



SERVICE DE MÉDIATION POUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS
Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 3 | 1000 Bruxelles
Tél.: 02 223 06 06 | Fax: 02 219 77 88 | E-mail: plaintes@mediateurtelecom.be

www.mediateurtelecom.be



E.R.: Jean-Marc Vekeman - Boulevard du Roi Albert II 8 bte 3 - 1000 Bruxelles

SERVICE DE MÉDIATION POUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS | RAPPORT ANNUEL 2016



R A P P O R T A N N U E L 2 0 1 6

SERVICE DE MÉDIATION POUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS





T A B L E D E S M A T I È R E S

MISSIONS	01
MESSAGE AUX LECTEURS	02
1. PLAINTES INTRODUITES EN 2016	04
2. PLAINTES TRAITÉES EN 2016	12
3. STATISTIQUES COMPLÉMENTAIRES	18
4. COMPROMIS À L'AMIABLE ET RECOMMANDATION PAR OPÉRATEUR	24
5. INTERNET MOBILE : FRAIS ÉLEVÉS ET IMPRÉVUS	40
6. FRAIS DE RAPPEL ET DÉLAI DE PAIEMENT	52
7. AVANTAGES PROMOTIONNELS PROPOSÉS PAR LES OPÉRATEURS	60
8. GARANTIE	68
9. HARCÈLEMENT TÉLÉPHONIQUE	74
RÈGLEMENT DE PROCÉDURE	80
BUDGET	84
OMBUDSMAN.BE	85

PORTAIL INTERNET WWW.OMBUDSMAN.BE

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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



Missions

TOUTE PERSONNE CONFRONTÉE À UN LITIGE RELATIF AUX TÉLÉCOMMUNICATIONS PEUT S'ADRESSER AU SERVICE DE MÉDIATION POUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS, INSTITUÉ LÉGALEMENT AUPRÈS DE L'INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS.



Le service de médiation fonctionne de façon entièrement indépendante des opérateurs de télécommunications. De même, dans les limites de ses attributions, le service de médiation ne reçoit d'instructions d'aucune autorité.

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

Seules les plaintes écrites sont prises en considération. Le plaignant peut néanmoins s'adresser oralement au service de médiation afin d'être orienté au mieux de ses intérêts.

Les plaintes ne sont recevables que lorsque le plaignant a entamé une démarche préalable auprès de l'opérateur de télécommunications. Par ailleurs, le service de médiation peut refuser de traiter une réclamation lorsque la plainte y afférente a été introduite auprès de l'opérateur de télécommunications plus d'un an auparavant ou lorsqu'elle apparaît clairement vexatoire.

Pour toute plainte déclarée recevable, la procédure de perception est suspendue par l'opérateur de télécommunications pour une période maximale de quatre mois à partir du jour de l'introduction de la plainte ou jusqu'à ce que le service de médiation formule une recommandation ou jusqu'à ce qu'il y ait accord sur un règlement transactionnel.

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

Le service de médiation est investi des missions suivantes :

- examiner toutes les plaintes des utilisateurs finals ayant trait aux activités des opérateurs de télécommunications ;
- s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable des différends entre les opérateurs de télécommunications et les utilisateurs finals ;

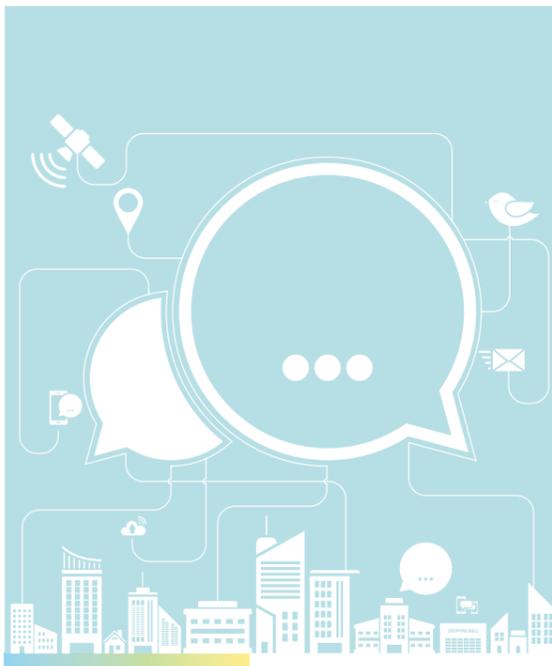
- adresser une recommandation à l'opérateur de télécommunications au cas où un compromis à l'amiable ne peut être trouvé. Une copie de cette recommandation est également adressée au plaignant. L'opérateur de télécommunications dispose d'un délai de vingt jours ouvrables pour motiver sa décision au cas où il ne suivrait pas la recommandation. Après expiration dudit délai, le service de médiation envoie un rappel à l'opérateur concerné. Celui-ci dispose d'un délai de vingt jours ouvrables pour tout de même motiver sa décision au cas où il ne suivrait pas la recommandation. En cas de non-respect de ces dispositions, l'opérateur de télécommunications s'engage à exécuter la recommandation en ce qui concerne les aspects spécifiques au plaignant ;

- examiner la demande de toute personne se prétendant victime d'une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques visant à obtenir communication de l'identité et de l'adresse des utilisateurs de réseaux ou de services de communications électroniques l'ayant importunée, pour autant que ces données soient disponibles. Le service de médiation accède à la demande si les conditions suivantes sont réunies : les faits semblent établis et la demande se rapporte à des dates et heures précises.

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

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

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



JEAN-MARC VEKEMAN
Médiateur



LUC TUERLINCKX
Ombudsman

Message aux lecteurs

Diminution du nombre de plaintes pour la 4^{ème} année consécutive

Le service de médiation pour les télécommunications a reçu, en 2016, 14.879 plaintes écrites (plus de $\frac{3}{4}$ des réclamations nous arrivent sous forme électronique).

Ce nombre est en diminution (-16% par rapport à 2015).

A l'instar de cette baisse générale du nombre de plaintes, les litiges liés au harcèlement téléphonique chutent, soit 4.790 plaintes relatives aux appels malveillants contre 7.071 en 2015.

Proximus (-17,02%), Telenet (-19,26%), Base Company (-34,10%) et M7Group (-37,55%) ont contribué le plus à cette diminution du nombre de plaintes. Pour Orange Belgium (-8,60%), Scarlet (-4,22%) et pour Voo (-10,62%), celle-ci est un peu moins marquée. D'autres opérateurs voient même leur nombre de plaintes augmenter, malgré la tendance générale à la baisse. Il en va ainsi pour SFR (+77,17%), Mobile Viking (+11,84%), Lycatel-Lycamobile (+137,50%), FCR Media Belgium (+42,42%) et Join Experience (+128,57%).

Délai moyen de traitement en baisse

En 2016, le service de médiation a traité et clôturé 14.601 plaintes.

Dans 95,22% des plaintes, une solution acceptable pour l'utilisateur a été obtenue par un accord à l'amiable. Si nous ajoutons les recommandations auxquelles l'opérateur a répondu positivement, 96,61% des dossiers ont trouvé une issue favorable.

Par ailleurs, nous épinglons une baisse du délai de traitement moyen pour les dossiers médiation (34 jours calendrier contre 52 en 2015).

Ainsi, une large majorité des plaintes médiation ont pu être traitées en moins de trois mois (97,85% contre 89,09% en 2015) et ce, conformément aux nouvelles dispositions légales en la matière. Une plainte relative à un harcèlement téléphonique

a été clôturée, en moyenne, en 25 jours calendrier (contre 19 jours en 2015).

Le chapitre 4 analyse en détail la clôture des plaintes auprès du service de médiation, par le biais d'un accord à l'amiable ou d'une recommandation. Exemples et statistiques à l'appui, nous évaluons la collaboration et l'ouverture à la conciliation des principaux opérateurs.

Proposition de fixer une limite forfaitaire de consommation

Il se dégage, cette année, deux problématiques en croissance : les réclamations relatives à des actions promotionnelles et celles liées à la garantie. Les coûts concernant l'internet mobile, les frais de rappel, les SMS Premium et le M-Commerce restent, sans nul doute, des sujets toujours d'actualité.

Le service de médiation tient à mettre en avant la proposition suivante : l'utilisateur final devrait pouvoir opter pour une limite forfaitaire de ses crédits disponibles pour chacun de ses produits.

Dans le chapitre 5, nous abordons les réclamations concernant l'internet mobile et distinguons l'usage de l'internet mobile en Belgique, dans les pays de l'Union européenne ou en dehors de l'Union européenne. Nous épinglons, en outre, différents opérateurs qui proposent déjà certaines formules d'abonnement permettant d'éviter toute surconsommation.

Nous nous penchons, dans le chapitre 6, sur le thème des mises en demeure, l'une des méthodes les plus largement utilisées par les opérateurs télécoms pour forcer les clients à acquitter des montants facturés. Le service de médiation évoque également les frais de rappel pratiqués par plusieurs opérateurs.

Dans le chapitre 7, nous procédons à l'examen des plaintes provoquées par les irrégularités dans l'attribution des promotions. Les utilisateurs demandent de plus en plus l'intervention du service de médiation étant donné que leur opérateur ne respecte pas son engagement quant à la fourniture de matériel ou l'octroi de réduction, faisant partie de l'accord lors de la vente.

Le chapitre 8 s'attarde sur les dispositions légales et les droits des consommateurs vis-à-vis des opérateurs télécoms à propos de la problématique de la garantie, ainsi que la charge de la preuve.

Enfin, le chapitre 9 s'intéresse au harcèlement téléphonique en rappelant entre autres les limites de la mission du service de médiation et en évoquant les appels dérangeants/commerciaux qui empoisonnent la vie quotidienne de nombreux plaignants.

Notre règlement de procédure et notre budget sont présentés à la fin de ce rapport

Audit

Le service de médiation a fait l'objet en 2016 d'un audit du SPF Economie.

L'objectif dudit audit était de vérifier si le service de médiation se conformait toujours aux conditions fixées en vue d'être reconnu comme entité qualifiée. La conclusion de cet audit précise que nous satisfaisons pleinement à toutes les exigences requises par les dispositions légales en vigueur.

Nous concluons cette introduction par un mot de remerciement adressé à l'ensemble des collaborateurs du service de médiation pour les télécommunications qui, en 2016, ont réussi, une fois de plus, à trouver une solution à un grand nombre de problèmes rencontrés par les utilisateurs.

