » connaît un accroissement considérable : il passe de 563 (57,27%) à 1263 (82,07%).
Cette rubrique, outre les plaintes concernant le trafic zonal et interzonal, les plaintes peu précises ou ayant trait à plusieurs problèmes, reprend les plaintes « redevances », « frais d'installations » et les plaintes relatives à la facturation du service Comfort et autres services spéciaux.

TABLEAU 9

Annuaires 95/96



Le service de médiation a reçu peu de plaintes concernant l'éditeur ITT Promedia. Ceci est sans doute lié à l'image répandue dans le public d'un service de médiation «auprès de Belgacom».
Si les plaintes concernant Belgacom Directory Services sont en diminution du côté francophone (43 en 1996 contre 64 en 1995), elles connaissent par contre une forte augmentation du côté néerlandophone 119 en 1996 contre 25 en 1995).
Le nombre de plaintes mixtes est, quant à lui, en hausse.

TABLEAU 10

Type de plaintes par segment (Belgacom)

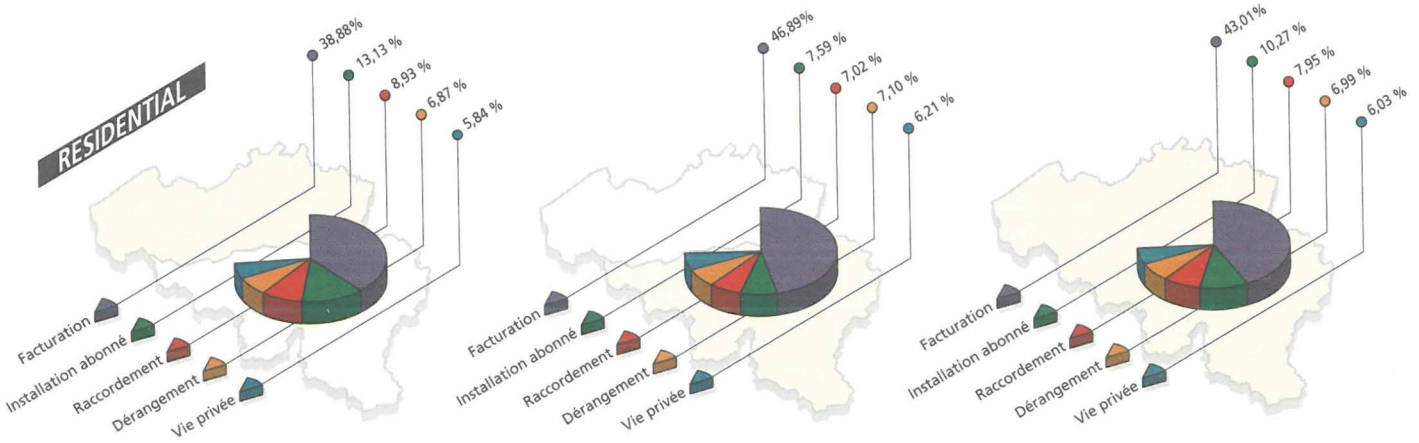
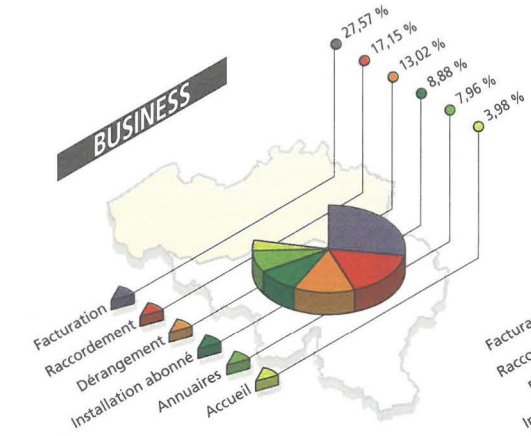
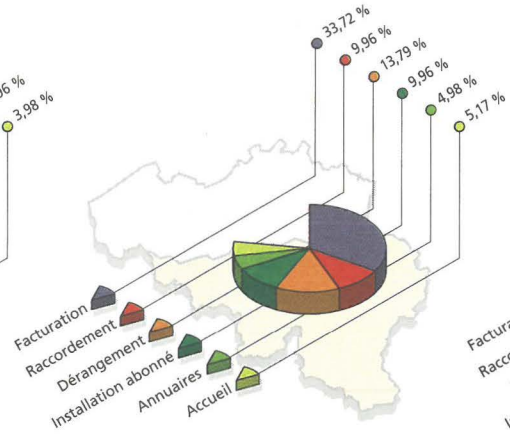
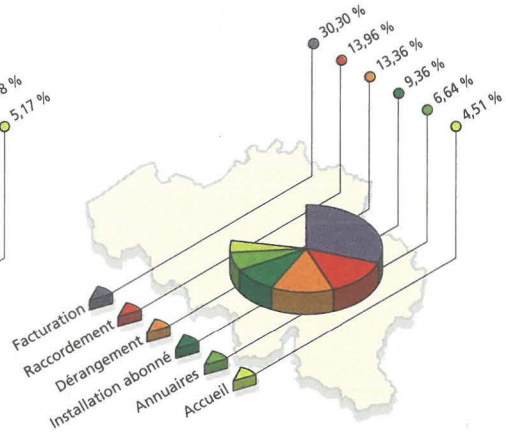
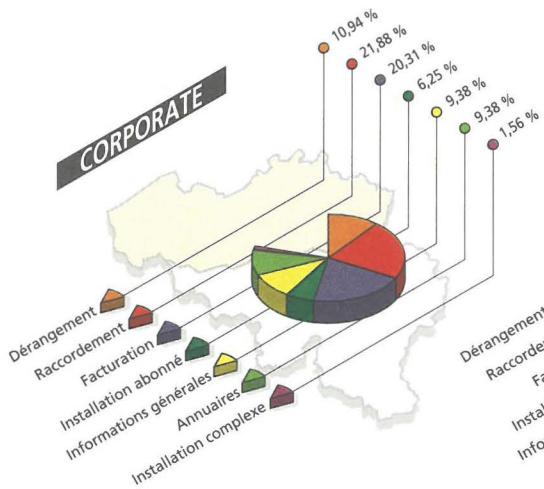


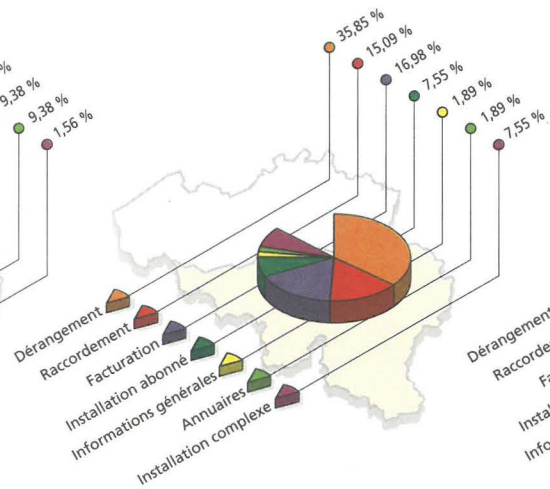
TABLEAU 10
(suite)

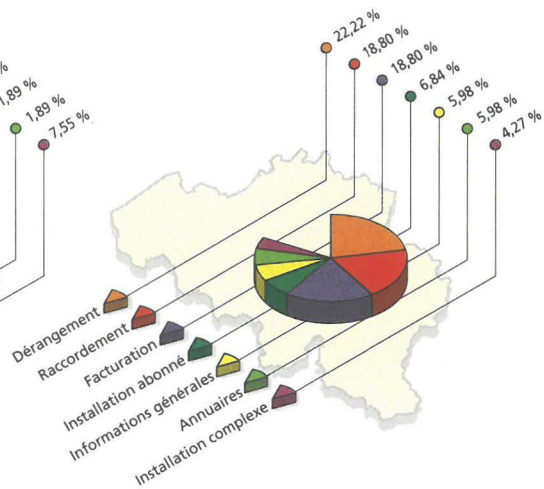












Tout comme dans le tableau général (tableau 7), la facturation est la première catégorie pour les segments Residential et Business mais n'arrive qu'en deuxième position pour le segment Corporate (seulement 18,80%).

Pour les trois segments, les problèmes de facturation, de raccordement et de dérangement font partie du «top 5».

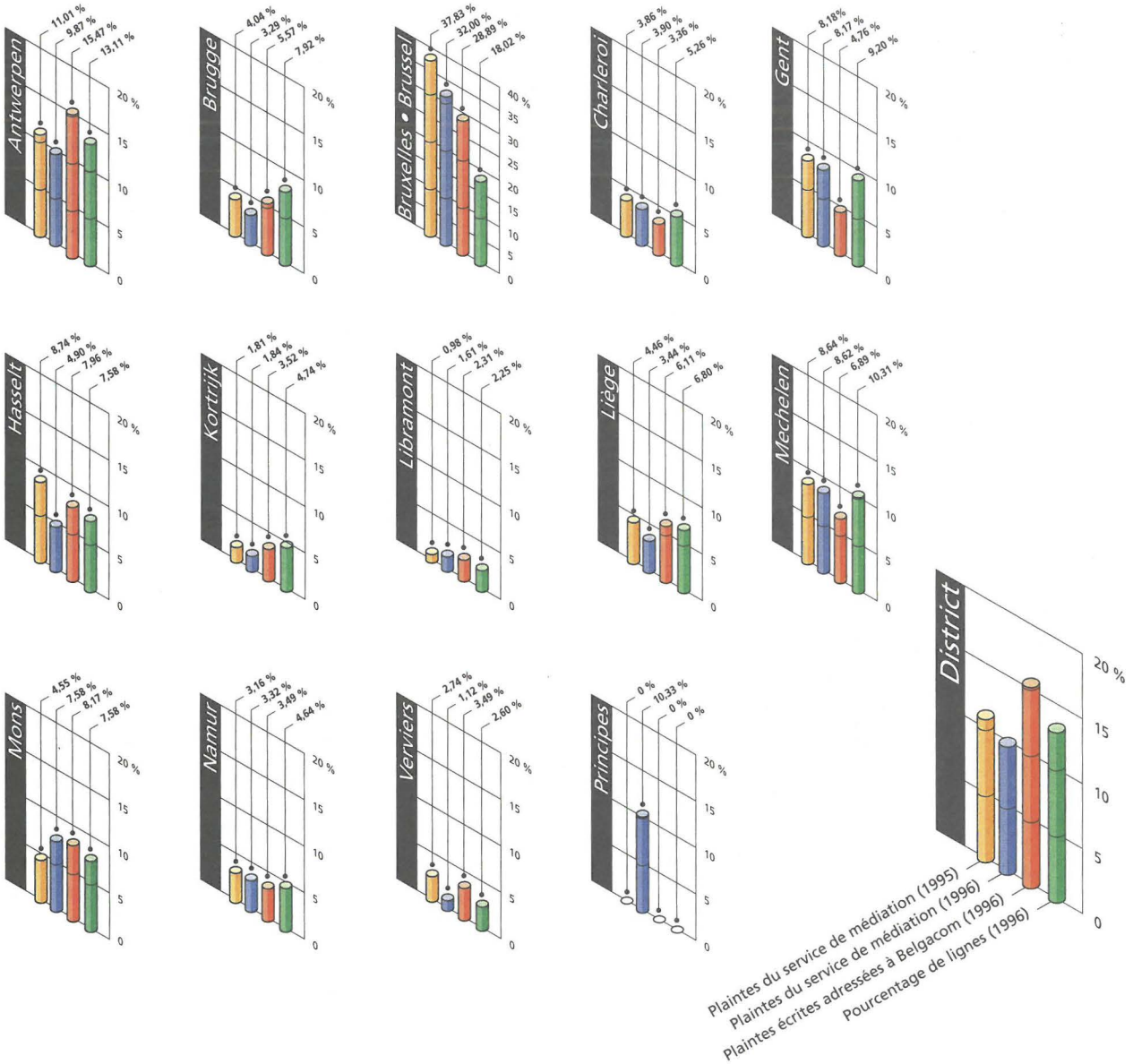
Les plaintes liées aux problèmes de dérangements sont de plus en plus importantes lorsque l'on passe des utilisateurs Residential aux plus gros utilisateurs (Corporate).

La problématique de la protection de la vie privée est bien entendu spécifique aux clients Residential (6,03%).

Les plaintes «annuaires» concernent avant tout le segment Business (6,64%) et le segment Corporate (5,98%). Ceci s'explique par l'enjeu professionnel que représentent les annuaires et par le préjudice éventuel que des erreurs peuvent engendrer.

TABLEAU 11

Plaintes enregistrées par District en comparaison avec le nombre de plaintes écrites adressées à Belgacom et le nombre de lignes



Nous avons introduit en 1996 une catégorie de plaintes non géographique reprenant les plaintes relatives aux questions de principe («principes »).

Le District de Bruxelles est celui le plus représenté (soit une plainte pour 677 lignes) : nous avons reçu 32% des plaintes le concernant (soit 17,56% du côté néerlandophone et 47,03% du côté francophone c'est-à-dire plus de 10% en moins qu'en 1995). Belgacom a reçu, quant à elle, 28,89% de plaintes écrites relatives au District de Bruxelles alors que ce dernier représente 18,02 % des lignes.

Le pourcentage de plaintes introduites au service de médiation relatives au District de Mons correspond au pourcentage de lignes (soit une plainte pour 1.202 lignes).

Tous les autres Districts ont, en 1996, un pourcentage de plaintes introduites au service de médiation inférieur au nombre de lignes.

Les Districts d'Antwerpen, Brugge, Hasselt, Kortrijk, Libramont, Liège, Mons, Namur et Verviers ont, en 1996, un pourcentage de plaintes inférieur au pourcentage de plaintes écrites adressées à Belgacom.