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

Bruxelles, le 30 mars 2017


Jean-Marc Vekeman
Médiateur

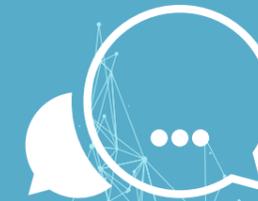

Luc Tuerlinckx
Ombudsman





14.879

PLAINTES INTRODUITES EN 2016



Plus de 3/4 des réclamations nous arrivent en 2016 sous forme électronique

1. PLAINTES INTRODUITES EN 2016	04
A. Aperçu des plaintes entre 1993 et 2016	06
B. Évolution mensuelle du nombre de plaintes enregistrées	06
C. Modes d'introduction	07
D. Répartition des plaintes par opérateur	07
1. Nombre de plaintes par opérateur	07
2. Évolution en pourcentage des plaintes par opérateur	08
3. Nombre de plaintes Appels Malveillants par opérateur	09
4. Nombre de plaintes Médiation par opérateur	09
5. Évolution en pourcentage des plaintes Médiation par opérateur	10
E. Catégories de plaintes Médiation	10

1. Plaintes introduites en 2016

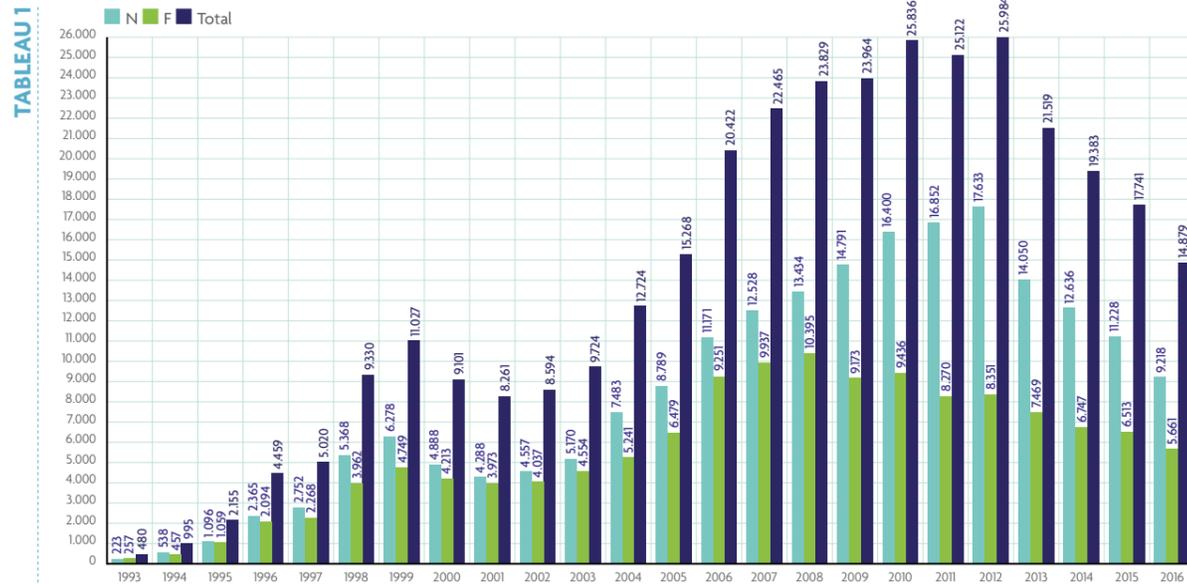
4



5



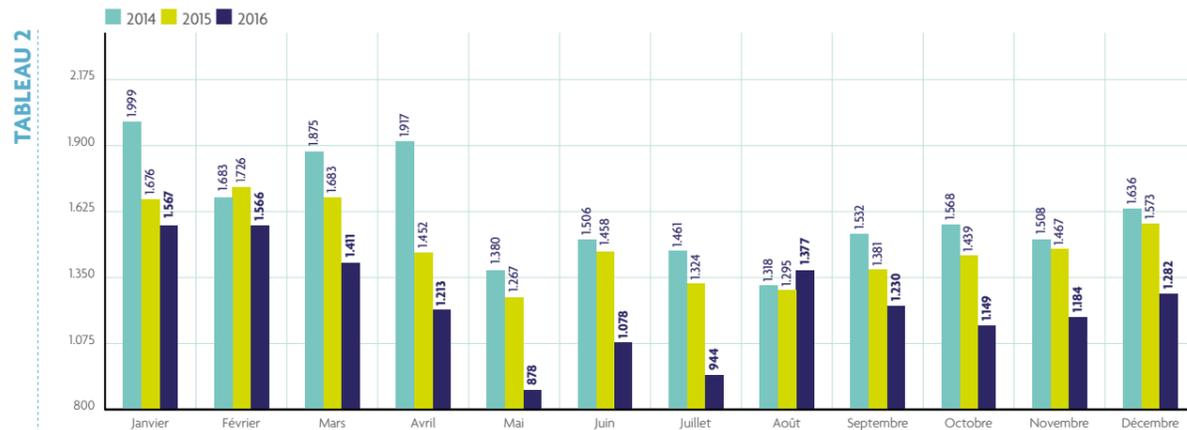
A. → Aperçu des plaintes entre 1993 et 2016



Ce graphique présente l'évolution du nombre de plaintes déposées auprès du service de médiation pour les télécommunications au cours de ses 24 années de fonctionnement. Ce nombre de plaintes, en hausse constante entre 1993 et 1999, en baisse durant les années 2000 et 2001, de nouveau

en augmentation jusqu'en 2010, a connu de faibles fluctuations en 2011 et 2012. La diminution significative du nombre de plaintes enregistrées amorcée depuis 2013 est également constatée pour l'année 2016. En effet, le nombre de litiges passe de 17.741 en 2015 à 14.879, soit une diminution de 16%.

B. → Évolution mensuelle du nombre de plaintes enregistrées

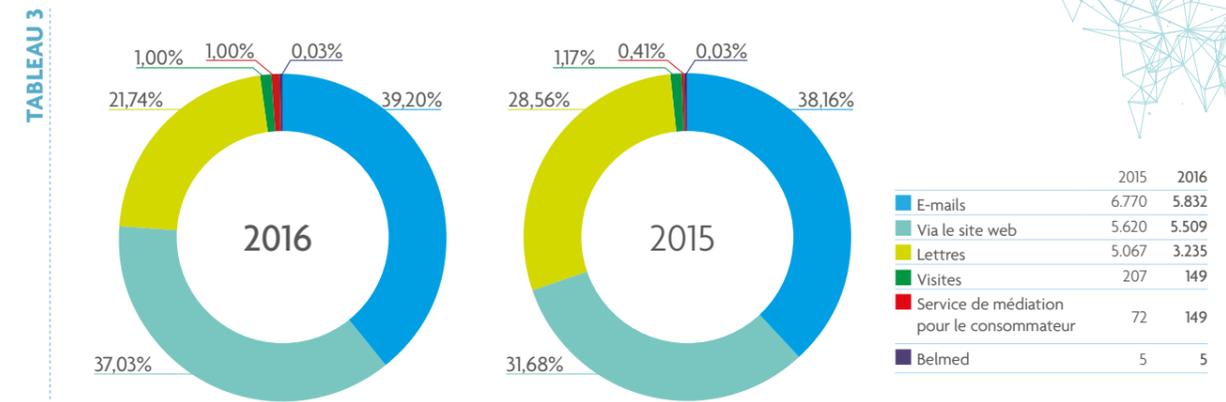


Ce graphique reprend, depuis l'année 2014, l'évolution mois par mois du nombre de réclamations introduites au service de médiation.

Les 3 premiers mois comptent le plus grand nombre de réclamations. Durant deux mois, moins de 1.000 plaintes ont été déposées auprès de notre service. Enfin, en 2016, nous avons enregistré, mensuellement, en moyenne 1.240 nouvelles plaintes, contre 1.615 en 2014 et 1.478 en 2015.

Des fluctuations plus ou moins importantes peuvent être relevées au fil des mois pour l'année 2016 : au mois de janvier, 1.567 plaintes ont été introduites contre 878 en mai.

C. → Modes d'introduction



Seules les demandes d'intervention par écrit et par visite sont prises en considération sur base de la législation en vigueur. Les appels téléphoniques ne sont donc, en aucune façon, comptabilisés dans ces statistiques. L'écrasante majorité des plaintes (99%) est toujours introduite par le biais d'un écrit. Les plaintes nous parvenant par e-mail restent stables en termes de pourcentage (39,20% contre 38,16% en 2015). Les réclamations enregistrées via les formulaires proposés sur notre site web sont en augmentation par rapport à 2015 (37,03% contre 31,68% en 2015). Le service de médiation

continue d'encourager l'utilisation desdits formulaires pour éviter les plaintes incomplètes. Les plaignants qui ont préféré déposer plainte en se présentant en personne dans nos locaux représentent 1% du total (contre 1,17% en 2015). Le service de médiation pour le consommateur a transmis, en 2016, 149 litiges concernant notre service. Depuis 2013, le service de médiation est également devenu partenaire de Belmed, la plate-forme de règlement extrajudiciaire (Online Dispute Resolution) du SPF Economie. 5 plaintes ont été introduites par ce biais en 2016.