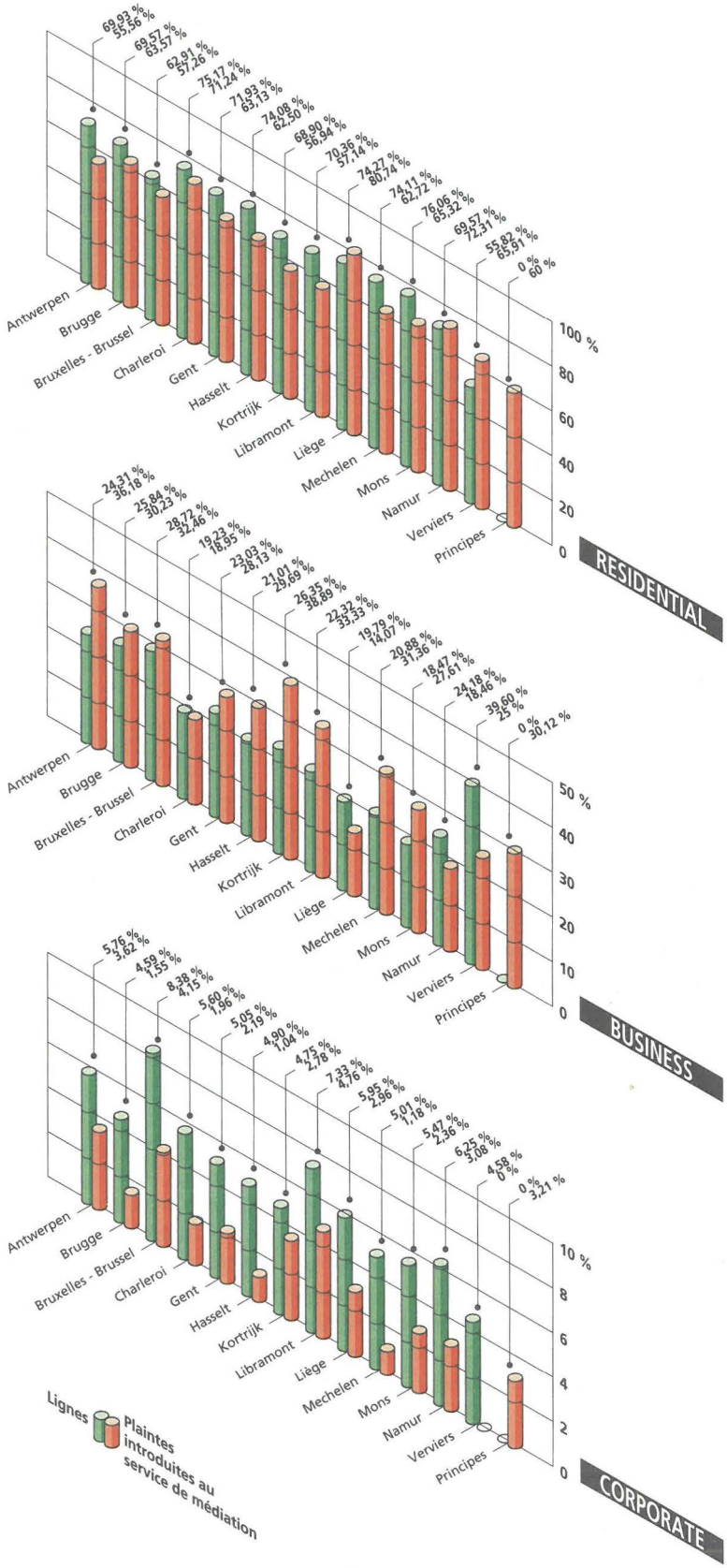
Nous observons le phénomène inverse dans les Districts de Charleroi, Gent et Mechelen.

Le pourcentage de plaintes adressées au service de médiation relatives aux Districts d'Antwerpen, Brugge, Bruxelles, Hasselt, Liège et Verviers a diminué, parfois dans des proportions importantes, par rapport à l'année précédente.

Enfin, le service de médiation a reçu en 1996 plus de plaintes relatives au District de Libramont et surtout concernant le District de Mons (297 en 1996 contre 98 en 1995).

TABLEAU 12

Plaintes par District et par segment (Belgacom) par rapport au nombre de lignes



• *Dans la plupart des Districts, le pourcentage de plaintes introduites au service de médiation, relevant du segment Residential est inférieur, au pourcentage de lignes de ce segment. L'écart peut être important : Antwerpen compte 55% de plaintes émanant des usagers Residential et 69% des lignes ; Hasselt compte 62% de plaintes et 74% des lignes.*

Nous constatons le phénomène inverse dans les Districts de Liège (80% de plaintes contre 74% des lignes), Namur (72% de plaintes contre 69% des lignes) et Verviers (65% de plaintes contre 55% des lignes).

• *Dans la plupart des Districts, le pourcentage de plaintes introduites au service de médiation, relevant du segment Business, est supérieur au pourcentage des lignes.*

L'écart est parfois considérable :

Antwerpen compte 36% de plaintes émanant des usagers Business et 24% des lignes, Kortrijk compte 38% de plaintes et 26% des lignes, Mechelen compte 31% de plaintes et 20% des lignes et Mons compte 27% de plaintes et 18% des lignes.

Nous observons le phénomène inverse en ce qui concerne les Districts de Liège (14% des plaintes émanant des usagers Business contre 19% de lignes), Namur (18% de plaintes contre 24% de lignes et Verviers (25% de plaintes contre 39% de lignes).

Nous notons que, pour le District de Charleroi, les pourcentages coïncident.

• *Le pourcentage de plaintes introduites au service de médiation, relevant du segment Corporate, est toujours inférieur au pourcentage de lignes.*

De grandes variations apparaissent,

d'une part, au niveau de la répartition des lignes par segment et par District, notamment,

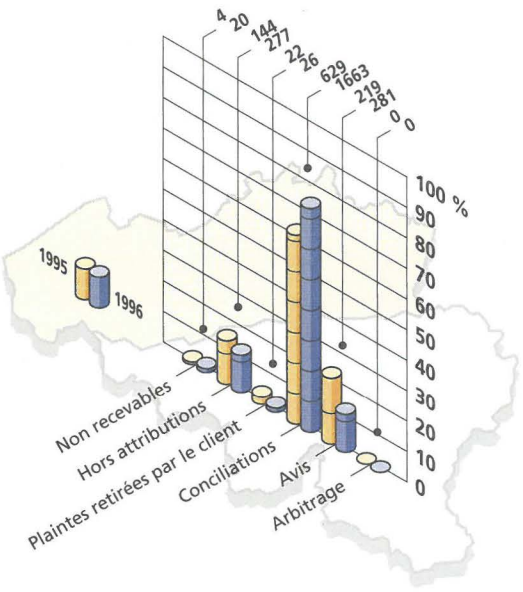
- *le pourcentage de lignes destinées aux usagers Residential se situe entre 55,82% (à Verviers) et 76,06% (à Mons),*
- *le pourcentage de lignes destinées aux usagers Business se situe entre 18,47% (à Mons) et 39,60% (à Verviers),*
- *le pourcentage de lignes destinées aux usagers Corporate se situe, quant à lui, entre 4,58% (à Verviers) et 8,38% (à Bruxelles),*

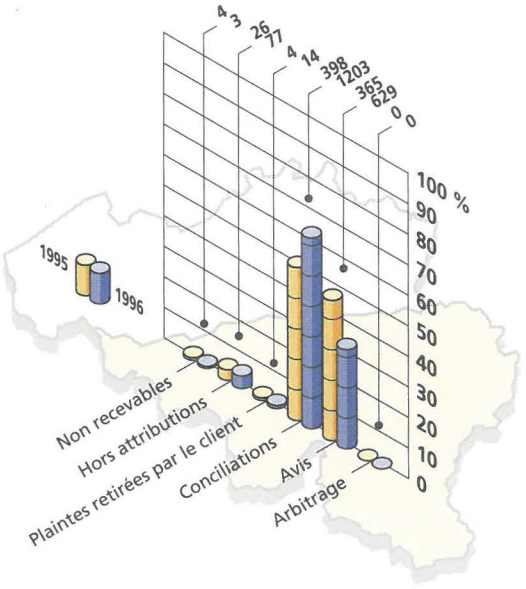
et d'autre part, au niveau de la répartition des plaintes par segment et par District :

- *Liège compte 80,74% de plaintes émanant de la clientèle Residential alors qu'Antwerpen en compte seulement 55,56%.*
- *Kortrijk compte 38,89% de plaintes émanant de la clientèle Business alors que Liège en compte seulement 14,07%.*
- *Enfin, en ce qui concerne Bruxelles, le service de médiation a reçu 4,15% de plaintes émanant de la clientèle Corporate ; par contre, pour le District de Verviers, aucune plainte n'a été enregistrée.*

TABLEAU 13

Résultats des plaintes traitées en 95/96





Le pourcentage de plaintes non recevables est très faible mais reste stable (0,55 % en 1996 contre 0,44 % en 1995).

Le pourcentage non négligeable de plaintes hors attributions est relativement constant (8,44 % en 1996 contre 9,37 % en 1995).

Le pourcentage de plaintes retirées a, quant à lui, diminué légèrement (0,95 % en 1996 contre 1,43 % en 1995).

Nous notons une nette augmentation du nombre de conciliations abouties (68,35% en 1996 contre 56,58% en 1995) tant du côté néerlandophone (73% en 1996 contre 61% en 1995) que du côté francophone (62% en 1996 contre 49% en 1995).

Le nombre d'avis donnés est tombé de 32,18 % en 1995 à 21,70 % en 1996.

Enfin, la procédure d'arbitrage n'est toujours pas utilisée.

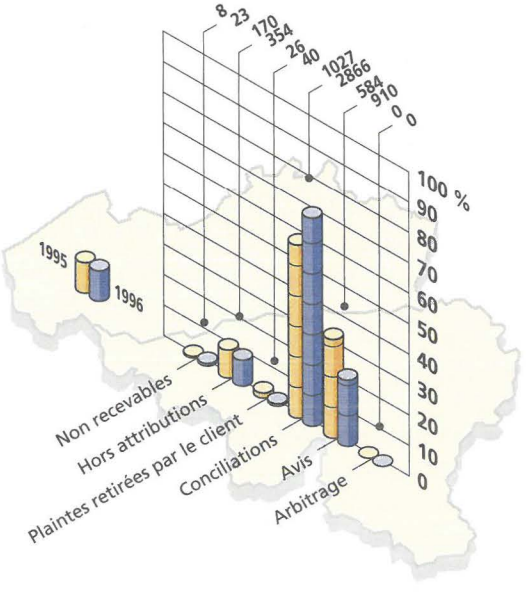
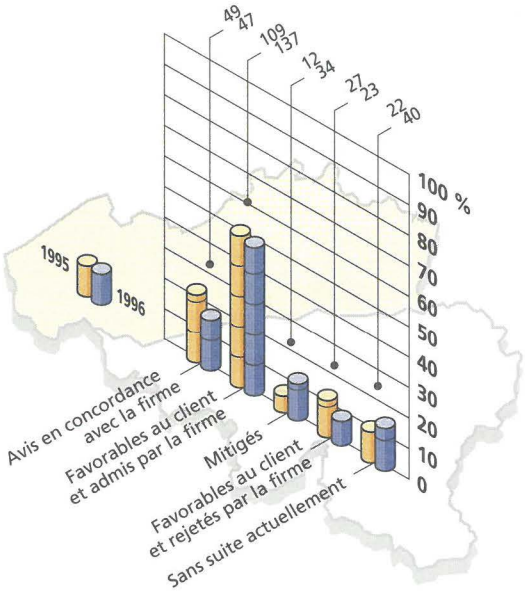
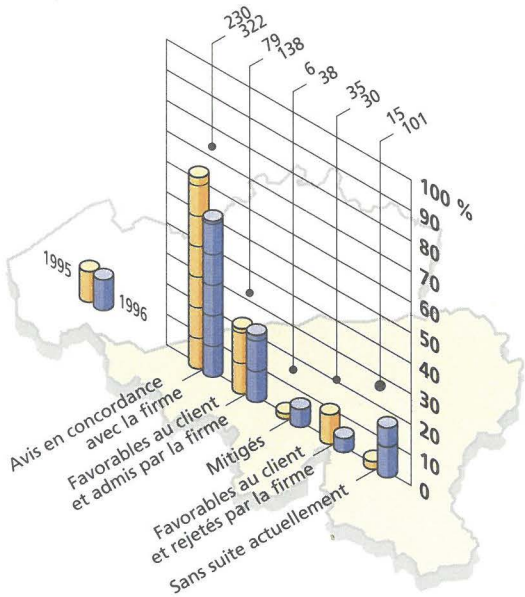


TABLEAU 14

Résultats des avis émis en 95/96





Le service de médiation se rallie à la position adoptée par l'opérateur/l'éditeur concerné dans 40,55% des dossiers (contre 47,77 % en 1995) où un avis est rendu.
Le pourcentage d'avis favorables au client et suivis par l'opérateur/l'éditeur concerné reste stable (30% en 1996 contre 32% en 1995).
Pour ce qui est des avis favorables au client et partiellement suivis, nous constatons une réelle augmentation (7,91% en 1996 contre 3,08 % en 1995).
Au contraire, le nombre d'avis favorables au client mais non suivis par l'entreprise tend à diminuer (5,82 % en 1996 contre 10,62% en 1995).
Quant aux avis sans suite, ils ont plus que doublé (15,49 % en 1996 contre 6,34 % en 1995). Nous constatons que 141 avis donnés étaient sans suite au 31 décembre 1996.
Ce nombre était particulièrement élevé du côté francophone (101).