D. → Répartition des plaintes par opérateur

1. Nombre de plaintes par opérateur

MO: plaintes multi-opérateurs mO: plaintes mono-opérateur

Opérateur	Total 2015	Total% 2015	MO 2015	mO 2015	mO 2015%
Proximus	8.927	48,31%	477	8.450	49,05%
Telenet Group	2.866	15,51%	117	2.749	15,96%
Orange Belgium	2.198	11,90%	204	1.994	11,57%
Base Company	1.513	8,19%	110	1.403	8,14%
Scarlet	805	4,36%	147	658	3,82%
Voo	518	2,80%	35	483	2,80%
SFR	219	1,19%	9	210	1,22%
M7Group	229	1,24%	12	217	1,26%
Mobile Vikings	76	0,41%	8	68	0,39%
Schedom-Dommel	70	0,38%	10	60	0,35%
Lycatel-Lycamobile	24	0,13%	1	23	0,13%
FCR Media Belgium	33	0,18%	7	26	0,15%
Join Experience	14	0,08%	2	12	0,07%
Billi	43	0,23%	1	42	0,24%
EDPnet	40	0,22%	10	30	0,17%
B.Lite	124	0,67%	0	124	0,72%
Autres opérateurs	778	4,21%	98	680	3,95%
Total	18.477	100%	1.248	17.229	100%



TABLEAU 4

2016

MO: plaintes multi-opérateurs mO: plaintes mono-opérateur

	Total 2016	Total % 2016	MO 2016	mO 2016	mO 2016%
Proximus	7.408	47,82%	477	6.931	48,50%
Telenet Group	2.314	14,94%	178	2.136	14,95%
Orange Belgium	2.009	12,97%	179	1.830	12,80%
Base Company	997	6,44%	69	928	6,49%
Scarlet	771	4,98%	109	662	4,63%
Voo	463	2,99%	22	441	3,09%
SFR	388	2,50%	11	377	2,64%
M7Group	143	0,92%	3	140	0,98%
Mobile Vikings	85	0,55%	6	79	0,55%
Schedom-Dommel	59	0,38%	1	58	0,41%
Lycatel-Lycamobile	57	0,37%	1	56	0,39%
FCR Media Belgium	47	0,30%	17	30	0,21%
Join Experience	32	0,21%	4	28	0,20%
Billi	21	0,14%	5	16	0,11%
EDPnet	20	0,13%	3	17	0,12%
B.Lite	14	0,09%	0	14	0,10%
Autres opérateurs	664	4,29%	115	549	3,84%
Total	15.492	100%	1.200	14.292	100%

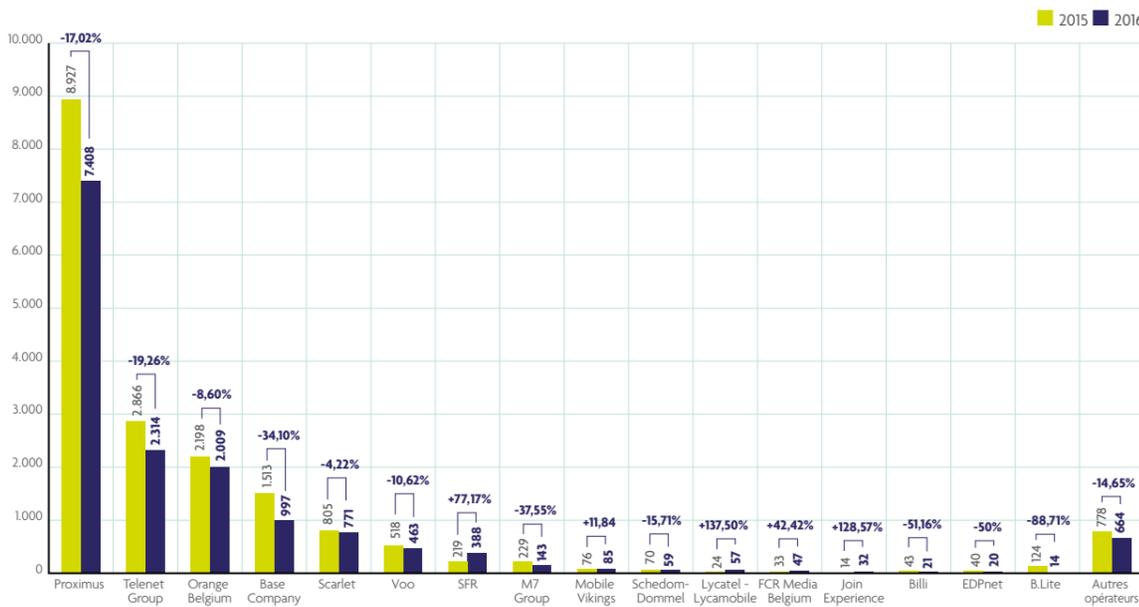
Le top 5 de 2016 reprend les mêmes opérateurs qu'en 2015 et le classement est tout à fait identique. Proximus tient la première position, suivie de Telenet, Orange, Base Company et Scarlet. Voo se trouve à la 6^{ème} place du classement.

Il est à noter une stabilité, en termes de pourcentages, de Proximus (avec 47,82% des plaintes contre 48,31% en 2015), de Telenet (14,94% contre 15,51% en 2015), d'Orange (12,97% contre 11,90% en 2015) et Scarlet (4,98% contre 4,36% en 2015). Base Company connaît une légère baisse en termes de pourcentages (6,44% contre 8,19% en 2015).

La mention «Autres opérateurs» regroupe plus de 20 opérateurs dont notamment 3Starts Net, BeTV, Colt, De Klapper, Destiny, IP Nexia, Integan, OVH, Sync Solutions, TelSmart et United Telecom. Nous observons également que de nombreuses plaintes engagent la responsabilité de plusieurs opérateurs. Proximus, Orange et Scarlet sont ainsi fréquemment impliqués en même temps qu'un autre opérateur. Si nous éliminons l'effet «multi-opérateurs», le classement des cinq opérateurs les plus importants en termes de pourcentage reste identique.

2. Évolution en pourcentage des plaintes par opérateur

TABLEAU 5



Certains opérateurs connaissent une diminution du nombre de plaintes reçues bien supérieure à celle relevée pour l'ensemble des plaintes introduites au service de médiation (-16%).

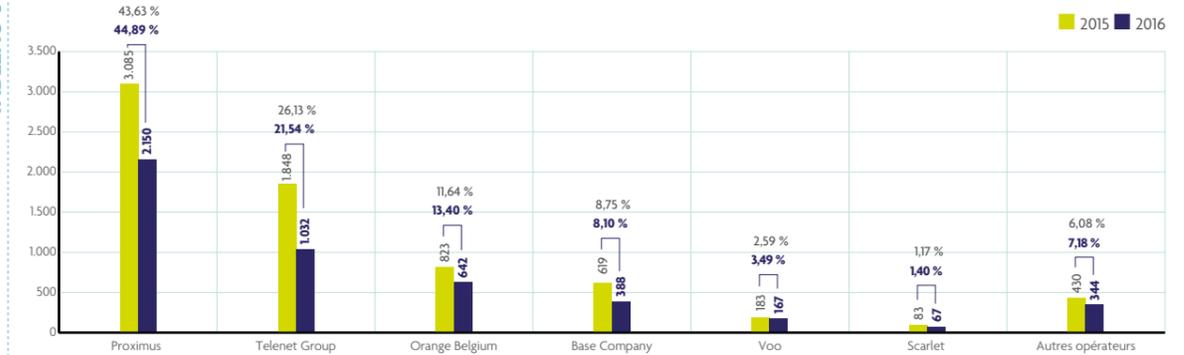
Ainsi, l'évolution constatée pour Base Company (-34,10%), pour M7 Group (-37,55%), pour Billi (-51,16%), EDPnet (-50%) ou B.Lite (-88,71%) apparaît significative. Proximus (-17,02%) et Telenet Group (-19,26%) sont très proches de la moyenne

générale. Orange (-8,60%), Scarlet (-4,22%) et Voo (-10,62%) bénéficient d'une diminution moindre que la tendance générale.

À l'opposé, SFR (+77,17%), Mobile Viking (+11,84%), Lycatel-Lycamobile (+137,50%), FCR Media Belgium (+42,42%) et Join Experience (+128,57%) connaissent une augmentation du nombre de leurs réclamations.

3. Nombre de plaintes Appels Malveillants par opérateur

TABLEAU 6

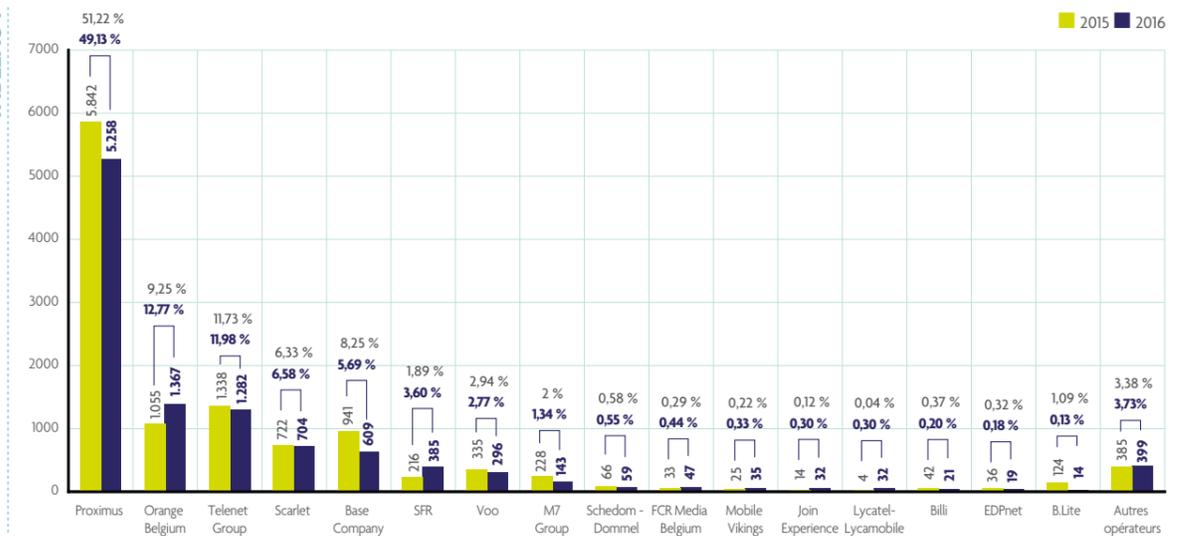


À l'instar de la baisse générale du nombre de plaintes, les dossiers relatifs aux appels malveillants diminuent de 32%, soit 4.790 requêtes contre 7.071 en 2015. Les plaintes concernant Proximus (44,89% contre 43,63% en 2015), Base (8,10% contre 8,75% en 2015), Voo (3,49% contre 2,59% en 2015) et concernant Scarlet (1,40% contre 1,17% en 2015) connaissent

une relative stabilité en termes de pourcentage. Nous relevons une diminution tant en termes de volume qu'en termes de proportion pour l'opérateur Telenet (21,54% au lieu de 26,13%). Les plaintes de harcèlement téléphonique relatives à Orange augmentent légèrement en termes de pourcentage (13,40% contre 11,64% en 2015).

4. Nombre de plaintes Médiation par opérateur

TABLEAU 7

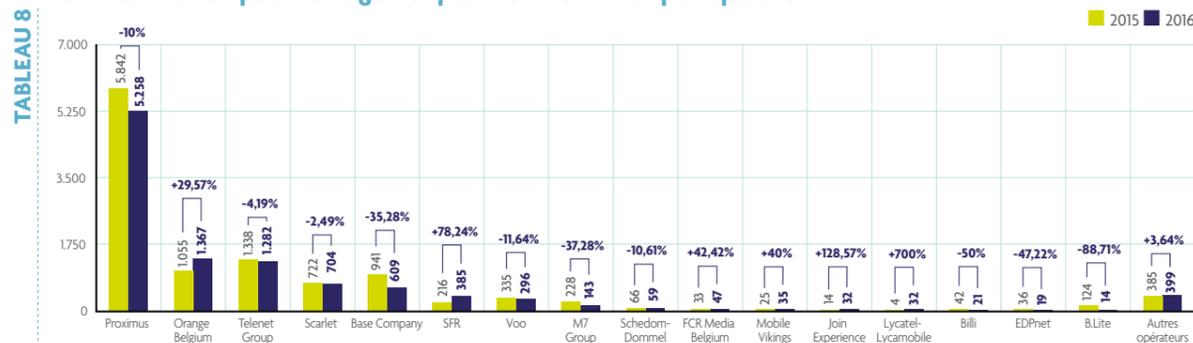




L'année 2016 connaît une diminution (-6,17%) du nombre de dossiers médiation (10.702 au lieu de 11.406 plaintes en 2015). Si l'on ne tient pas compte des dossiers relatifs aux appels malveillants, la répartition par firme n'est pas tout à fait identique à celle relevée au tableau 4. Proximus reste largement en tête avec 5.258 dossiers (pour 5.842 en 2015) et connaît une stabilité en termes de pourcentage. Un peu moins de la moitié des dossiers de médiation introduits ont trait à Proximus (49,13%). Orange occupe la deuxième position, à la place de Telenet, et progresse tant en termes de volume qu'en ter-

mes de proportion (12,77% contre 9,25% en 2015), ce qui correspond à une hausse de 29,57%. L'opérateur Telenet arrive cette année en troisième position, avec moins de plaintes enregistrées qu'en 2015 soit 1.282 contre 1.338. Scarlet prend la quatrième place et connaît une stabilité tant en nombre (704 contre 722 en 2015) qu'en termes de pourcentage (6,58% contre 6,33% en 2015). Les réclamations visant Base Company, occupant la dernière place du top 5, diminuent de plus d'1/3 (-35,28%). L'opérateur SFR arrive en 6^{ème} position présentant une hausse considérable de 78,24%.

5. Évolution en pourcentage des plaintes Médiation par opérateur



Ce tableau confirme la tendance à la baisse relevée au tableau 5. En ne tenant compte que des dossiers de médiation, Proximus (-10%), Base Company (-35,28%), Voo (-11,64%), M7Group (-37,28%), Schedom-Dommel (-10,61%), Billi (-50%), EDPnet (-47,22%) et B.Lite (-88,71%) ont enregistré une baisse substantielle du nombre de plaintes introduites auprès du

service de médiation. Telenet Group (-4,19%) et Base Company (-2,49%) connaissent une diminution moindre par rapport à la tendance générale de 6,17%. Les opérateurs en augmentation en termes de pourcentage sont Orange (+29,57%), SFR (+78,24%), FCR Media Belgium (+42,42%), Mobile Viking (+40%), Join Experience (+128,57%) et Lycatel-Lycamobile (+700%).

TABLEAU 8

2016

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

	Total 2016	%2016	MC 2016	mC 2016	2016%
facturation	6.307	49,09%	2.138	4.169	53,22%
dérangements	1.697	13,21%	819	878	11,21%
questions contractuelles	1.678	13,06%	858	820	10,47%
raccordement	529	4,12%	238	291	3,71%
suivi des plaintes	390	3,04%	236	154	1,97%
équipements terminaux	388	3,02%	76	312	3,98%
vie privée	372	2,90%	63	309	3,94%
accueil	340	2,65%	252	88	1,12%
portabilité	281	2,19%	110	171	2,18%
questions de principe	217	1,69%	58	159	2,03%
divers	211	1,64%	31	180	2,30%
cartes prépayées	165	1,28%	41	124	1,58%
sécurité	77	0,60%	34	43	0,55%
dommage travaux d'infrastructure	74	0,58%	21	53	0,68%
gestion des données	73	0,57%	25	48	0,61%
annuaires	34	0,26%	9	25	0,32%
informations générales	14	0,11%	4	10	0,13%
options téléphonie fixe/GSM	/	/	/	/	/
Total	12.847	100%	5.013	7.834	100%

Sans tenir compte des plaintes relatives aux appels malveillants, les plaintes « Facturation » restent très clairement majoritaires (49,09% contre 50,09% en 2015). À l'instar de l'année précédente, les catégories « Dérangements », « Questions contractuelles », « Raccordement » et « Suivi des plaintes » complètent le top 5. Les plaintes « dérangements » prennent la deuxième position et, en termes de pourcentage, connaissent une augmentation (13,21% contre 11,03% en 2015). À l'inverse, les plaintes portant sur les questions contractuelles connaissent une baisse (13,06% contre 14,58%). Les plaintes portant sur les raccords restent stables (4,12% contre

4,09% en 2015). Les réclamations concernant le « suivi des plaintes » connaissent une légère baisse (3,04% contre 3,86% en 2015). Les litiges relatifs à l'« Accueil » prennent la 8^{ème} place de classement (2,65%) alors qu'en 2015, elles arrivaient en 6^{ème} position (2,80%). En 2016, la catégorie « options téléphonie » a été supprimée afin de coller au mieux à la réalité de terrain. À noter que les plaintes relatives à l'accueil sont majoritairement associées à une autre catégorie.

TABLEAU 9

E. → Catégories de plaintes Médiation

	Total 2015	%2015	MC 2015	mC 2015	2015%
facturation	6.644	50,09%	2.054	4.590	52,33%
dérangements	1.463	11,03%	561	902	10,28%
questions contractuelles	1.934	14,58%	717	1.217	13,88%
raccordement	542	4,09%	213	329	3,75%
suivi des plaintes	512	3,86%	264	248	2,83%
équipements terminaux	344	2,59%	51	293	3,34%
vie privée	303	2,28%	60	243	2,77%
accueil	372	2,80%	304	68	0,78%
portabilité	256	1,93%	82	174	1,98%
questions de principe	87	0,66%	22	65	0,74%
divers	283	2,13%	31	252	2,87%
cartes prépayées	139	1,05%	13	126	1,44%
sécurité	36	0,27%	12	24	0,27%
dommage travaux d'infrastructure	85	0,64%	36	49	0,56%
gestion des données	70	0,53%	34	36	0,41%
annuaires	23	0,17%	2	21	0,24%
informations générales	38	0,29%	12	26	0,30%
options téléphonie fixe/GSM	133	1,00%	25	108	1,23%
Total	13.264	100%	4.493	8.771	100%

TABLEAU 9





2.

Plaintes traitées en 2016

12



96,01%

DES LITIGES TRAITÉS ABOUTISSENT
À UN RÉSULTAT FAVORABLE
POUR LE PLAIGNANT



14.601 plaintes analysées,
traitées et clôturées
par le service de médiation
en 2016.

2. PLAINTES TRAITÉES EN 2016

A. Aperçu des plaintes traitées entre 2014 et 2016	14
B. Répartition des plaintes traitées par procédure	14
C. Délai moyen de traitement par procédure en 2015 et 2016	14
D. Plaintes Appels malveillants	15
E. Plaintes Médiation	15
1. Recevabilité	15
2. Motifs d'irrecevabilité	16
3. Résultats	16
4. Résultats positifs pour les plaignants	17

12

14

14

14

15

15

15

16

16

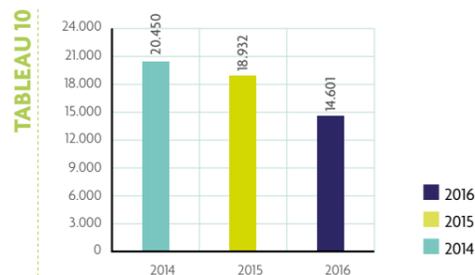
17

13

RAPPORT ANNUEL 2016

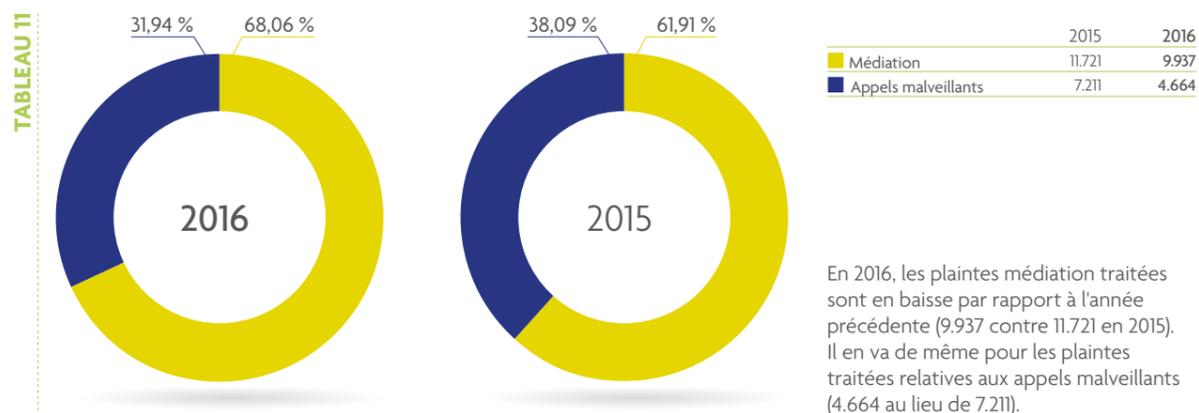


A. → Aperçu des plaintes traitées entre 2014 et 2016



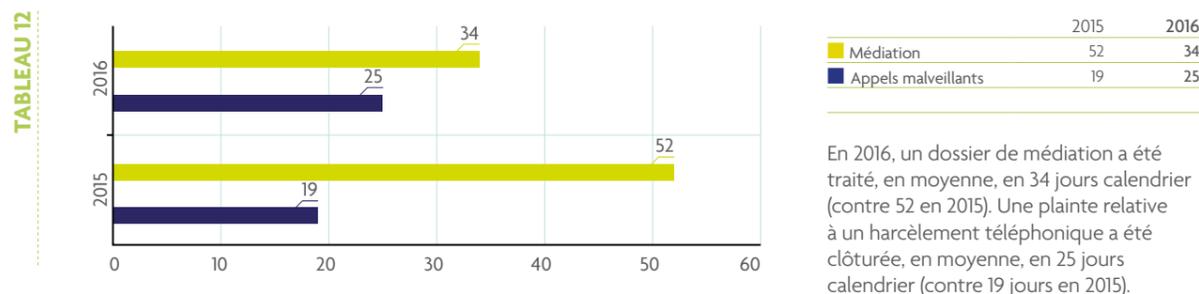
Ce graphique nous montre l'évolution du volume de plaintes traitées au sein du service de médiation durant les 3 dernières années. Durant l'année 2016, 14.601 plaintes ont été analysées, traitées et clôturées par le service de médiation. Le nombre de plaintes traitées en 2016 est en diminution par rapport à 2015 (18.932), suite logique de la diminution du nombre de plaintes enregistrées.