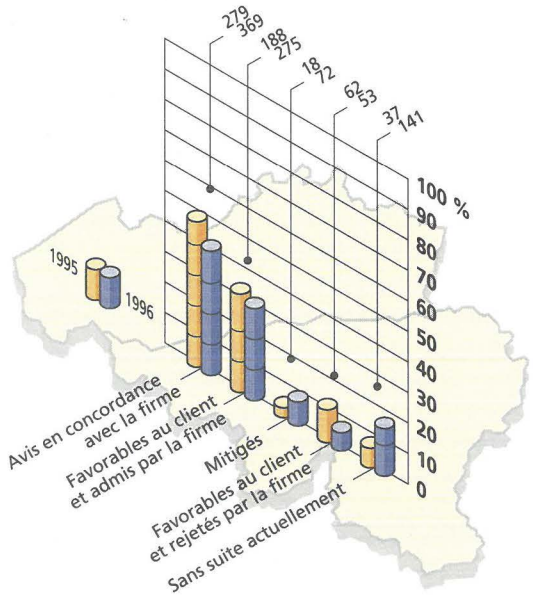
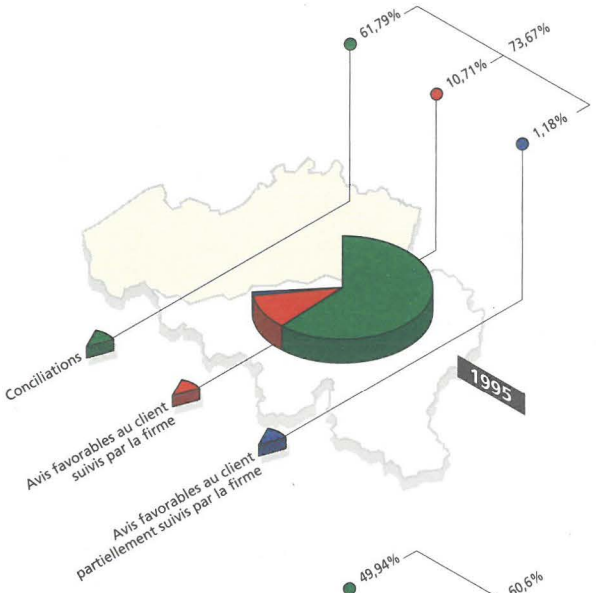
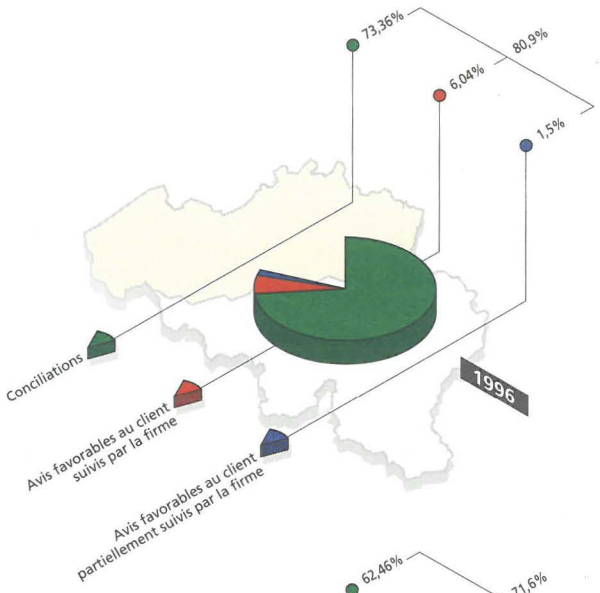
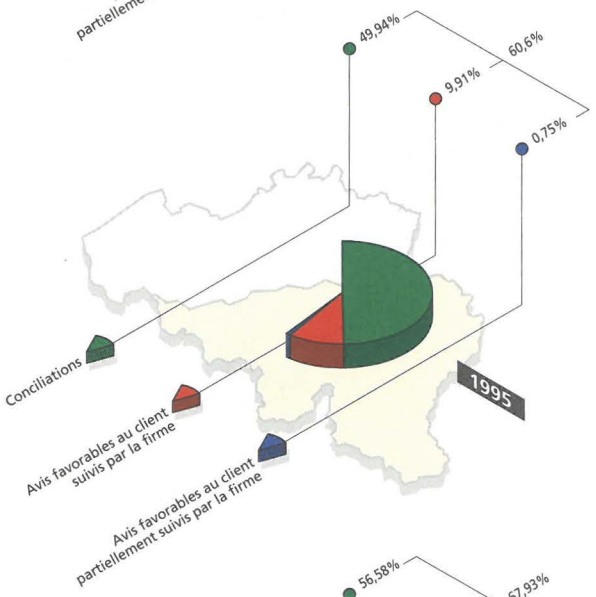


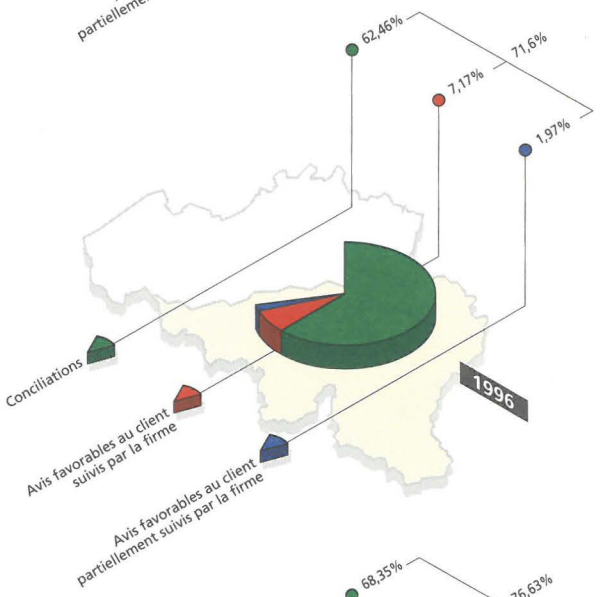
TABLEAU 15

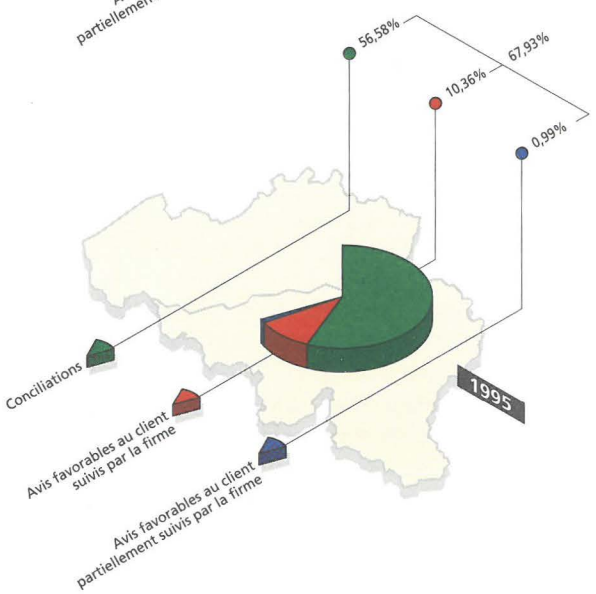
Résultats positifs pour la clientèle en 1995/1996

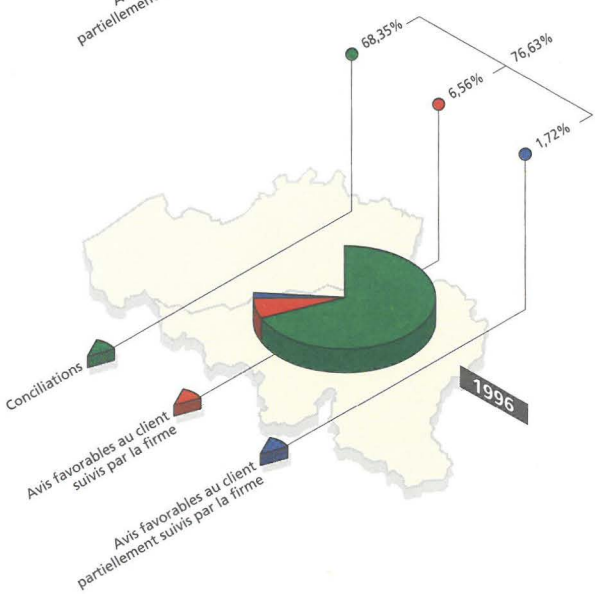










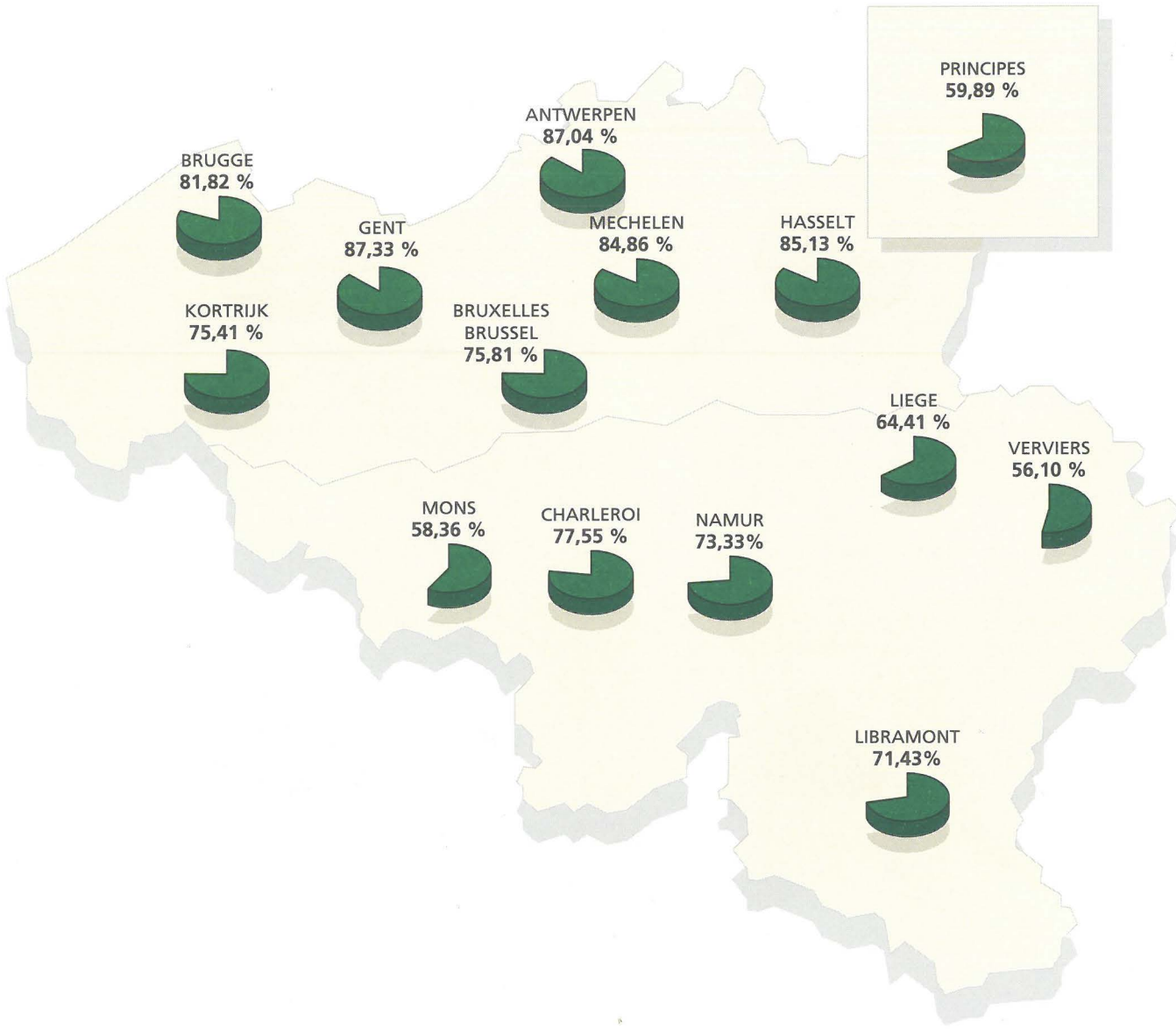


Tout comme l'année précédente, 1996 peut être considérée comme une année positive : dans plus de trois quarts des plaintes (76,63% par rapport à 67,93% en 1995), le service de médiation est parvenu à un résultat favorable à la clientèle.

Du côté néerlandophone, 80,9% (contre 73,67% en 1995) des clients ont obtenu satisfaction en s'adressant au service de médiation.
Du côté francophone, 71,6% (contre 60,6% en 1995) des clients ont obtenu satisfaction.

TABLEAU 16

Résultats positifs pour la clientèle de Belgacom en 1996



L'issue est favorable à la clientèle dans 76,98% des plaintes touchant Belgacom.
Ce pourcentage est quasi identique au pourcentage de résultats positifs (voir tableau 15) obtenus par l'ensemble des entreprises (76,63 %).
Six Districts se situent au dessus de la moyenne : Antwerpen avec 87%, Brugge avec 81%, Charleroi avec 77%, Gent avec 87%, Hasselt avec 85% et Mechelen avec 84%.
Les Districts de Bruxelles (75%) et Kortrijk (75%) sont très proches de la moyenne.
Quant aux Districts de Libramont (71%), Liège (64%), Mons (58%), Verviers (56%) et à la catégorie «Principes» (59%), ils se retrouvent en dessous de la moyenne.
D'importantes fluctuations se manifestent au niveau des Districts, par exemple : Antwerpen et Gent ont un résultat qui se situe 11% au-dessus de la moyenne, alors que Verviers se situe 20% en dessous de la moyenne.

VERS UN Statut MINIMUM POUR LES MEDIATEURS ?

8

Au cours de l'année 1996, une première rencontre fut organisée entre les médiateurs de notre pays. Cette rencontre eut lieu à Charleroi, le 4 octobre. Elle avait pour objectif d'établir un premier contact afin de profiter des expériences des uns et des autres, d'échanger des informations et d'examiner ensemble les problèmes relatifs au rôle du médiateur. Dans un premier temps, les débats s'orientèrent vers une définition de la notion de « médiateur ». Toute une série de concepts, tels qu'indépendance, instance professionnelle, discrétion, secret professionnel, médiation, équité, droit d'initiative, droit d'injonction, caractère coercitif des recommandations, publication de rapports annuels, relations avec la presse, etc. furent évoqués.

Le 24 janvier 1997, une seconde rencontre fut organisée à Anvers. Les thèmes figurant à l'agenda étaient les suivants : garanties possibles de l'indépendance du médiateur, nécessité d'un « statut général » du médiateur, différences entre la fonction de médiateur et celle d'un service interne de plaintes ou d'information, rôle et importance de l'équité dans la fonction de médiation, relation entre les médiateurs locaux, régionaux, fédéraux et européen.

Il fut décidé de mettre en place un groupe de travail dont l'objectif serait la création d'un embryon de secrétariat et une large réflexion quant au statut du médiateur.

Les bases du statut avaient déjà été approuvées à Charleroi. Nous les reproduisons ci-après:

— le médiateur se trouve par définition au service du public et intervient en tant qu'instance de recours si un premier contact avec l'entreprise ne donne aucun résultat ;

— le médiateur doit travailler de façon indépendante et disposer des moyens nécessaires pour le faire. Ces moyens devraient englober les éléments suivants : un réel pouvoir d'investigation et la possibilité de formuler des recommandations dont le but serait d'éviter toute récurrence des dysfonctionnements décelés ;

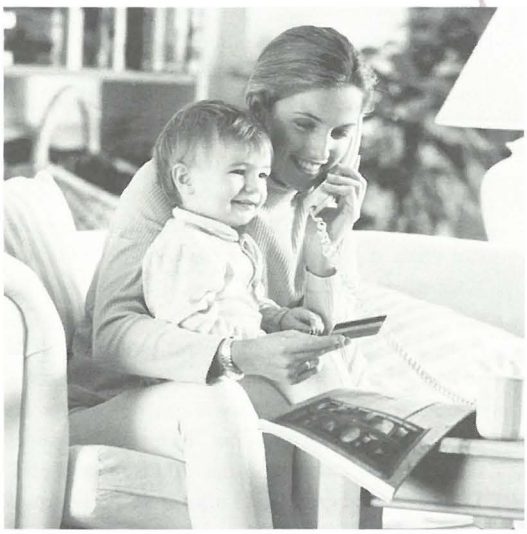
— le médiateur est lié par le secret professionnel. Il fournit des informations de manière objective, opère en se basant sur les textes de lois ou les règlements en vigueur, dont il s'inspire par souci d'équité afin d'aboutir à des solutions pratiques. Dans cette optique, il est l'instigateur de réformes en fonction de l'expérience acquise ;

— le médiateur élabore périodiquement des rapports d'activité, qui doivent être accessibles au public;

— la finalité de la fonction de médiateur est d'améliorer le fonctionnement des organismes par rapport auxquels il exerce sa compétence.