B. → Répartition des plaintes traitées par procédure



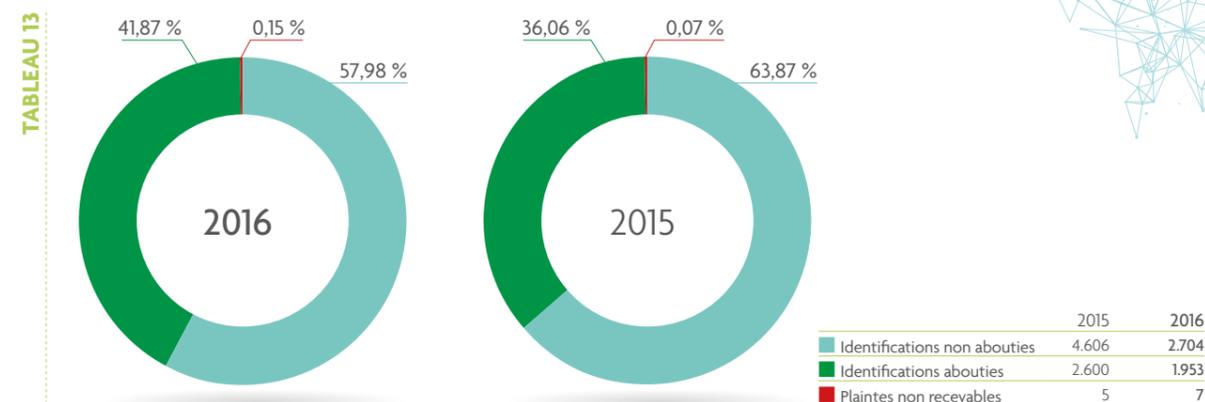
En 2016, les plaintes médiation traitées sont en baisse par rapport à l'année précédente (9.937 contre 11.721 en 2015). Il en va de même pour les plaintes traitées relatives aux appels malveillants (4.664 au lieu de 7.211).

C. → Délai moyen de traitement par procédure en 2015 et 2016



En 2016, un dossier de médiation a été traité, en moyenne, en 34 jours calendrier (contre 52 en 2015). Une plainte relative à un harcèlement téléphonique a été clôturée, en moyenne, en 25 jours calendrier (contre 19 jours en 2015).

D. → Plaintes Appels malveillants

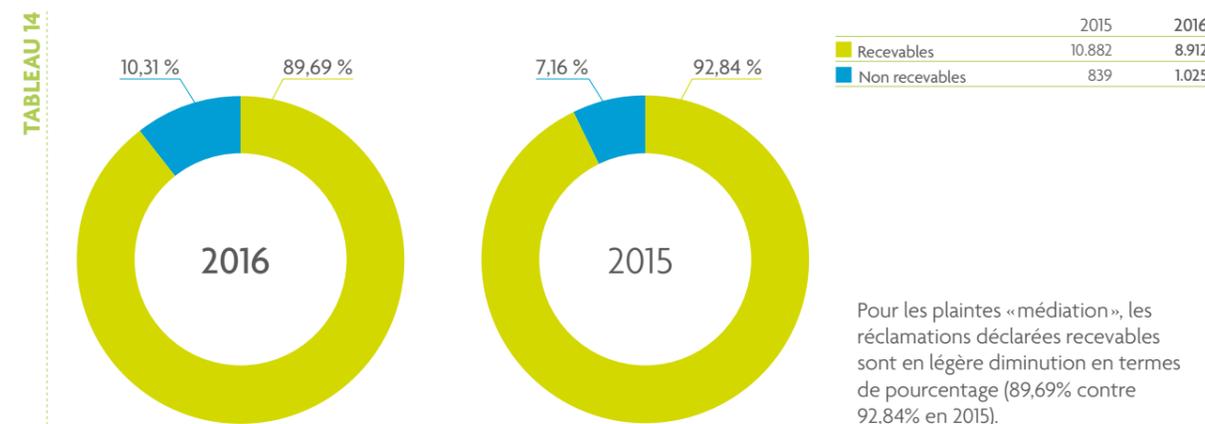


Le service de médiation constate une augmentation du nombre de plaintes où une identification des auteurs présumés a pu être communiquée (41,87% contre 36,06% en 2015). Un peu plus de la moitié des plaintes relatives à des appels malveillants (57,98% contre 63,87% en 2015) traitées au service de médiation n'ont pas abouti à l'identification de l'auteur

préssumé. Nous avons déjà évoqué la difficulté d'identifier les auteurs présumés d'appels malveillants dans le chapitre 7 du rapport annuel de 2015 et nous abordons, de nouveau, cette problématique dans le chapitre 9 du présent rapport. Enfin, 0,15% des plaintes relatives à des appels malveillants ont été jugées irrecevables, contre 0,07% en 2015.

E. → Plaintes Médiation

1. Recevabilité

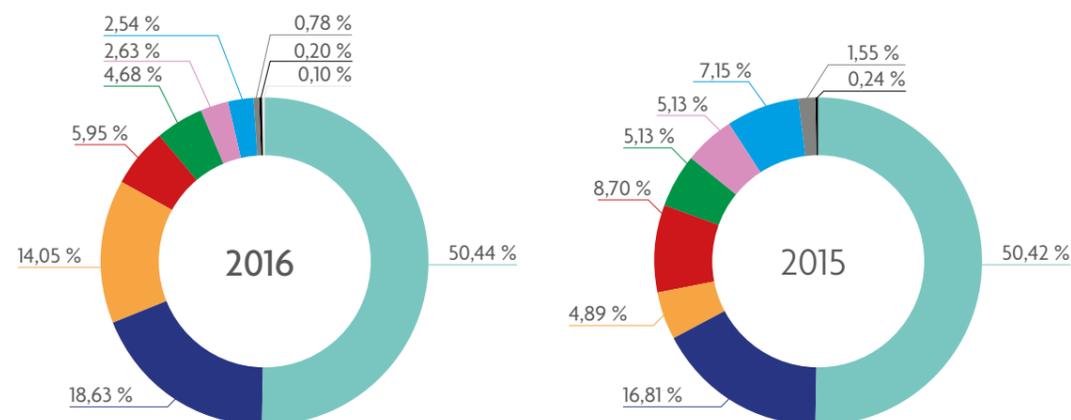


Pour les plaintes «médiation», les réclamations déclarées recevables sont en légère diminution en termes de pourcentage (89,69% contre 92,84% en 2015).



2. Motifs d'irrecevabilité

TABLEAU 15



	2015	2016
Recours	423	517
Autre secteur concerné	141	191
Données incomplètes	41	144
Procédure judiciaire	73	61
Faits de plus d'une année	43	48

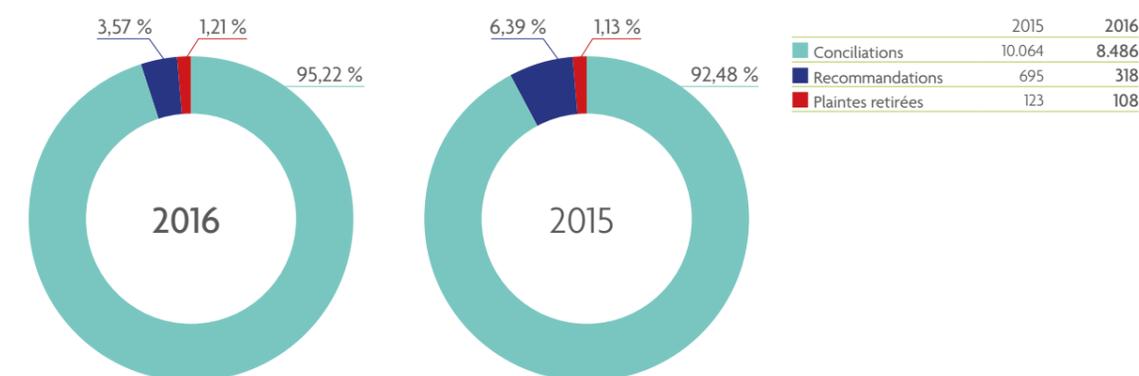
	2015	2016
Problème de compréhension	43	27
Conflit privé	60	26
Opérateurs étrangers	13	8
Plainte vexatoire	0	1
Hors attributions	2	2

Le service de médiation a estimé une plainte irrecevable, une fois sur deux (50,44% contre 50,42% en 2015), en raison de l'absence de prise de contact préalable avec l'opérateur concerné. Dans 18,63% des dossiers non recevables, le médiateur a refusé leur traitement parce que le problème soulevé visait un autre secteur que les télécoms. 14,05% des plaintes non recevables en 2016 étaient jugées comme incomplètes (contre 4,89% en 2015). 5,95% des litiges déclarés non recevables relevaient d'une procédure judiciaire et 2,54% d'un conflit d'ordre privé (7,15% en 2015).

4,68% des réclamations irrecevables auprès du service de médiation concernaient en 2016 des faits de plus d'un an ou faisaient l'objet de problème de compréhension (2,63%). En 2016, 0,78% des plaintes ont également été déclarées non recevables car relatives à des opérateurs étrangers ou jugées comme vexatoire (0,10%) ou encore comme hors attributions (0,20%).

3. Résultats

TABLEAU 16



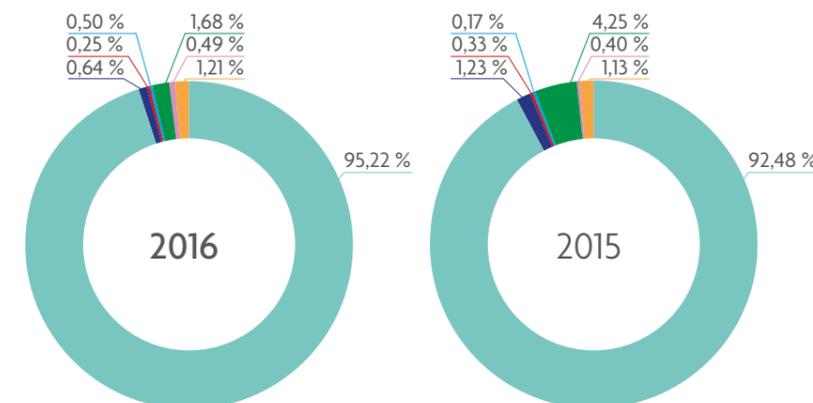
	2015	2016
Conciliations	10.064	8.486
Recommandations	695	318
Plaintes retirées	123	108

Les conciliations représentent 95,22% des dossiers traités (92,48% en 2015). Le nombre de recommandations formulées enregistre une baisse significative tant en termes de volume

qu'en termes de pourcentage (318 contre 695 en 2015, soit 3,57% contre 6,39%). Le nombre de plaintes retirées est, quant à lui, en diminution (108 contre 123 en 2015).