9 Thèmes SPECIFIQUES

A. LES ANNUAIRES TELEPHONIQUES



	1993	1994	1995	1996
Nombre de plaintes	6	44	209	417

Le nombre de plaintes relatives aux annuaires téléphoniques a sensiblement augmenté en quatre ans. La raison principale en est évidemment la libéralisation du marché des annuaires. Celle-ci a été mise en oeuvre suite à une nouvelle réglementation de la Commission européenne. L'apparition de deux éditeurs a naturellement augmenté le risque d'erreurs.

Le nombre de plaintes n'est pas seulement influencé par celles introduites par le citoyen individuel, lequel souhaite évidemment voir ses coordonnées reproduites correctement.
Des critiques acerbes ont été émises à propos de la double distribution d'annuaires téléphoniques.
Le Gouvernement lui-même a subi à ce sujet des pressions exercées par une opinion publique soucieuse de l'environnement. En 1996, les initiatives prises pour dénoncer cette situation se sont multipliées.

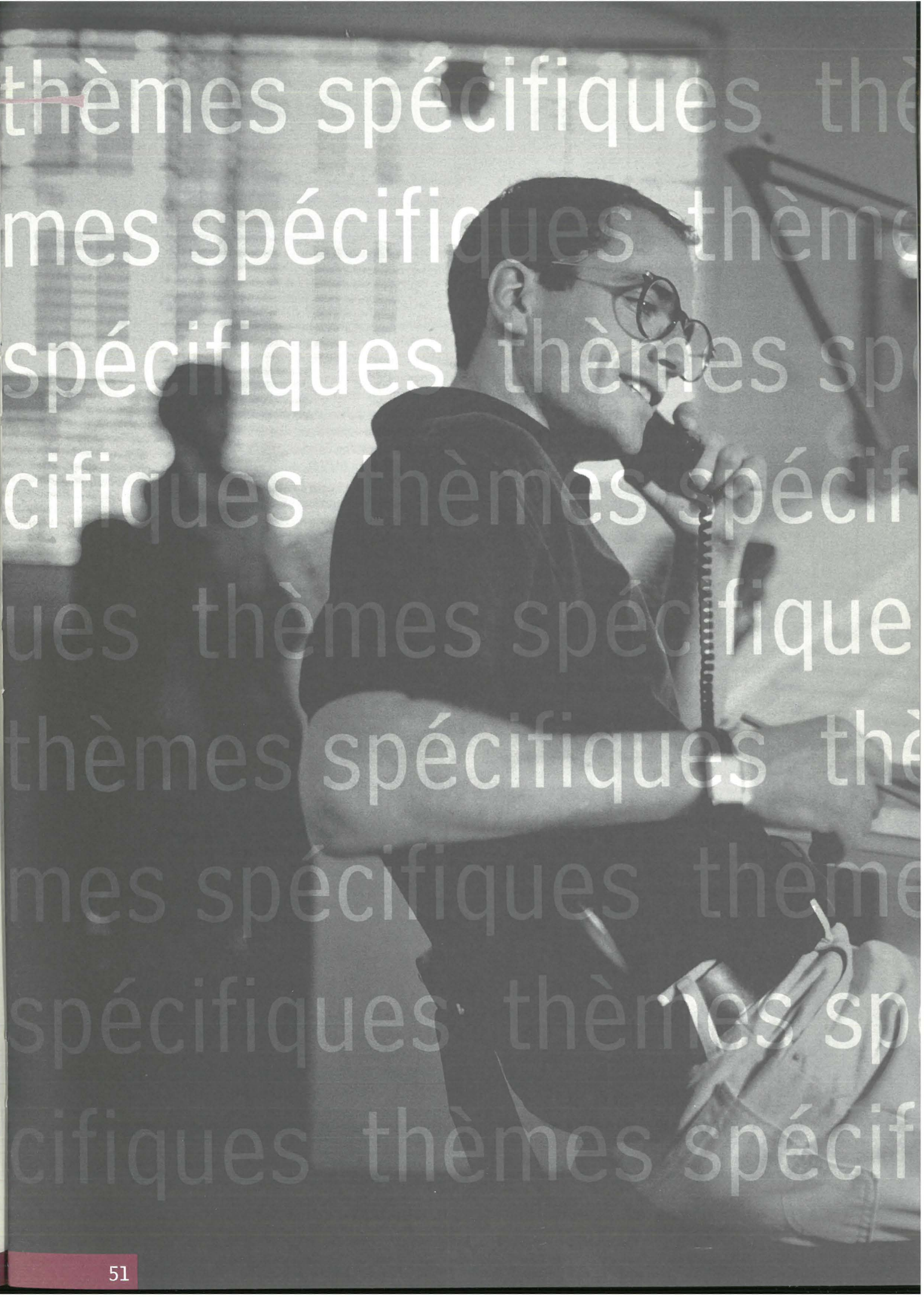
De nombreuses instances publiques ont saisi l'opportunité de rentrées financières en imposant, au nom de la protection de l'environnement, une taxe sur la distribution des annuaires téléphoniques.
La lisibilité des annuaires a également été fortement contestée. Des groupements représentatifs des seniors, ainsi que des particuliers, ont émis des plaintes relatives aux caractères minuscules utilisés par BDS depuis la réduction du format de ses annuaires.
Enfin, de nouveaux produits lancés sur le marché, tel le CD-ROM, n'ont pas fait l'unanimité. Les plaintes sont souvent fondées sur la différence entre les possibilités annoncées et les performances réelles du CD-ROM.

Statistiquement, le plus grand nombre de plaintes s'adresse à Belgacom Directory Services (BDS), la filiale de Belgacom distribuant les annuaires. Ceci est dû à plusieurs facteurs:

— BDS a commis beaucoup d'erreurs, notamment dans la première édition et surtout pour ce qui concerne les listes des professions libérales ;
— le citoyen moyen reste extrêmement critique vis-à-vis de l'opérateur public des télécoms, Belgacom, et de toutes les sociétés qui y sont rattachées ;
— le service de médiation est encore (trop) souvent identifié à Belgacom par l'opinion publique, ce qui explique l'afflux de plaintes ;
— ITT Promedia s'est forgé un label de qualité au fil des ans, en atteignant la norme ISO-9002. Pour BDS, cet objectif n'est pas encore atteint.

Ensuite, il y a l'aspect dommages :

Toute personne non mentionnée dans l'annuaire des téléphones, que ce soit par erreur ou omission, subit un dommage dans la plupart des cas. Le Législateur lui-même a souligné l'importance de la mention annuaire : Belgacom est responsable de l'exactitude des données lors de la communication de ces informations aux édi-


thèmes spécifiques
mes spécifiques
spécifiques
cifiques
ues thèmes spécifique
thèmes spécifiques
mes spécifiques
spécifiques
cifiques

teurs qui, à leur tour, traitent ces données pour la confection d'un annuaire « pages blanches » et d'un annuaire professionnel et commercial.

La responsabilité de Belgacom :

En ce qui concerne Belgacom, les termes de l'article 64 § 3° de la loi du 21 mars 1991 sont d'application lors de la communication des données aux éditeurs:

« En ce qui concerne les dommages causés aux dépens d'un utilisateur à la suite du non fonctionnement ou du fonctionnement défectueux de l'infrastructure des télécommunications publiques ou de manquements lors de la fourniture de services réservés, Belgacom ne peut être tenu responsable que pour les dommages causés à la suite (...) de la gestion ou de la maîtrise défectueuse de données concernant les utilisateurs des services réservés. »

Lors des débats à la Chambre des Représentants, il a été expressément spécifié que, par ces termes, il faut entendre notamment: « les mentions erronées dans les annuaires, l'omission injustifiée de ces mentions ».

Belgacom souhaite toutefois utiliser la disposition reprise à l'article 64 dernier alinéa qui stipule ce qui suit:

« Le Roi peut, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, sur proposition de l'Institut, déterminer les montants au-delà desquels ne s'applique pas l'indemnisation visée à l'alinéa premier ».

En d'autres termes, Belgacom souhaite une limitation financière à sa responsabilité en se basant sur les trois raisons suivantes:

Primo, *bien que statistiquement négligeables, les erreurs ou omissions dans les listes sont inévitables étant donné le volume impressionnant de mentions qu'elles contiennent, étant donné le grand nombre de modifications de ces mentions et, par conséquent, la quantité énorme de travail indispensable que cela entraîne au niveau du traitement des données pour la confection et la publication de ces listes.*

Secundo, *même s'il était techniquement possible de réduire à zéro le pourcentage d'erreurs, en mettant en oeuvre des vérifications exceptionnelles et en procédant à des vérifications informatiques systématiques, ceci entraînerait inévitablement une augmentation sensible des coûts au niveau de l'élaboration des listes d'abonnés. Cette baisse éventuelle du nombre d'erreurs ou d'omissions représenterait finalement un désavantage pour la clientèle puisque les frais supplémentaires engagés pour atteindre l'objectif hypothétique du zéro pourcent d'erreurs se répercuteraient sur elle.*

Tertio, *il est étonnant de constater que le législateur belge soit le seul, au sein de l'Union européenne, à imposer une responsabilité illimitée à son opérateur de télécommunications en cas d'erreurs ou d'omissions dans la constitution des listes d'abonnés. Aucun autre opérateur au sein de l'Union européenne ne porte une telle responsabilité en la matière. La majeure partie des opérateurs européens bénéficient, au contraire, d'un régime de non-responsabilité. Il est par conséquent injuste d'imputer à Belgacom des responsabilités auxquelles ses concurrents échappent.*

Lors de réunions consacrées à ce sujet, le service de médiation a insisté à plusieurs reprises sur le fait qu'il n'y a aucune raison de restreindre la responsabilité de Belgacom. A aucun moment au cours des débats, Belgacom n'a pu démontrer que les conséquences de l'actuel régime de responsabilité seraient insupportables. Le service de médiation craint fondamentalement que toute modification apportée au régime de responsabilité de Belgacom n'entraîne un affaiblissement au niveau des droits des utilisateurs. Malgré un avis partagé mais positif au sein du Comité Consultatif des Télécommunications, le Ministre des Télécommunications n'a toujours pas consenti à assouplir le régime de responsabilité de Belgacom en ce qui concerne les annuaires.

Dès lors, le communiqué de Belgacom, publié dans le Moniteur du 24/09/1994 reste d'application:
« Belgacom prendra toutes les mesures nécessaires pour s'assurer de l'exactitude des données relatives aux abonnés et des informations qu'elle doit communiquer à la personne habilitée en vertu de la convention signée entre Belgacom et cet éditeur. »
Jusqu'à ce jour, Belgacom doit donc répondre, sans restriction, des erreurs survenues lors de la communication des informations.

La responsabilité des autres opérateurs :

Les éditeurs d'annuaires, quels qu'ils soient, (actuellement BDS et ITT Promedia) tombent sous la législation normale (droit commercial, code civil...).

BDS cherche toutefois à se défaire de sa responsabilité.

Dans un écrit récent adressé au service de médiation, BDS se base sur l'argumentation suivante, en vue de réduire sa responsabilité:

« Nous souhaitons avant tout insister sur le fait que les mentions gratuites reprises par BDS dans son annuaire commercial et professionnel relatives aux abonnés Belgacom, ne sont pas le fait d'un lien contractuel que BDS entretiendrait avec chaque abonné Belgacom mais bien la conséquence d'une stratégie adoptée par BDS visant à publier un ensemble de références aussi complet que possible.

Contrairement à ce qui est stipulé dans l'avis du service de médiation, BDS n'est pas partie prenante dans les accords intervenus entre votre clientèle et Belgacom.

Il n'y a pas non plus de lien direct entre les mentions dans

les pages blanches (celles-ci ne sont qu'une sortie papier du fichier appartenant à la compagnie des téléphones) et celles dans l'annuaire commercial et professionnel (basées sur des sources différentes).

Nous tenons à vous signaler que, lors du traitement des 4,5 millions de données, les erreurs et les omissions sont inévitables, surtout s'il s'agit d'une première édition…

De même, je me réfère à l'analyse effectuée récemment par MM. de Terwagne et Poullet (J.T. du 6/96 page 426, n°16) qui identifie les obligations des éditeurs d'annuaires téléphoniques d'une manière très précise: « s'il impose de voir figurer au rang des services minimaux la diffusion des listes d'abonnés, il faut toutefois préciser ce que ce service recouvre. A ce jour, on peut estimer que le service essentiel en matière d'annuaires téléphoniques consiste en l'édition et la distribution gratuite de « pages blanches » reprenant les coordonnées de l'ensemble des abonnés (…) Des annuaires basés sur des critères de classification et de présentation différents de ceux de la localisation géographique, tout en pouvant être conçus, n'entrent pas dans la notion de service minimal. »

Le service de médiation n'est pas du tout d'accord avec cette interprétation :

Conformément aux dispositions de l'article 85bis de la loi du 21/3/91 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, Belgacom est effectivement tenue de fournir le service universel sur tout le territoire. Le Roi arrête, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, sur avis de l'IBPT, la liste des services prestés au titre de service universel et les conditions techniques et financières de celui-ci.

L'A.R. du 28/10/96 contenant la liste des services prestés au titre de service universel des télécommunications stipule effectivement, à l'article 2, que le prestataire du service universel est tenu de fournir, dans le cadre du service universel, uniquement un annuaire blanc.

Belgacom est en fait le prestataire du service universel et non BDS ; BDS est d'ailleurs une société anonyme, à part entière.