4. Résultats positifs pour les plaignants

TABLEAU 17



	2015	2016
Conciliations	10.064	8.486
Recommandations favorables au client suivies par la firme	134	57
Recommandations favorables au client partiellement suivies par la firme	36	22
Recommandations sans suite de la firme après 40 jours: elles deviennent exécutoires	18	45
Résultats négatifs	463	150
Recommandations sans suite de la firme avant le délai de 40 jours	44	44
Plaintes retirées	123	108

Les résultats positifs (8.610 contre 10.252 en 2015) représentent le total des conciliations (8.486 contre 10.064 en 2015), des recommandations favorables aux plaignants suivies par la firme (57 contre 134 en 2015), des recommandations favorables au plaignant partiellement suivies par la firme (22 contre 36 en 2015) et des recommandations sans suite de la firme qui deviennent exécutoires (45 contre 18 en 2015).

Il faut savoir que, dans un délai de 20 jours ouvrables à compter de la date de notification de la recommandation par le service de médiation, l'opérateur est tenu d'informer le plaignant et le service de médiation de sa décision motivée. Après expiration dudit délai, en cas de non-respect de la disposition précitée, le service de médiation envoie un rappel à l'opérateur. Celui-ci dispose d'un nouveau délai de 20 jours ouvrables pour tout de même motiver sa décision au cas où il ne suivrait pas la recommandation. La décision motivée est envoyée au plaignant et au service de médiation.

En cas de non-respect de ces dispositions (voir l'article 43bis de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques), l'opérateur est tenu d'exécuter la recommandation en ce qui concerne les aspects spécifiques au plaignant.

Les résultats négatifs représentent le total des recommandations en concordance avec la firme (49 contre 277 en 2015) et des recommandations favorables aux plaignants non suivies par la firme (101 contre 186 en 2015). Au 31 décembre 2016, nous comptons, par ailleurs, 44 recommandations en instance (contre 44 en 2015) c'est-à-dire sans suite motivée de l'opérateur mais pour lesquelles le délai de 40 jours n'était pas encore atteint. Tout comme les années précédentes, 2016 peut être considérée comme une année positive : pour 96,61% des litiges traités (94,21% en 2015), le service de médiation est parvenu à obtenir un résultat favorable aux usagers des services de télécommunications.



3.

Statistiques complémentaires

18



97,85%

DES DOSSIERS MÉDIATION ONT PU ÊTRE
CLÔTURÉS EN MOINS DE 90 JOURS



Le service de médiation a enregistré 6.409 demandes d'information par téléphone en 2016

3. STATISTIQUES COMPLÉMENTAIRES	18
A. Plaintes Médiation : délai de traitement des plaintes	20
1. Délai de traitement des plaintes	20
2. Délai de traitement moyen des plaintes par opérateur	20
B. Demandes d'information par téléphone	21
1. Nombre de demandes d'information par téléphone	21
2. Information Médiation par opérateur	21
3. Information Médiation par catégorie	22
C. Méthode européenne harmonisée de classement des plaintes	22
1. Plaintes Médiation : information sectorielle	22
2. Plaintes Médiation : information sur la nature de la réclamation	23

19

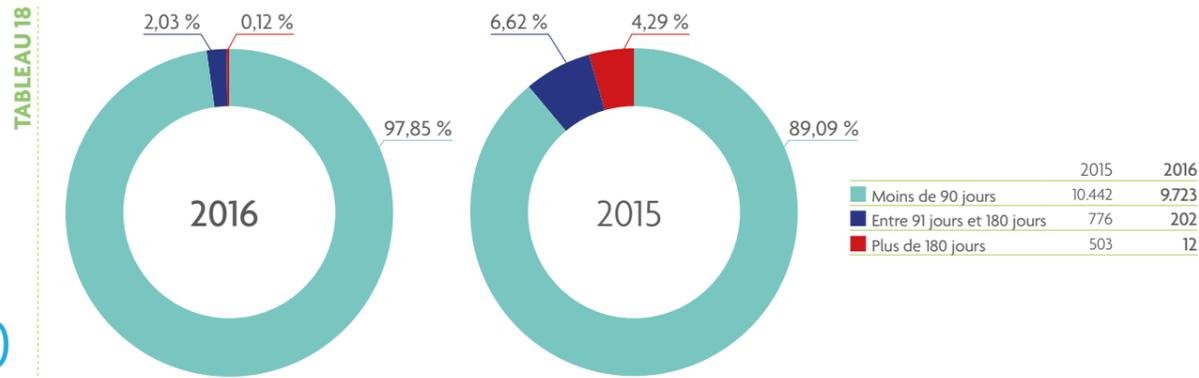
RAPPORT ANNUEL 2016

En 2016, le service de médiation a souhaité adapter sa base de données en vue, à la fois, de respecter la nouvelle législation en vigueur en matière de délai de traitement (article XVI.17 §1er de la Loi du 04 avril 2014 portant insertion du Livre

XVI Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation dans le Code de droit économique) et de se conformer en partie à une classification européenne suite à la volonté de l'UE d'harmonisation.

A. → Plaintes Médiation : délai de traitement des plaintes

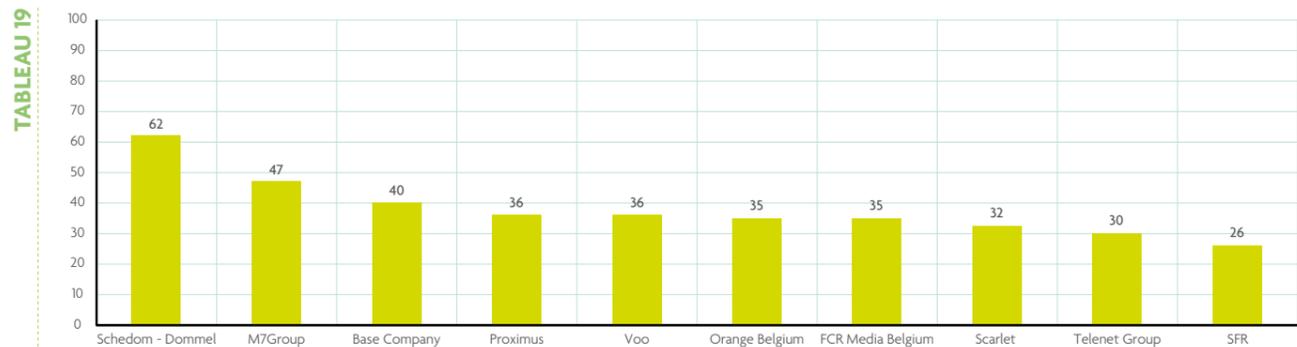
1. Délai de traitement des plaintes



Une large majorité des plaintes Médiation ont pu être traitées en moins de trois mois (97,85% contre 89,09% en 2015). Seuls 2,03% de l'ensemble des dossiers ont été clôturés entre 91 jours et 180 jours. Eu égard aux nouvelles dispositions en

matière de délai de traitement, nous constatons une diminution spectaculaire des dossiers traités dans un délai de plus de six mois (0,12% contre 4,29% en 2015).

2. Délai de traitement moyen des plaintes par opérateur

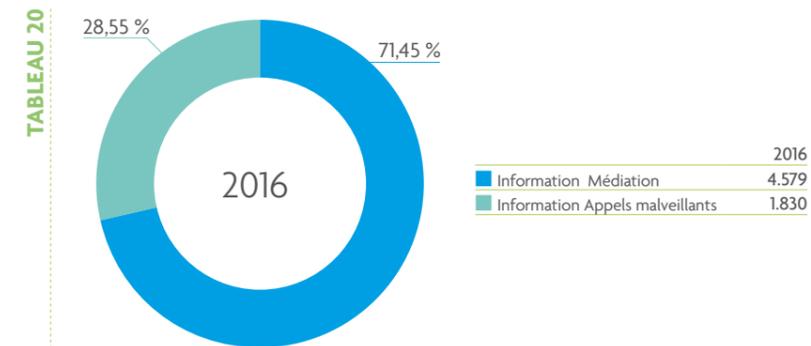


Dans le top dix des opérateurs, les dossiers relatifs à Schedom-Dommel arrivent en tête avec un délai de traitement de 62 jours (calendrier). Comme mentionné dans le tableau 12, le délai de traitement moyen

d'un dossier Médiation s'élève à 34 jours calendrier. Nous reviendrons sur la problématique dudit délai dans le chapitre 4 de ce présent rapport.

B. → Demandes d'information par téléphone

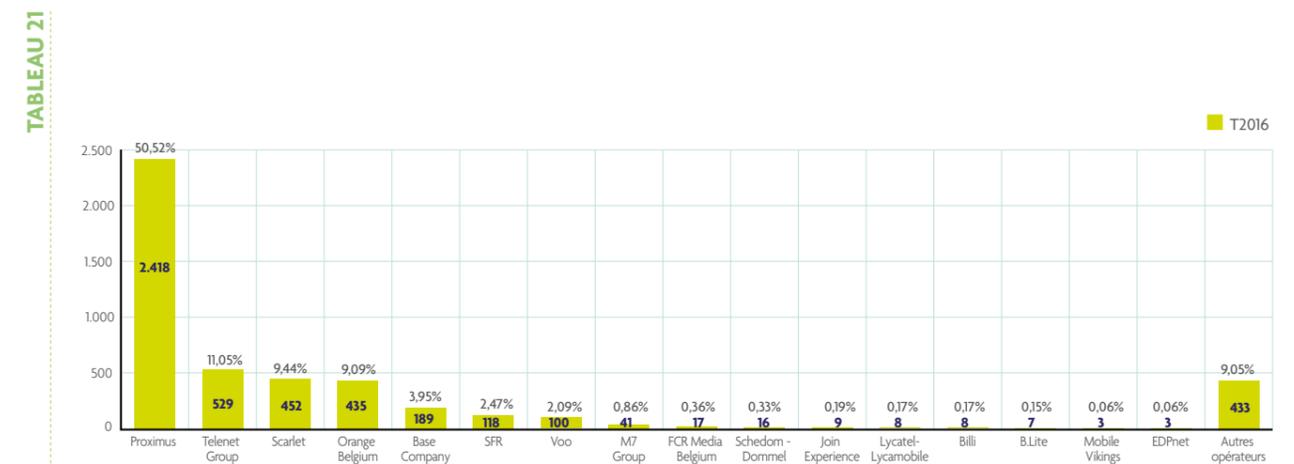
1. Nombre de demandes d'information par téléphone



Une des missions du service de médiation consiste à orienter au mieux les consommateurs qui s'adressent à lui oralement. Nous avons, dès lors, décidé de comptabiliser le nombre de demandes d'information par téléphone qui, c'est clair, représente une partie importante de notre volume de travail. Ces demandes d'information n'aboutissent pas toujours, par la suite, à la création d'un dossier.

4.579 demandes d'information par téléphone (71,45%) concernaient une problématique de médiation. 1.830 demandes d'information (28,55%) visaient à obtenir des informations quant au harcèlement téléphonique.

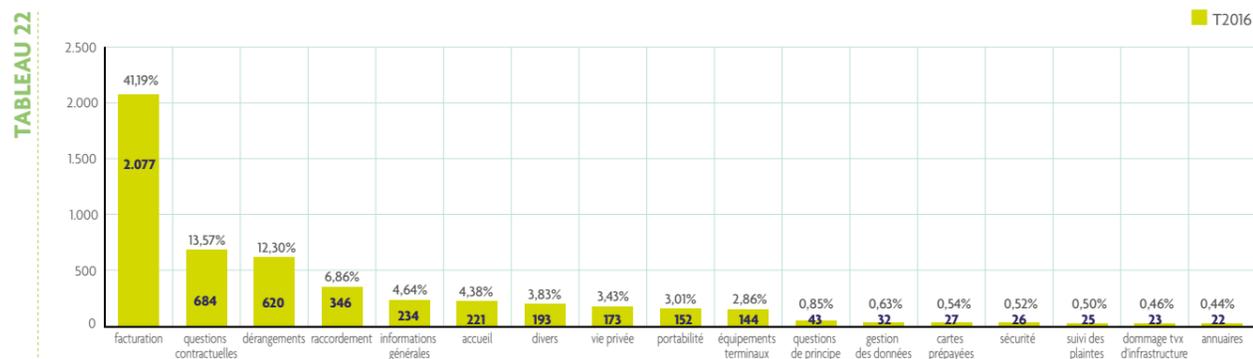
2. Information Médiation par opérateur



Le top 5 des opérateurs les plus visés par les demandes d'information Médiation diffère du top 5 du tableau 7 (voir le chapitre 1 du présent rapport). En effet, si Proximus (2.418) et Telenet (529) sont toujours en tête, Scarlet arrive en

3^{ème} position avec 452 demandes alors que dans le tableau 7, l'opérateur occupe la 5^{ème} place. Suivent ensuite Orange Belgium (435) et enfin, Base Company (189).

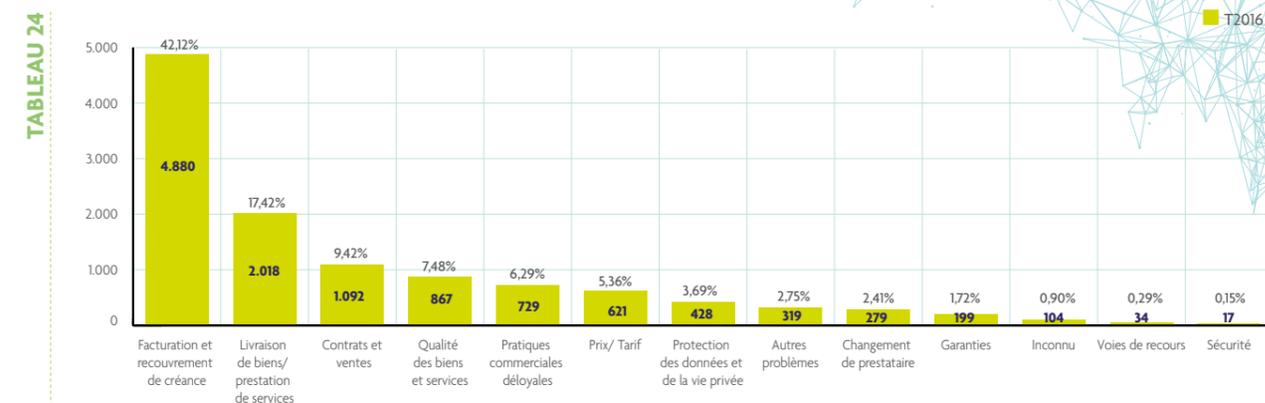
3. Information Médiation par catégorie



Le top 4 des catégories les plus sollicitées n'est pas très différent du top 4 du tableau 9 (voir le chapitre 1 du présent rapport). Les demandes d'information Médiation par téléphone relatives à des problèmes de facturation arrivent,

sans surprise, en première place. Les demandes relatives à des questions contractuelles prennent la deuxième position et suivent les demandes d'information visant des soucis de dérangement et de raccordement.

2. Plaintes Médiation : information sur la nature de la réclamation



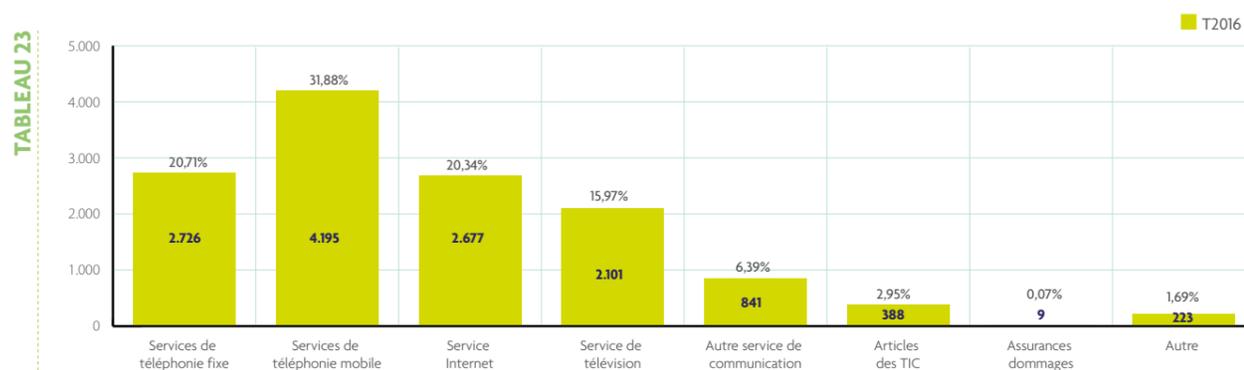
Cette classification se base également sur la recommandation du 12/05/2010. En toute logique, les plaintes Médiation

concernant la facturation et le recouvrement de créance sont majoritaires (42,12%).



C. → Méthode européenne harmonisée de classement des plaintes

1. Plaintes Médiation : information sectorielle



Cette classification se base sur la recommandation de la Commission européenne du 12/05/2010 relative à l'utilisation d'une méthode harmonisée pour classer les réclamations et

demandes des consommateurs et communiquer les données y afférentes. Les services de téléphonie mobile arrivent en tête avec 31,88%.





4. Compromis à l'amiable et recommandations par opérateur

95%

DES PLAINTES TRAITÉES DÉBOUCHENT
SUR UN ACCORD À L'AMIABLE.



Le service de médiation parvient, de plus en plus, à trouver des solutions aux plaintes.

4. COMPROMIS À L'AMIABLE ET RECOMMANDATION PAR OPÉRATEUR	24
A. Introduction	26
B. Traitement des plaintes et collaboration avec le service de médiation	27
1. Proximus	27
2. Mobistar / Orage	29
3. Telenet	31
4. Scarlet	33
5. Base	34
6. SFR	34
7. VOO	35
8. M7Group	36
9. Schedom-Dommel	37
10. Truvo / FCR Media Belgium	38
C. Recommandations aux opérateurs	38

A. → Introduction



Conformément à l'article 43bis de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, l'une des missions du service de médiation est de s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable des différends entre les opérateurs de télécommunications et les utilisateurs finaux. Un compromis à l'amiable consiste à proposer une solution pour une plainte en médiation. Un compromis est, par exemple, atteint lorsqu'un opérateur procède à une rectification de la facturation contestée, accorde une compensation commerciale, apporte des explications en cas d'imprécision, résout un problème technique ou corrige une erreur administrative. Si la médiation ne mène à aucune solution et qu'aucun compromis à l'amiable ne peut être atteint, le service de médiation adresse une recommandation aux opérateurs de télécommunications et envoie une copie de la dite recommandation au plaignant. Lors de la rédaction d'une recommandation, le médiateur fait preuve d'objectivité et se base sur les éléments présents dans le dossier. Il prend aussi en considération les dispositions législatives et contractuelles pertinentes et le principe d'équité. Une recommandation n'est pas contraignante pour les parties concernées. Cela ne dispense cependant pas les opérateurs de leur obligation de réagir aux recommandations par un écrit adressé, aussi bien aux plaignants qu'au service de médiation. Lorsqu'un opérateur décide de ne pas suivre une recommandation du service de médiation, il se doit de motiver sa décision.

95,17% des plaintes traitées en 2016 se sont conclues par un compromis à l'amiable, un nombre en augmentation par rapport aux plaintes traitées en 2015 et en 2014, où des taux de respectivement 92,48% et 91,94% de compromis à l'amiable avaient été atteints. Logiquement, le nombre de plaintes avec recommandation enregistrées en 2016 était donc moindre, soit un chiffre de 3,69% par rapport à 6,39% en 2015 et 6,23% en 2014. Le solde concerne des plaintes retirées. La réduction de moitié du nombre de recommandations par rapport à 2015 est frappante. La principale raison en est que les opérateurs sont de plus en plus ouverts à la médiation, et qu'ils sont plus disposés que jamais à proposer une solution adaptée au client pour les plaintes adressées au service de médiation.