De surcroît, BDS a obtenu une habilitation pour l'édition des annuaires conformément aux dispositions de l'art. 113, 2° de la loi du 21/3/91 et l'A.R. du 15/7/94 exécutant l'article en question.

L'article 4 de cet A.R. stipule:

« §1. Toute personne habilitée confectionne et distribue un annuaire pour l'ensemble du Royaume contenant, au moins: 1° un classement alphabétique par commune reprenant alphabétiquement les nom, adresse et numéro de raccordement de l'ensemble des abonnés au service de téléphonie qui ne se sont pas opposés à la publication de ces données;

2° un classement par activité professionnelle reprenant alphabétiquement les nom, adresse et numéro de raccordement de l'ensemble des abonnés au service de téléphonie exerçant soit une profession libérale, soit une activité commerciale, industrielle ou artisanale à titre d'indépendant, et qui ne se sont pas opposés à la publication de ces données. »

BDS ne fait effectivement pas partie de la convention qui lie Belgacom à sa clientèle, mais en tant qu'éditeur habilité à éditer des annuaires téléphoniques, il est tenu légalement de faire paraître un classement par profession de tous les abonnés exerçant une activité professionnelle.

Etant donné que BELGACOM est le prestataire du service universel et non BDS, l'analyse de MM.de Terwagne et Poullet citée dans la réponse de BDS ne semble pas pertinente.

Position du service de médiation:

Le service de médiation tente de découvrir, pour chaque plainte individuelle, à quel niveau se situe la responsabilité:

- chez le plaignant, qui a éventuellement transmis des données erronées ou incomplètes à Belgacom ;
- chez Belgacom, qui a traité les données de façon erronée ;
- chez les éditeurs des annuaires, qui ont traité les données de façon erronée.

Le service de médiation préconise le maintien du régime actuel de responsabilité en ce qui concerne Belgacom. Toute modification entraînerait une diminution des droits des plaignants. Si le plaignant doit faire appel au droit commun :

- la charge de preuve s'avère difficile ;
- cela entraîne une procédure coûteuse d'où seraient exclus les clients possédant peu de moyens financiers ;
- cela peut signifier une longue procédure pendant laquelle des moyens alternatifs de réparation de l'erreur ou de l'omission ne seraient pas exploités, provoquant ainsi une augmentation du dommage.

Le service de médiation se range aussi à l'avis émis par le Comité Consultatif pour les Télécommunications, selon lequel le service de médiation pour les Télécommunications devrait être légalement habilité à régler les litiges susceptibles de survenir entre les éditeurs des annuaires téléphoniques et les abonnés au téléphone.

B. DEONTOLOGIE

Au cours de l'exercice écoulé, le service de médiation a été amené, une fois de plus, à se pencher sur la problématique des services Infokiosque (077) et Consultel (0900).

1. RESTRICTION

Idéalement, les services précités, qu'ils soient « sérieux » « ou non », ne devraient pas faire partie des services de base mis à la disposition de la clientèle : il conviendrait de les fournir « à la demande ».

Conscient de l'impossibilité matérielle d'exercer un contrôle permanent sur l'utilisation de sa ligne téléphonique, le titulaire d'un raccordement se voit donc contraint de solliciter le placement d'une restriction d'accès à des services qu'il n'a pas souhaités.

Le service de médiation maintient qu'il ne convient pas de payer pour « ne pas avoir ».

En conséquence, la gratuité devrait être accordée au placement d'une restriction d'accès aux services Infokiosque et Consultel.

Cette position est renforcée par le fait que le contenu des messages diffusés est parfois très discutable.

2. LE CONTENU

Alertée par de nombreuses doléances, Belgacom avait décidé, en 1995, de scinder le réseau Infokiosque en deux services dont l'un, le 077, diffuse des informations frivoles et le second, 0900, des messages dits « sérieux ».

Le Président du Conseil d'Administration de Belgacom, M. Dussenne, a demandé au service de médiation de lui soumettre personnellement les litiges soulevant un problème déontologique.

Un cas précis lui a été présenté :

— une cliente contestait la facturation de communications 077 émises par son fils dont le handicap mental était médicalement reconnu.

A ce jour, M. Dussenne n'a pas encore exprimé son point de vue.

3. PRATIQUES DOUTEUSES

Entre-temps, le service de médiation a reçu de nombreuses plaintes de clients ayant été invités à former un numéro 0900 xxxxx où un message, habilement réalisé, n'a d'autre but que d'insulter l'appelant. Retenons que Belgacom et le serveur se partagent le prix de ces communications.

Estimant que ce « service » contrevenait aux dispositions du « Code d'Ethique des Services d'Information par Télécommunications », le service de médiation a rendu systématiquement des avis visant à interrompre ce service.

Belgacom s'y est formellement opposée, laissant au Comité d'Ethique le soin de prendre position en cette affaire, ce qui n'est pas encore réalisé à ce jour.

Quoique Belgacom s'en défende, le service de médiation estime que l'absence de réaction de Belgacom résulte essentiellement du fait que le service litigieux est très lucratif et que le « serveur » est un de ses très gros clients.

Le service de médiation ne peut s'empêcher de comparer l'attentisme de Belgacom en cette affaire avec l'extrême promptitude mise à placer en service minimum ou à résilier la ligne de clients en difficultés de paiement.

Le service de médiation a, d'autre part, encore pu constater la présence, dans la presse écrite, de messages publicitaires en faveur de services de voyance.

Les clients étaient invités à former un numéro 0903 xxxxx. Or, l'article 19 bis du Code d'Ethique précité interdit formellement l'usage de lignes 0901, 2 et 3 pour ce type de service.

Alertée pour un cas précis, Belgacom a résilié d'office la ligne 0903 litigieuse.

En outre, ce genre de publicité semble avoir disparu des annonces publicitaires relatives à la voyance.

A l'évidence, certains « services » mis à la disposition de la clientèle risquent de poser un problème déontologique aux opérateurs de télécommunications.

Aussi, le service de médiation estime que ces opérateurs devraient prendre des mesures autorégulatrices de nature à protéger leur clientèle contre les abus et à préserver ou améliorer leur image de marque.

C. LA RESPONSABILITE DE BELGACOM

1. LA RESPONSABILITÉ VIS-A-VIS DES UTILISATEURS

A. Pour les services réservés[1]

La loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques prévoit une *restriction à la responsabilité* de Belgacom.
Cette restriction se justifie, d'après le législateur, par le fait que la fourniture de services réservés constitue pour Belgacom une mission de service public et qu'elle est tenue, en tant que service public, à fournir ces services à des tarifs acceptables pour les usagers.
Elargir cette responsabilité dans le cadre du trafic très dense des télécommunications entraînerait une hausse considérable des frais d'exploitation.

En d'autres termes, l'utilisateur doit accepter que le coût des services de base soit prioritaire par rapport à la responsabilité du fournisseur de services réservés.

— L'article 64§1 de la loi énumère les situations dans lesquelles Belgacom est exceptionnellement responsable des dommages causés *aux dépens de l'utilisateur*, dommages qui seraient la conséquence du fonctionnement défectueux de l'infrastructure des télécommunications publiques ou de manquements lors de la fourniture de *services réservés*.

Trois exceptions spécifiques :

1. La responsabilité de Belgacom pour les dommages causés à la suite d'un décès ou d'une lésion corporelle.
La responsabilité de Belgacom est engagée si par exemple un utilisateur se trouvant dans une situation d'urgence et ne pouvant avertir les services de secours par suite du non-fonctionnement du réseau téléphonique ou de manquements lors de la fourniture de services réservés décède parce que les services de secours n'ont pu intervenir à temps.

Bien qu'il soit très rare qu'une défectuosité technique dans l'infrastructure des télécommunications publiques ait une telle incidence sur les personnes, cette forme de dommage est retenue comme exception à la restriction de la responsabilité de Belgacom. Les conséquences de tels dommages paraissent trop graves pour exclure toute indemnisation.

2. La responsabilité de Belgacom pour les dommages causés à la suite d'une infraction aux dispositions des articles 111 et 112, deuxième alinéa de la loi du 21/03/91, commise par les membres du personnel dans l'exercice de leur fonction.
L'article 111 interdit de prendre frauduleusement connaissance de données transmises par voie de télécommunications en provenance d'autres personnes et destinées à celles-ci, de les enregistrer, d'identifier ces personnes et de révéler ces données ou de les modifier. Lorsque les membres du personnel de Belgacom, dans l'exercice de leur fonction, ne respectent pas cette interdiction, la société peut être tenue pour responsable par l'utilisateur qui subit de ce fait un dommage et peut demander à être indemnisé.

Si nous interprétons l'article de manière restrictive, cette exception risque de demeurer lettre morte. Les membres du personnel de Belgacom peuvent commettre les mêmes infractions en dehors du strict exercice de leur fonction et dans ce cas, la société se trouve hors d'atteinte.
Lorsque les membres du personnel prennent frauduleusement connaissance de données qui ne leur sont pas destinées, en dehors du contexte de leur service, ils n'opèrent pas alors dans l'exercice de leur fonction : ils dépassent les limites de leurs compétences et commettent un abus de fonction. Mais dans ce cas précis, l'exception n'est plus d'application.

3. La responsabilité pour des dommages causés à la suite de la gestion ou de la maîtrise défectueuse de données concernant les utilisateurs des services réservés.
Nous pensons par exemple à la mise hors service d'une ligne téléphonique en raison d'un prétendu non-paiement, à une mention erronée ou un oubli dans l'annuaire téléphonique, à la divulgation d'un numéro secret, etc...

Une exception générale

Les dommages découlant d'actes avec intention de causer ces dommages ou découlant d'actes inconsidérés.

En plus des trois exceptions à la responsabilité limitée de Belgacom, énoncées ci-dessus, le législateur a prévu au deuxième alinéa de l'article 64, une exception plus générale en ces termes.

La restriction de la responsabilité... n'est pas d'application pour autant que les dommages découlent des actes propres ou de la négligence de Belgacom, soit avec l'intention de causer ces dommages, soit inconsidérément, et en sachant que ces dommages en résulteraient probablement.

Cette exception générale à la restriction de la responsabilité comporte donc 3 aspects :

1° les actes propres de Belgacom
En tant que personne morale, Belgacom ne pose pas d'actes elle-même. Elle ne peut intervenir que

(1) *les services réservés : services pour lesquels Belgacom a l'exclusivité.*

par l'intermédiaire de personnes physiques, que l'on peut qualifier d'organes ou de personnes engagées par Belgacom.

2° avec l'intention de causer des dommages

Normalement, une restriction ou exclusion de responsabilité n'est pas d'application dans le cas d'actes commis avec l'intention de causer des dommages. Conformément au droit civil, on ne peut être exempté pour fraude ou faute intentionnelle. Il s'agit de l'application de l'adage « *Fraus omnia corrumpit* ».

3° les dommages causés en sachant qu'ils en résulteraient probablement

En droit civil, ce critère permet de déterminer la responsabilité : on est responsable si, lors d'un acte ou d'une négligence, on peut prévoir que l'acte ou la négligence est susceptible de provoquer des dommages et si l'on persiste malgré tout sans prendre les mesures qui s'imposent pour éviter ceux-ci.

Le simple critère d'*erreur* en matière de droit civil est donc repris dans la loi du 21/03/91 comme exception générale à la restriction de la responsabilité de Belgacom.

Cela implique que si Belgacom commet une erreur, elle est responsable des dommages causés. L'utilisation du terme « *inconsidérément* » à l'alinéa 2 de l'article 64 fait supposer que le législateur se référait plutôt à une « *faute grave* ». La notion de faute grave n'est cependant précisée nulle part. Si l'on s'en tient à la jurisprudence et à la doctrine, il s'agit d'une négligence, une étourderie, une imprudence qu'une personne normalement prudente et diligente n'aurait pas commise et qui est en fait tellement grossière que l'on pourrait presque dire qu'elle a été commise intentionnellement.

Le législateur a habilité le Roi à limiter la responsabilité susmentionnée à un montant donné c'est-à-dire un montant maximum à fixer au-delà duquel aucune indemnisation ne peut être réclamée.

— Le Roi peut, de surcroît, modifier la restriction de responsabilité dans le sens d'un élargissement ou d'une exclusion totale de la responsabilité, comme à l'époque de l'ancienne R.T.T.

— Le paragraphe 3 de l'article 64 stipule que *toute autre restriction ou exclusion de responsabilité en ce qui concerne les activités dans le domaine des télécommunications publiques est nulle.*

Ce paragraphe a toute son importance : de cette disposition, il découle notamment que Belgacom ne peut restreindre ou exclure complètement sa responsabilité en ce qui concerne les services réservés dans des contrats conclus avec les utilisateurs. D'autre part, dans le cadre d'une autonomie de gestion accrue accordée aux entreprises économiques publiques, Belgacom pourrait accepter, par un contrat, une plus grande responsabilité que celle stipulée par la loi.

B. Pour les services non-réservés

L'article 64 précise également qu'aucune restriction légale de responsabilité ne peut intervenir pour Belgacom en cas de manquement lors de la fourniture de services non-réservés.

Par conséquent, Belgacom tombe sous l'application des règles de droit commun en matière de responsabilité contractuelle pour les dommages causés aux dépens des utilisateurs, dommages qui sont la conséquence de ses autres activités de télécommunications.

Ceci impliquerait aussi que, dans ses contrats avec des utilisateurs, relatifs à ces services non-réservés, Belgacom pourrait modifier sa responsabilité contractuelle selon les règles de droit commun et reprendre des clauses d'exonération dans ces contrats. Par clause d'exonération, on entend une clause par laquelle Belgacom stipule qu'elle s'exonère de sa responsabilité pour tout manquement pour lequel elle serait normalement tenue responsable selon les règles du droit commun en matière de responsabilité contractuelle.

2. LA RESPONSABILITE VIS-A-VIS DES NON-UTILISATEURS

Belgacom est également responsable envers les non-utilisateurs pour tout manquement lors de la fourniture de services, qu'ils soient réservés ou non.
Il s'agit ici d'une responsabilité extra-contractuelle : l'article 1382 et éventuellement aussi l'article 1384, alinéa 1 (dommage causé par une installation défectueuse) et alinéa 3 (dommage causé à la suite d'une erreur commise par des employés de Belgacom) du Code Civil sont d'application.

En principe, aucune restriction légale de responsabilité ne s'applique à ce niveau.

Il y a toutefois une exception, l'article 103 de la loi du 21/03/91.

Cet article règle l'un des cas les plus courants de responsabilité extra-contractuelle de Belgacom, à savoir la responsabilité pour des dommages causés par la mise en place et l'installation de câbles et de lignes.

L'article 103 confirme que Belgacom est effectivement responsable des dommages qu'elle occasionne lors de

l'installation de câbles et de lignes, mais cet article mentionne également une exception dans le cas de dommage inévitable occasionné à un immeuble ou à une parcelle lorsque Belgacom exécute un travail nécessaire pour raccorder l'immeuble ou la parcelle en question au réseau des télécommunications.

Apparemment, le législateur estime que le dommage n'est pas compensé par l'avantage du raccordement.

En outre, il est précisé que la réparation de ce dommage doit être effectuée en nature par les services de Belgacom, ou sous-traitée à un tiers aux frais de Belgacom.

De cette façon, le législateur a voulu rendre impossible toute exagération ou tout abus de la part des propriétaires.

En fait, cette disposition revient à confirmer les principes valables en matière d'indemnisation des dommages tombant sous le régime de la responsabilité extra-contractuelle selon les règles du droit commun.

Ici aussi, dans la mesure du possible, les dommages doivent être réparés en nature et si cela s'avère impossible, et dans ce cas uniquement, les dommages peuvent faire l'objet d'une indemnisation équivalente.

Belgacom ne peut être dispensée d'une réparation en nature que s'il en est décidé ainsi de commun accord entre Belgacom et le propriétaire. Cette dispense est prévue dans des circonstances particulières notamment celles où aucune réparation immédiate ne s'avère indispensable parce qu'une autre entreprise doit encore effectuer des travaux.

3. L'UTILISATEUR ET SES DROITS

1. Sur le marché actuel des télécommunications

a. En ce qui concerne Belgacom, en tant que fournisseur de services réservés, seule la restriction de responsabilité assortie de quelques exceptions spécifiques et d'une exception d'ordre général en cas de faute grave ou intentionnelle, reste d'application.
La limitation de responsabilité ne laisse donc qu'un champ d'action très limité à l'utilisateur pour faire valoir ses droits.

De surcroît, l'usager rencontre des difficultés pour apporter la preuve de la responsabilité de Belgacom en cas de manquements dont la société est effectivement responsable. En outre, il n'est guère évident, de recourir au régime de responsabilité de Belgacom décrit ci-avant pour l'utilisateur résidentiel. Cette difficulté est encore renforcée par le fait qu'il n'existe pas ou peu de jurisprudence concernant l'interprétation à donner aux exceptions à la restriction de responsabilité.

b. En ce qui concerne ses autres activités de télécommunications, Belgacom, tout comme les autres opérateurs et éditeurs présents sur le marché belge (Belgacom Mobile, Mobistar, BDS, ITT-Promedia, ...) est soumise aux règles de droit commun en matière de responsabilité contractuelle et extra-contractuelle.

Les règles de droit commun en matière de responsabilité ayant un caractère supplétif, les opérateurs peuvent y déroger dans leurs conventions avec l'utilisateur et élargir ou restreindre leur responsabilité pour tout manquement envers l'utilisateur. Les opérateurs restreignent dès lors leur responsabilité parfois de manière considérable.

Il n'y a que quelques exceptions où les clauses d'exonération ne sont pas valables : on ne peut s'exonérer en cas de faute caractérisée ou d'erreur intentionnelle; une clause qui touche à l'objet même de la convention est nulle. Il existe une série de dispositions légales particulières relatives à la validité des clauses d'exonération. Pour les autres activités, les opérateurs peuvent s'exonérer de la responsabilité contractuelle ou extra-contractuelle, en cas de faute légère ou d'une faute grave et en cas de dommage matériel, financier ou physique.

La loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur prévoit une protection de ce dernier contre l'éventualité d'une exonération appliquée par le vendeur outrepassant quelque peu les règles de droit commun. Ainsi, toute exonération en cas de faute grave commise de son propre chef ou de faute grave commise par ses employés ou mandataires, est interdite. De même, les clauses qui suppriment ou diminuent la garantie légale couvrant les vices cachés sont également interdites, ainsi que les clauses qui déterminent un délai dont la durée n'est pas raisonnable pour signaler les vices au vendeur. En outre, la loi définit quelles sont les pratiques abusives.

Cette loi s'applique bien entendu uniquement au consommateur c'est-à-dire à *« toute personne physique ou morale qui acquiert ou utilise à des fins excluant tout caractère professionnel des produits ou des services mis sur le marché »*. Exclus de cette définition, les commerçants et les personnes exerçant une profession libérale se trouvent souvent démunis.

2. Sur un marché des télécommunications libéralisé

Conformément aux directives européennes, le secteur des télécommunications sera entièrement libéralisé au 1er janvier 1998.
A partir de cette date, Belgacom entrera donc , pour toutes ses activités, en concurrence avec d'autres entreprises.

Dans un secteur libéralisé, la restriction légale de responsabilité fausse la concurrence. Ceci va en fait à l'encontre de l'objectif des directives européennes, visant précisément à la libéralisation des activités de télécommunications.

Nous pouvons également supposer que la restriction de responsabilité envers les utilisateurs pour les services réservés fera l'objet d'une adaptation dans les futures dispositions légales relatives aux télécommunications et qu'à l'avenir, Belgacom sera soumise, pour l'ensemble de ses activités, tout comme les autres opérateurs de télécommunications sur le marché belge, aux règles de droit commun en matière de responsabilité.

En application des directives, des recommandations européennes et de la résolution du Conseil Européen datée du 7/02/94 concernant la fourniture d'un service universel, Belgacom a été désignée (cfr. loi programme du 20 décembre 1995) prestataire universel pour le territoire belge.

Cela signifie que Belgacom est tenue de fournir des services de télécommunications, mettant un ensemble de services de base de qualité à la disposition de tous les utilisateurs, quelle que soit leur situation géographique et à un prix accessible.

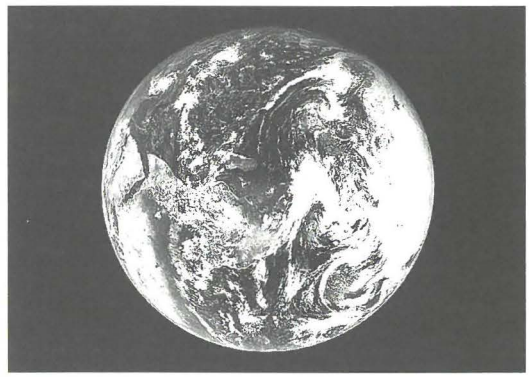
La gamme des services de base est précisée dans l'Arrêté Royal du 28/10/96 portant la liste des services prestés au titre du service universel des télécommunications.

En d'autres termes, Belgacom sera tenue d'offrir au grand public une gamme de services à des tarifs accessibles, comme c'est le cas actuellement pour les services réservés. Elle ne pourra toujours pas facturer le coût réel de certains services.

Ceci ne manquerait pas d'avoir une incidence négative pour Belgacom au niveau de la concurrence si le législateur ne veillait pas à mettre au point une réglementation visant à un cofinancement de ce service universel par tous les opérateurs présents sur le marché belge.

Par conséquent, l'intention initiale du législateur de restreindre la responsabilité de Belgacom en raison du fait qu'elle est tenue légalement de fournir des services bien définis à des tarifs accessibles au grand public et en raison du fait que l'acceptation d'un élargissement de la responsabilité entraînerait une hausse inacceptable des coûts d'exploitation, se trouve également dépassée.

Il subsiste toutefois la question de savoir si les nouvelles dispositions sur les télécommunications apporteront quelque modification au régime actuel de responsabilité de Belgacom alors qu'elle est désignée comme prestataire du service universel.
Dans l'article 19 de l'Arrêté Royal du 28/10/1996, il est, en effet, stipulé que dans les limites de l'article 64 de la loi du 21/03/1991, le prestataire du service universel peut être tenu responsable de tout dommage causé à l'utilisateur.



Sources :
- *Exposé des motifs, Travaux parlementaires de la Chambre des Représentants, 1989-90, n°s 1.287/1 et 1.287/10*
- *K. GEELEN, La responsabilité de Belgacom dans la loi du 21/03/1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, Computerrecht, 1991, Kluwer Rechtswetenchappen, p. 243-247.*
- *J. H. HERBOTS, Ed., Exoneratiebedingen, die keur, 1993, p. 184*

D. QUELS DROITS POUR LA VICTIME D'APPELS MALVEILLANTS ?

En 1996, le nombre de plaintes relatives aux appels malveillants a considérablement augmenté. Le service de médiation a enregistré à ce propos 111 plaintes, soit trois fois plus qu'en 1995.

Ceci s'explique avant tout par le fait que le public est de plus en plus sensible à la notion de vie privée. Mais le changement de procédure décidé par Belgacom est également responsable de cet afflux de plaintes.

1. LA POLITIQUE DE BELGACOM

Jusqu'au mois de juillet 1996, les personnes victimes d'appels malveillants pouvaient s'adresser à Belgacom pour identifier l'auteur de ces appels.

Belgacom plaçait, à la demande du titulaire du raccordement, la ligne téléphonique sous observation pendant une période déterminée en vue d'enregistrer les appels entrants et lui remettait ensuite une liste de numéros ou, s'il s'agissait d'un numéro secret, le nom des appelants.

Depuis lors, la ligne est toujours placée sous observation à la demande du titulaire mais les résultats sont communiqués exclusivement aux instances judiciaires, sur réquisitoire du juge d'instruction.

La victime d'appels malveillants se voit donc obligée, soit d'introduire une plainte auprès de la police ou de la gendarmerie, soit de se constituer partie civile devant le juge d'instruction.

Le simple dépôt d'une plainte auprès de la police ou de la gendarmerie ne déclenche pas l'action publique et la plainte risque alors d'être classée sans suite.

L'introduction d'une plainte en se constituant partie civile est une démarche onéreuse car le juge d'instruction réclame une caution pour les frais de procédure.

La personne importunée ne désire pas nécessairement s'adresser aux instances judiciaires mais préfère, après identification de l'auteur des appels malveillants, décider elle-même si elle désire entamer une action en justice.

Belgacom estime que l'auteur des appels malveillants a, en quelque sorte, également droit au respect de sa vie privée.

La société invoque les arguments juridiques suivants pour justifier sa politique :

— conformément aux dispositions de l'article 8 de la Convention européenne de sauvegarde des droits de l'homme et des libertés fondamentales, il ne peut y avoir ingérence dans l'exercice du droit au respect de la vie privée que pour autant que cette ingérence soit prévue par la loi. Selon Belgacom, une telle loi n'existerait pas en Belgique ;
— l'article 111 de la loi du 21/03/1991 (la «Loi Belgacom») interdit de prendre connaissance, de révéler ou de faire un usage quelconque du contenu des conversations téléphoniques ou de toutes autres données ; l'article 112 de cette même loi autorise quelques exceptions, mais d'après Belgacom, la repérage des appels malveillants ne tombe pas sous le champ d'application de cet article ;
— sur base de l'article 88bis du Code d'instruction criminelle, seul le juge d'instruction peut faire procéder, dans le cadre d'une instruction judiciaire, à l'enregistrement des communications téléphoniques en requérant le concours technique de Belgacom ;
— une directive européenne visant à protéger la vie privée de l'appelant et de l'appelé est actuellement en cours d'élaboration.

2. LE POINT DE VUE DU SERVICE DE MEDIATION

Le service de médiation a examiné avec soin les dipositions réglementaires en vigueur et est arrivé aux conclusions suivantes :

— l'enregistrement et la communication de données relatives au trafic téléphonique, en vue de repérer l'auteur des appels malveillants, tombent bien, aux termes de l'exposé des motifs de la «Loi Belgacom», sous les exceptions stipulées à l'article 112 ;
— à la lecture des travaux préparatoires de la loi du 02/11/1991 concernant l'insertion de l'article 88bis du Code d'instruction criminelle, il apparaît clairement que la procédure de cet article ne doit pas être appliquée au repérage des appels malveillants et que le législateur avait l'intention d'approfondir le sujet ;
— la loi du 08/12/1992 relative à la protection de la vie privée à l'égard des traitements de données à caractère personnel comprend encore moins de dispositions interdisant l'enregistrement de données relatives au trafic téléphonique ;
— le projet de directive mentionné par Belgacom, envisage explicitement que, dans le cas d'appels malveillants ou importuns, les données concernant l'appelant peuvent être enregistrées et mises à la disposition de la victime.

Lors de l'enregistrement et de la divulgation de données à caractère personnel, Belgacom est tenue de respecter le droit des tiers à la vie privée.

Ceci ne signifie toutefois pas qu'elle doit en faire une règle absolue.

Dans les relations entre particuliers, ce droit ne revêt aucun caractère absolu.

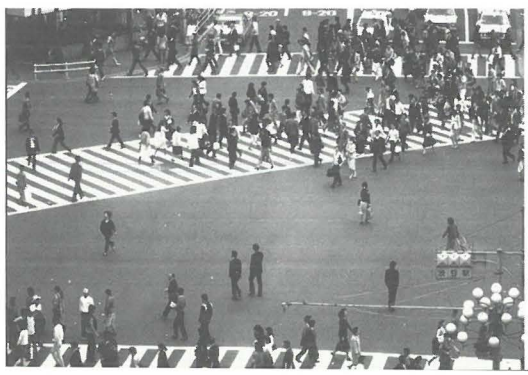
Pour chaque litige ayant un rapport avec le concept de vie privée, les intérêts des différentes parties devraient être pris en considération les uns par rapport aux autres.

Dans le cas d'appels malveillants, il nous semble plutôt logique que les intérêts de la victime priment sur le droit au respect de la vie privée de l'auteur présumé.

Quoi qu'il en soit, à l'heure actuelle, les victimes d'appels malveillants ne sont guère protégées.

Le service de médiation a dès lors demandé le point de vue de la Commission de la protection de la vie privée et a également entrepris une démarche auprès de Monsieur Elio Di Rupo, Ministre des Télécommunications et de Monsieur Stefaan De Clerck, Ministre de la Justice, en vue de sortir de cette impasse.

Il nous semble en effet souhaitable que cette problématique soit définitivement réglée du point de vue légal. L'indispensable adaptation des dispositions légales relatives aux télécommunications se présente comme une occasion rêvée d'y apporter une réponse.



E. LE TARIF TELEPHONIQUE SOCIAL

1. UNE INITIATIVE DE BELGACOM SUR LE PLAN SOCIAL

Belgacom, à côté d'initiatives médiatisées, dépassant la sphère de ses activités, telles que par exemple, la cession d'une partie de son patrimoine immobilier à des centres publics d'aide sociale ("Belgacom joue au Père Noël avec les CPAS" *in* La Libre Belgique 07/08 décembre 1996; "Belgacom gaat gebouwen schenken aan OCMW'S" *in* Financieel Economisch Tijd 06 décembre 1996) a entamé, en 1996 une refonte du tarif téléphonique social.

Pour rappel, ce tarif réduit est accordé par Belgacom pour raison sociale ou humanitaire, en application de l'art. 18 et de l'annexe 6 du contrat de gestion.

2. LE TARIF TELEPHONIQUE SOCIAL GARANTI PAR LE SERVICE UNIVERSEL

Le tarif téléphonique social est considéré, depuis l'Arrêté Royal du 28.10.96 portant la liste des services prestés au titre du service universel des télécoms, comme une des prestations spéciales du service universel relatives au service de téléphonie vocale de base (art. 13).

En effet, l'accès au réseau à un prix abordable et à toutes les catégories de la population y compris les personnes les plus défavorisées est un principe clef du service universel.

3. LE TARIF TELEPHONIQUE SOCIAL AU QUOTIDIEN

Au travers des différentes plaintes adressées au service de médiation dans le courant de l'année, nous avons pu constater que dans certains cas, les dispositions actuelles en matière de tarif téléphonique social posent de réels problèmes.

A titre d'illustrations, nous avons repris deux extraits de lettres ainsi qu'en parallèle, la position adoptée par l'entreprise publique autonome.

— **Monsieur H. nous écrit :** ..."*Compte tenu de son âge, maman est maintenant depuis quelques mois pensionnaire dans une maison de repos (...)*

Etant étonné du montant de la première facture et notamment de celui de la redevance, j'ai pris contact avec les services de Belgacom qui m'ont signalé que le statut "VIPO" ne pouvait plus être appliqué du fait que maman se trouvait dans une chambre double ; si elle louait une chambre individuelle, donc plus chère mais sans "cohabitant", elle pourrait à nouveau bénéficier du régime social.
Compte tenu que cette réglementation semble tant à moi-même qu'à différentes personnes de notre entourage ne pas aller dans le sens premier du statut "VIPO" qui en soi permet de déboucher sur une aide aux personnes ayant généralement moins les moyens de louer une chambre simple qu'une chambre commune, je me permets de vous soumettre la situation"...

Belgacom nous répond : ..."*L'octroi du tarif téléphonique social est lié à plusieurs conditions dont l'une est d'habiter seule.*
Dans le cas d'une maison de repos, la réglementation en vigueur prévoit que la vie privée du bénéficiaire doit être garantie, ce qui ne saurait être le cas dans une chambre commune. La réponse antérieure réservée à la demande du client était donc exacte ; en conséquence, afin de ne pas créer de précédent, Belgacom maintient sa position initiale"...

— **Monsieur W. nous écrit :** ..."*Cela vous amuse de tracasser les vieilles personnes et les gens qui s'en occupent, avec des paperasseries administratives ?*

Pour une société qui se situe dans les dix premières entreprises faisant le plus gros chiffre d'affaires en Belgique, je tiens à vous exprimer combien je déplore cette façon de faire vis-à-vis des personnes âgées, sans grands revenus, souvent seules, ayant des problèmes de santé, pour lire, comprendre, mémoriser, se déplacer, régler des affaires dont l'urgence est totalement injustifiée (21 jours !), etc... Vous craignez bien que ces personnes ne vous arnaquent sur votre tarif social ! Une si grosse faveur qui vous demande tant de sacrifices vous qui faites des milliards de bénéfices !"...

Belgacom nous répond : ..."*A la lecture du rapport fourni par le centre commercial concerné, je constate que la procédure a été correctement appliquée par mon personnel (...) même si je déplore, comme beaucoup d'autres sans doute, la lourdeur administrative liée à l'obtention du tarif téléphonique social, ces prescriptions étant imposées à Belgacom par le contrat de gestion"...*

4. ADAPTER LES DISPOSITIONS ACTUELLES A L'EVOLUTION DE LA SOCIETE

Au vu de ce qui précède, le service de médiation estime qu'il conviendrait d'adapter les dispositions réglementaires en vigueur afin qu'elles correspondent mieux à l'évolution de la société.

Il nous semble, dès lors, impératif de reconsidérer d'une part, les conditions d'octroi du tarif téléphonique social et d'autre part, la lourdeur des démarches à accomplir.

4.1. Les conditions d'octroi du tarif téléphonique social

Le service de médiation estime que le critère de revenu devrait être, à côté des critères âge et handicap (65 ans accomplis / 66% d'handicap et 18 ans accomplis), la condition clef pour bénéficier du tarif téléphonique social.

Par contre, le critère de cohabitation n'entrerait plus directement en ligne de compte.

Ainsi, le fait de résider dans une maison de repos, un hôtel ou sous une autre forme de vie communautaire ne serait plus un obstacle à l'octroi du tarif téléphonique social.

Concrètement, nous suggérons d'apporter quelques changements au document relatif au tarif téléphonique social mis à la disposition de la clientèle.

Le texte de la nouvelle réglementation que nous proposons est repris ci-dessous :

I. En principe peuvent bénéficier du tarif téléphonique social

— les personnes âgées ayant 65 ans accomplis ;
— les handicapés atteints d'un handicap d'au moins 66% et âgés de 18 ans accomplis.

Est considéré comme atteinte d'un handicap d'au moins 66%, la personne :

a. qui est déclarée par une décision administrative et judiciaire être handicapée physiquement ou psychiquement ou en incapacité de travail de façon permanente pour au moins 66% ;
b. pour laquelle, après la période d'incapacité primaire prévue à l'article 46 de la loi du 09 août 1963 instituant et organisant un régime d'assurance obligatoire contre la maladie et l'invalidité, une réduction de la capacité de gain à un taux égal ou inférieur à un tiers est constatée, comme prévu à l'article 56 de la même loi ;
c. pour laquelle, dans le cadre de l'allocation de remplacement et de revenus, une réduction de la capacité de gain à un tiers au moins, comme prévu à l'article 2 de la loi du 27 février 1987 relatif aux allocations aux handicapés, a été constatée ;
d. pour laquelle une réduction du degré d'autonomie d'au moins 9 points a été constatée conformément aux guide et échelle médico-sociale applicables dans le cadre de la loi du 27 février 1987 relative aux allocations aux handicapés.

Remarque
Habiter dans un hôtel, une maison de repos ou sous une autre forme de vie communautaire n'empêche pas a priori de bénéficier du tarif téléphonique social.

II. Conditions communes aux deux catégories de bénéficiaires
Ce second point resterait inchangé.

III. Réductions de tarifs propres au tarif téléphonique social
Ce troisième point resterait également inchangé.

IV. Formalités à accomplir par les demandeurs

a. les personnes qui estiment remplir les conditions ci-avant, doivent solliciter le bénéfice du tarif téléphonique social auprès de Belgacom par écrit, par téléphone ou au guichet ;
b. les demandeurs seront invités à remplir et à signer une déclaration sur l'honneur appropriée à leurs cas (personnes âgées ou handicapées) et à faire confirmer certaines données par l'Administration communale du lieu de leur résidence ;
c. outre la déclaration sur l'honneur susdite, le demandeur devra communiquer le document officiel (original ou une copie certifiée conforme par l'Administration communale) d'où il ressort qu'il est handicapé à 66% au moins ;
d. afin de prouver qu'il remplit la condition de revenus, chaque demandeur doit présenter tant lors de sa demande de tarif téléphonique social qu'à l'occasion du renouvellement trisannuel de sa déclaration sur l'honneur, les documents suivants délivrés par la mutuelle ou la Caisse auxiliaire d'assurances maladie-invalidité à laquelle il est affilié et qui attestent sa qualité de VIPO : sa carte d'assurance, son carnet de membre ou en remplacement dudit carnet, un document comportant la composition de son ménage.
e. S'il ne bénéficie pas du statut VIPO, il se doit de présenter tout autre document prouvant que le montant annuel de ses revenus bruts, cumulé avec le revenu brut de la (des) personne(s) qui cohabite(nt) éventuellement avec lui, ne dépasse pas le plafond fixé en matière de tarif téléphonique social (talon de traitement(s), salaire(s), pension(s), indemnité(s), etc..., relatifs au mois précédant la signature de la déclaration sur l'honneur ainsi que la dernière note de calcul relative à l'impôt des personnes physiques et taxes additionnelles, délivrée par le Ministère des Finances).

4.2. Les démarches administratives

Les formalités à accomplir pour l'octroi du tarif téléphonique social (cf. le point IV) sont, de manière évidente, lourdes à supporter pour les personnes qui désirent bénéficier de ce tarif.

Il nous paraît nécessaire à la fois d'envisager une simplification de cette procédure et de faire preuve d'une certaine souplesse au niveau du délai de renouvellement, en tenant compte du fait que certaines personnes peuvent éprouver des difficultés à se déplacer et à effectuer certaines démarches.

F. LA FACTURATION DE BELGACOM

Belgacom annonce depuis plusieurs années la mise en place d'un nouveau système de facturation. A ce jour, les investissements consentis se montent déjà à un milliard et demi BEF. En octobre 1996, Belgacom a timidement lancé son nouveau système de facturation, plus convivial, orienté vers le client plutôt que vers la ligne téléphonique: le projet COB (Customer Oriented Billing).
La grosse majorité des plaintes chez Belgacom, se rapportent à la facturation.
Belgacom a donc tout intérêt à mettre en place un nouveau système de facturation plus transparent.

Le système de facturation actuel présente plusieurs **imperfections** :

- un manque de clarté dû au libellé trop vague de certaines rubriques de coûts. Ainsi, il est toujours fait référence à une location d'appareillage alors que la date d'échéance du contrat est expirée. Il serait préférable, par exemple, de libeller ce poste comme suit : « Prolongation tacite du contrat de location » ;
- le trafic zonal et interzonal n'est pas suffisamment détaillé ;
- le numéro de TVA du client assujetti n'est pas repris sur la facture ;
- le nom de l'organisme financier où la domiciliation est effectuée, n'est pas mentionné ;
- une facturation par client n'est pas prévue. Le système de gestion des factures ne peut être consulté que sur base des numéros d'appel. Une consultation par numéro de TVA s'avère également impossible ;
- il est exclu de faire imprimer une information sur les factures. Dans tous les cas, Belgacom est obligée de recourir à des annexes ;
- le délai entre la clôture de la facturation et l'expédition de la facture au client est beaucoup trop long. Le client ne se souvient pas toujours de ce qui s'est passé trois mois auparavant ;
- l'expédition étalée des factures bimestrielles pour les 4.500.000 raccordements pose des problèmes spécifiques aux services. Tous les quinze jours, un quart des factures est expédié. Les services téléphoniques à la clientèle de Belgacom sont alors submergés de demandes d'explications : le service de médiation est également sollicité. Ces problèmes pourraient être évités par une répartition des envois sur tous les jours ouvrables d'un bimestre ;
- la sécurisation du fichier facturation laisse à désirer.

Le nouveau système de facturation devrait apporter une solution aux imperfections du système actuel. En 1994, le service de médiation a reçu les premières informations officielles de la part de Belgacom, concernant le développement de ce nouveau système.

Entre-temps, la date de mise en oeuvre a été constamment reculée. La date la plus récente renseignée par Belgacom au service de médiation pour la mise en oeuvre du nouveau système de facturation est fixée au 15 décembre 1997. Au cours de l'année 1998, les premières « nouvelles » factures devraient être établies. Toujours en 1998, les clients devraient être transférés progressivement vers le nouveau système.

En attendant, le **Système CIS** (Customer Information System) a été mis en place. Il permet aux plaignants raccordés à un central téléphonique numérique, d'obtenir, quasi on-line, des détails relatifs aux communications facturées. Ce système a permis de réduire considérablement le nombre de plaintes écrites adressées à Belgacom et au service de médiation.

La mise au point du nouveau système de facturation a abouti à la mise en oeuvre d'une **protection contre un trafic téléphonique anormalement élevé.** Le service de médiation a toujours beaucoup insisté sur ce point.
Depuis le début de l'année 1996, Belgacom avertit ses clients, par téléphone ou par courrier, que la facturation en cours présente une augmentation inhabituelle du trafic sortant. Cet avertissement est lancé lorsque le volume du trafic atteint le double du trafic des huit semaines précédentes, avec un minimum de 500 unités tarifaires par semaine. Les clients, dûment prévenus, peuvent alors confirmer s'ils sont conscients de cette augmentation de trafic. Dans le cas contraire, il leur appartient de prendre, en accord avec Belgacom, les mesures qu'impose la situation.

Cette procédure concerne les clients dont la ligne téléphonique est reliée à un central numérique. Toutefois, en attendant 1998, année au cours de laquelle elle sera applicable à tous ses clients, Belgacom a adapté le logiciel de la plupart des centraux électroniques non numériques.
Grâce à cette adaptation, la majorité de la clientèle pourra bénéficier de ce service.

Actuellement, 2.000 clients sont contactés chaque semaine, dont 12 % par courrier.

Selon une enquête réalisée en septembre 1996, 70 % des clients consultés ont marqué leur satisfaction sur la démarche de Belgacom.

G. OBLIGATION POUR BELGACOM DE JUSTIFIER SES DECISIONS

Le juge de paix de Halle (N° RG 1836) a prononcé un arrêt en date du 4 décembre 1996 qui a donné tort à Belgacom. Bien que l'enjeu financier de cette procédure était minime, ce sont les arguments utilisés par le juge qui permettent de projeter un éclairage intéressant sur la relation triangulaire, utilisateur, opérateur et médiateur.

L'action intentée par Monsieur M. a eu pour conséquence de condamner Belgacom à rembourser la somme de 13.478 BEF, augmentée des indemnités et des frais de justice à compter du 20.12.1995.

L'action qui se rapportait à deux factures que Belgacom avait fait parvenir à son client a été jugée recevable. Plus précisément, Monsieur M. contestait le poste « facilités et communications spéciales » repris sur ses factures.

Le litige avait tout d'abord été soumis à l'examen du service de médiation qui, après avoir entrepris plusieurs démarches, avait demandé à Belgacom de modifier sa position et de détaxer les appels contestés.

A cet effet, le service de médiation s'était basé sur les considérations suivantes : étant donné que le client soutenait que les appels contestés n'avaient jamais été effectués depuis son installation téléphonique, une rencontre avait été organisée au domicile du plaignant, à la demande du médiateur.

Bien que le plaignant était à même de prouver, témoignages écrits à l'appui, que lui-même, son épouse et son fils étaient absents au moment et à l'heure où les appels contestés avaient été donnés, Belgacom restait sur sa position.

Suite à ce constat, le service de médiation avait fait parvenir l'avis suivant à Belgacom en date du 6/11/1995: ***« Sur base des attestations fournies par le client ainsi que des témoignages, je propose à Belgacom de modifier sa position et de détaxer les appels contestés. »***

Belgacom avait répondu à cet avis en date du 14/11/1995 en ces termes : ***« nous avons le regret de devoir vous informer que nous ne pouvons suivre l'avis. L'enquête n'a apporté aucun élément qui permette d'indiquer ou de prouver que les appels en question n'ont pas été faits depuis votre installation téléphonique. La taxation est dès lors maintenue. »***

Les considérations sur lesquelles le juge de paix s'est basé pour donner raison à Monsieur M. sont les suivantes:

« La loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques prévoit effectivement un médiateur, qui puisse émettre un avis aux parties afin de régler leurs différends. Cet avis ne lie cependant pas la défenderesse (en l'occurrence Belgacom), de telle sorte que celle-ci n'en a pas tenu compte.

Toutefois, l'article 43§5 de la loi susmentionnée stipule ce qui suit: « Au cas où l'entreprise publique ne tient pas compte de l'avis dont question au §3,3°, elle est tenue de justifier sa décision ».

C'est précisément ce que la défenderesse n'a pas fait dans cette affaire. Elle a rejeté l'avis du médiateur, mais sans motif, puisqu'elle s'est limitée, dans sa décision, dont elle devait faire part au plaignant conformément à l'article 43 § 5 susmentionné, à constater ce qui suit:

« L'enquête n'a apporté aucun élément qui permette d'indiquer ou de prouver que les appels en question n'ont pas été faits depuis votre installation téléphonique. La taxation est dès lors maintenue. »

Ceci ne peut être considéré comme une décision dûment justifiée; en effet, la défenderesse omet de préciser de quelle enquête il s'agit; de telles conclusions invérifiables relèvent de l'arbitraire, ce qui ne pouvait être l'intention du législateur en rédigeant l'article 43 de la loi susmentionnée. La défenderesse dispose pourtant d'un système d'enregistrement, qui pourrait apporter quelque clarification. Cependant, tout porte à croire qu'elle ne désirait pas autoriser l'accès à ces données contestées.

Les demandeurs, pour leur part, ont épuisé leurs moyens de preuve, que ce soit à l'intention du service de médiation ou du tribunal.

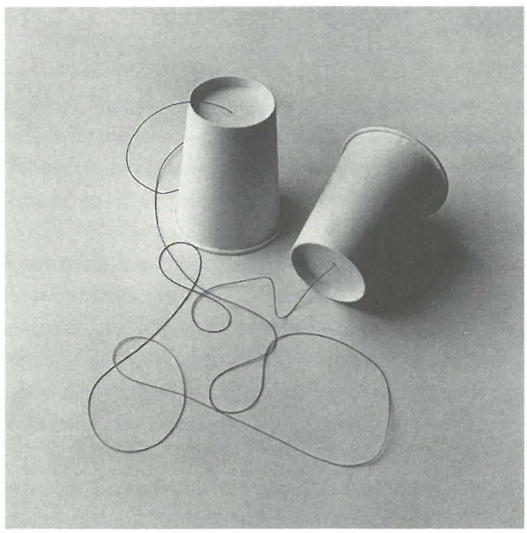
Ce dernier accepte les moyens de preuve et estime que la demande est fondée.

On peut déduire des pièces versées au dossier que les appels contestés ont été facturés injustement aux demandeurs. »

Conclusions de cet arrêt :

- les avis du service de médiation peuvent être pris en considération lors d'un jugement ;
- Belgacom est tenue de justifier sa position ;
- si les moyens de preuve sont inexistants (en l'occurrence, absence de détails concernant les communications téléphoniques contestées), l'argumentation présentée par Belgacom peut être jugée insuffisante ;
- les plaignants qui se donnent la peine de réunir des moyens de preuve conservent des chances de voir le tribunal leur donner raison, même dans les litiges concernant la facturation.

10 PERSPECTIVES 1997



1997 sera une année charnière capitale pour le monde des télécommunications. En effet, le 1er janvier 1998 verra l'ouverture totale du marché et l'arrivée de nouveaux opérateurs.

Durant les quelques mois qui nous séparent de cette date fatidique, le travail à accomplir tant par le Gouvernement fédéral que par Belgacom et le service de médiation sera colossal.

Le **Gouvernement et le Parlement** devront, en peu de temps, prendre une série de dispositions légales pour préparer la libéralisation totale du secteur des télécommunications. Le service de médiation attend, en outre, du législateur qu'il modifie les dispositions légales afin de lui permettre d'intervenir dans les litiges entre tous les utilisateurs et tous les opérateurs et éditeurs. La création d'un véritable « service de médiation des télécommunications » doit accroître l'indépendance du service et l'actuelle confiance du public.

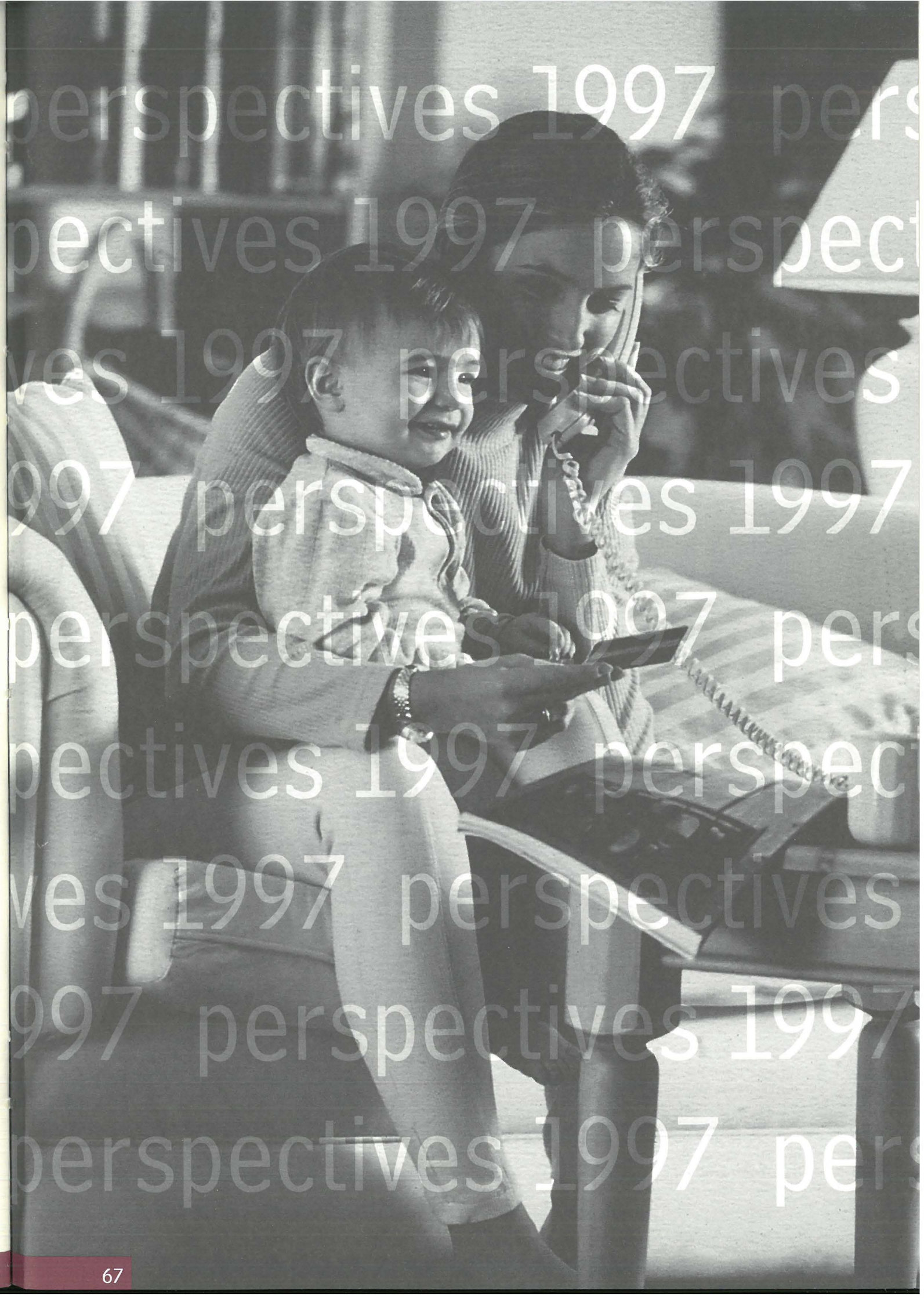
Belgacom dispose encore de quelques mois pour améliorer ses performances qualitatives en matière de service à la clientèle. Ce court délai doit également permettre à l'opérateur de se préparer à exercer correctement son rôle de prestataire unique du service universel comme l'a voulu le législateur.

Le service de médiation s'efforcera de profiter de cette année 1997 pour passer du statut de service de médiation auprès de Belgacom à celui de service de médiation des télécommunications. Tout comme il l'a fait durant les quatre premières années de son fonctionnement, il s'attachera à examiner en toute indépendance d'esprit les différends entre les utilisateurs et les opérateurs de télécommunications.

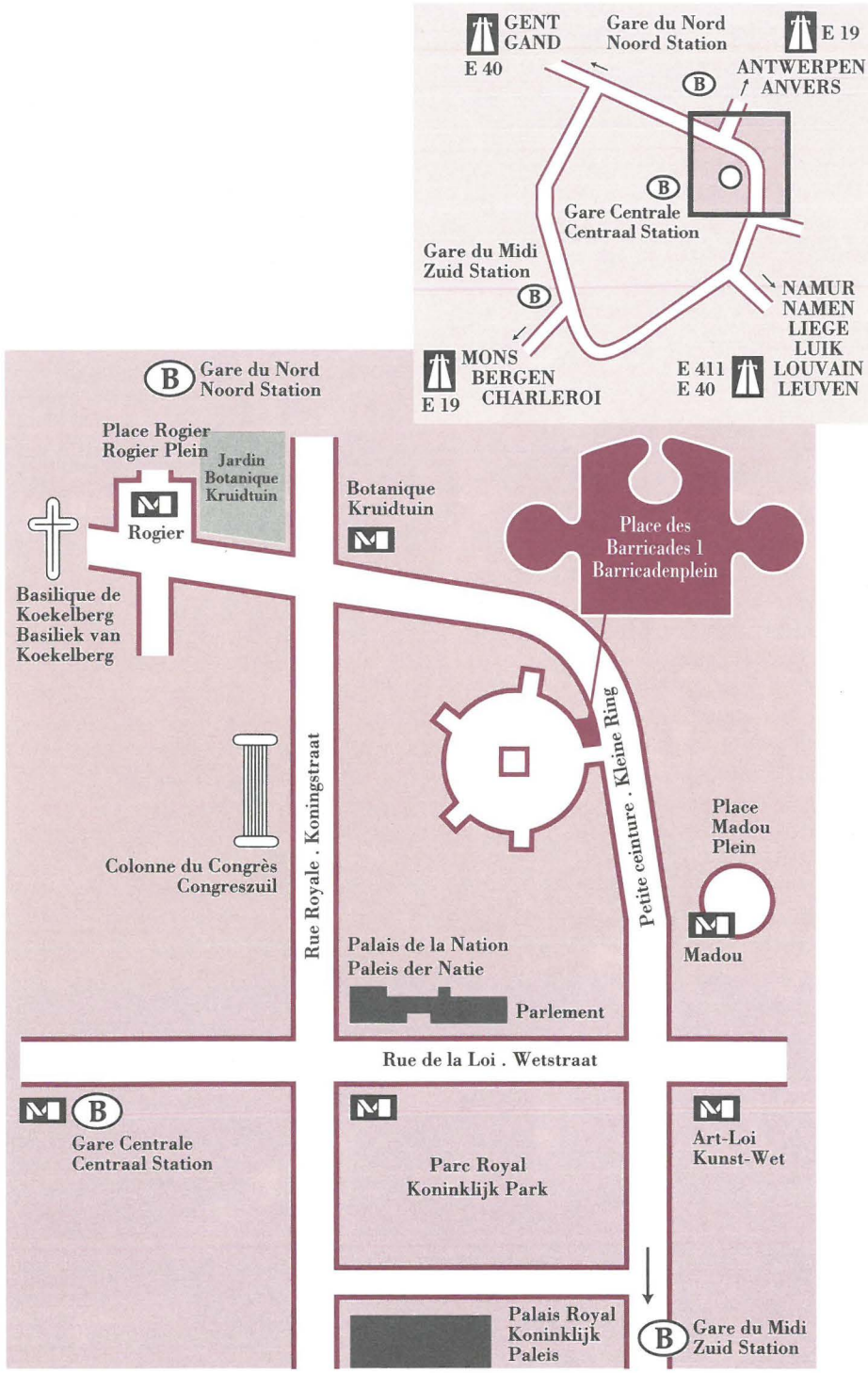
Tout en admettant que la mise en concurrence totale du secteur des télécommunications est susceptible d'entraîner une amélioration du niveau qualitatif, le service de médiation reste convaincu que les litiges entre les parties ne disparaîtront pas du jour au lendemain.

Comme par le passé, le service de médiation, malgré les enjeux financiers énormes, veillera à maintenir une dimension humaine dans le fonctionnement du secteur des télécommunications.

Puissent tous les intervenants comprendre qu'une bonne écoute des propositions du service de médiation constitue un pas accompli dans le sens d'une meilleure compréhension des besoins du public.


perspectives 1997 pers
pectives 1997 perspect
ves 1997 perspectives
997 perspectives 1997
perspectives 1997 pers
pectives 1997 perspect
ves 1997 perspectives
997 perspectives 1997
perspectives 1997 pers

Plan d'accès



Le rapport annuel 1996 du service de médiation
peut être obtenu sur simple demande adressée au

SERVICE DE MEDIATION
PLACE DES BARRICADES 1 - 1000 BRUXELLES
Tél. 02/223 06 06 (FR-D)
Tél. 02/223 09 09 (NL)

SERVICE MEDIATION
AD CORPORATE