B. → Traitement des plaintes et collaboration avec le service de médiation

1. PROXIMUS

Sur l'ensemble des plaintes en médiation traitées en 2016, près de la moitié étaient adressées à Proximus. Bien que Proximus continue à occuper le haut du top 10 avec 4.726 plaintes en 2016, on observe une diminution importante par rapport à 2015 (5.928) et 2014 (7.283). La majorité des plaintes traitées en 2016 contre Proximus concernaient la facturation (4.427). Tout comme en 2015, un nombre consi-



dérable de plaintes (1.034) concernait la facturation de services pour des tiers (M-Commerce, Premium SMS et appels 090X). Les litiges sur des questions contractuelles concernant des pratiques de vente étaient également nombreux (387 dossiers).

Par analogie avec les rapports annuels de 2014 et 2015, ce chapitre sera consacré à une analyse des plaintes en médiation que le service de médiation a traitées en 2016. Les dix opérateurs pour lesquels le service de médiation a traité le plus grand nombre de plaintes au cours de l'année ont été pris comme point de départ. Ces dix opérateurs sont les suivants (par ordre décroissant) : Proximus (4.726 plaintes), Orange (ancien Mobistar) (1.222 plaintes), Telenet (1.105 plaintes), Scarlet (643 plaintes), Base (610 plaintes), SFR (ancien Numericable) (336 plaintes), VOO (256 plaintes), TV Vlaanderen/TéléSAT (127 plaintes), Schedom-Dommel (56 plaintes), et enfin FCR Media Belgium (40 plaintes).

Quelques modifications et déplacements dans la composition du top 10 ont pu être observés par rapport au top 10 de 2015, qui se composait de : Proximus (5.928 plaintes), Mobistar (1.460 plaintes), Telenet (1.040 plaintes), Base (1.036 plaintes), Scarlet (745 plaintes), VOO (414 plaintes), TV Vlaanderen/TéléSAT (247 plaintes), Numericable (233 plaintes), B.Lite (140 plaintes) et Schedom-Dommel (71 plaintes).

Par rapport à 2015, un nouvel opérateur a intégré le top 10, à savoir Truvo/FCR Media Belgium. B.Lite a, quant à lui, disparu de la liste. La tendance amorcée en 2015, c'est-à-dire la diminution du nombre de plaintes traitées adressées aux opérateurs du top 10, s'est poursuivie en 2016. En ce qui concerne les plaintes traitées, le service de médiation a uniquement observé une augmentation chez Telenet et SFR en 2016, par rapport à l'année précédente.

Dans ce chapitre, une analyse des plaintes en médiation traitées en 2016 sera réalisée pour chaque opérateur du top 10. Cette analyse portera en particulier sur la proportion entre le nombre de compromis à l'amiable et le nombre de recommandations. Nous évoquerons le traitement des plaintes par opérateur à l'aide d'exemples représentatifs. La manière dont ces opérateurs collaborent avec le service de médiation et montrent leur disposition à chercher une solution, qu'elle soit ou non de nature structurelle, sera également abordée. Nous nous attardons sur tous les aspects de l'évolution de la situation par rapport à 2015. Enfin, la dernière partie sera consacrée à l'établissement d'un bilan général de la position des opérateurs à l'égard de la mission de médiation légale du service de médiation. Il y sera également formulés des recommandations afin d'optimiser notre collaboration.



1.1. Compromis à l'amiable

En 2016, le service de médiation est parvenu à atteindre un compromis à l'amiable pour 96,34% des plaintes contre Proximus. Celle-ci enregistre ici un résultat légèrement supérieur à la moyenne de tous les opérateurs en 2016 (95,17%) et au nombre de compromis à l'amiable enregistrés en 2015 (93,94%).

1.1.1. Exemples

Exemple 1

Madame N. s'est adressée par e-mail au service de médiation le 9 février 2016 parce que, depuis décembre 2015, des services M-Commerce de la société Rentabilweb lui étaient facturés par Proximus pour un montant de 4,99 € par semaine. La plaignante ne connaissait pas cette société et contestait avoir commandé ces services, dont elle ne connaissait même pas l'existence. Avant d'introduire sa plainte, elle avait contacté Proximus. L'opérateur, bien qu'il soit en charge de la facturation, rejetait toute forme de responsabilité, tout en lui facturant des frais de rappels, et avait suspendu la ligne de Madame N.

Le lendemain du lancement de la plainte en médiation, Proximus a signalé que les frais de M-Commerce contestés (64,87 €) seraient annulés. Madame N. a, également, été informée de la possibilité de bloquer ce type de services. La plainte a été clôturée le 10 février 2016.

Exemple 2

Monsieur D. avait reçu le 19 juillet 2016 la visite d'un vendeur Proximus. Il avait décidé d'accepter l'offre commerciale de ce dernier, laquelle consistait à rassembler tous les services de télécommunication dans un pack Proximus, afin de réduire le montant de ses factures. Cependant, à la réception de la facture suivante, il est apparu que Proximus n'avait pas appliqué correctement le contrat de vente. Les corrections demandées n'ont pas été effectuées, bien que Monsieur D. ait introduit plusieurs plaintes via l'outil en ligne de Proximus. Le plaignant a, donc, été contraint de faire appel au service de médiation au moyen du formulaire de plainte en ligne, le 22 août 2016.

Le 29 août, Proximus lui a signifié que les plans tarifaires convenus contractuellement étaient activés rétroactivement, ce qui a débouché sur une note de crédit de 98,86 €. L'opérateur a ensuite pris les mesures nécessaires pour rendre privé le numéro de GSM de Monsieur D., conformément à ce qui avait été convenu. Monsieur D. a, alors, fait savoir que l'attitude de Proximus répondait à ses attentes et qu'il était satisfait du traitement rapide du dossier. Celui-ci a été clôturé le 30 août 2016.

1.1.2. Commentaire

Les plaintes dont question ci-avant montrent qu'en cas de plainte en médiation, Proximus propose souvent rapidement des solutions adaptées au client, et ce même en cas de

complications de longue durée. Cela explique la part élevée de compromis à l'amiable pour cet opérateur. Contrairement aux plaintes de première ligne, les plaintes adressées au service de médiation sont généralement analysées en détail, des points de vue reflétant le déroulement complet des faits sont formulés, et l'attention se porte sur l'obtention d'un accord avec le client insatisfait. De très nombreuses plaintes se sont également conclues de manière positive en raison du fait que Proximus décide, dans un esprit purement commercial, de créditer certains montants contestés ou d'offrir une compensation lorsque le client a subi des dérangements à la suite de l'une ou l'autre irrégularité.

Dans le cadre du premier exemple cité, Proximus est effectivement intervenu au sujet des montants contestés, mais il a négligé de mener une enquête plus approfondie et d'informer le plaignant et le service de médiation sur la cause de la facturation indéterminée, ce qui est regrettable. Cela étant, tout comme cela a été constaté au cours des années précédentes, il existe encore et toujours une grande différence entre la manière dont Proximus traite une plainte de première ligne et la manière dont il réagit à une plainte en médiation.

1.2. Recommandations

Par rapport à 2015, où 5,21% des plaintes traitées contre Proximus s'étaient clôturées par une recommandation, le service de médiation n'est pas parvenu à atteindre un compromis à l'amiable pour seulement 2,50% (118 dossiers) des litiges contre l'opérateur historique en 2016, ce qui a donné lieu à la formulation d'une recommandation. Pour 17 dossiers, le service de médiation a conclu que le point de vue de Proximus était justifié, et qu'aucune recommandation négative ne pouvait, par conséquent, être adressée à l'opérateur. Pour 101 dossiers, en revanche, le service de médiation a conclu que le point de vue de Proximus avait été contesté à raison. Dans 65,59% des cas (61 dossiers), l'opérateur n'a pas suivi la recommandation du service de médiation.

1.2.1. Exemple

Monsieur D. a été informé par une lettre de Proximus qu'il ne lui serait plus possible de regarder la télévision numérique à partir du 31 janvier via les deux décodeurs qu'il avait achetés. Il lui a été conseillé d'échanger ces deux décodeurs contre des appareils de location. Monsieur D. a introduit une plainte auprès du service de médiation le 14 juillet 2016 car il estimait qu'il n'était pas correct de la part de Proximus de ne plus offrir le service de télévision numérique en combinaison avec les décodeurs qu'il avait achetés. Il a également exprimé son mécontentement quant au fait que Proximus ne lui proposait plus la possibilité d'acheter des décodeurs. Proximus a répondu que les décodeurs devaient absolument être échangés en raison des développements de la technologie. Le marché évoluant très rapidement, l'opérateur avait décidé de ne plus vendre de décodeurs et de n'en proposer désormais qu'à la location. Proximus a proposé que Monsieur D. échange ses anciens décodeurs V3 contre un modèle V5 en location, qu'il pourrait utiliser gratuitement pendant 12 mois. Le plaignant ne pouvait accepter cette





solution et a, à nouveau, fait part de son mécontentement quant au fait que Proximus l'obligeait de louer de nouveaux décodeurs. Aucun compromis à l'amiable n'a pu être trouvé.

Le service de médiation a contacté Proximus au sujet de ce problème. Il en est ressorti qu'en réalité, Proximus n'obligeait nullement ses clients qui avaient acheté un décodeur V3 à l'échanger. Il convenait seulement de prendre en compte le fait que ce décodeur ne ferait plus l'objet de mises à jour. Toutefois, la durée de la période pendant laquelle ces clients pourraient continuer à utiliser les services de base de Proximus TV en combinaison avec les décodeurs V3 qu'ils avaient achetés n'était absolument pas claire.

Après analyse du dossier, le service de médiation a conclu que Proximus enfreignait l'article 1.10., VI.2. du Code de droit économique du 28 février 2013. Cette disposition légale stipule que les entreprises doivent, au plus tard au moment de la souscription d'un contrat, fournir au consommateur des informations correctes et utiles sur les principales caractéristiques du produit, en tenant compte de l'utilisation raisonnablement prévisible. En principe, l'utilisateur peut se baser sur le fait que lorsqu'il achète un appareil électronique, il peut l'utiliser jusqu'à ce que celui-ci soit défectueux après expiration du délai de garantie. Il lui faut alors prendre en compte la durée de vie moyenne d'un appareil de ce genre. Si ces attentes ne sont pas respectées, on peut attendre du vendeur qu'il en informe l'utilisateur. Dans le cas présent, Proximus ne pouvait dire avec certitude pendant combien de temps les décodeurs V3 seraient encore utilisables. Or, cette limitation importante n'avait pas été communiquée à Monsieur D. lorsque ce dernier a acheté son décodeur V3 chez Proximus.

En outre, Proximus devait se rendre compte que Monsieur D. n'avait pas demandé à ce que son décodeur qui fonctionnait toujours soit échangé et remplacé par un modèle plus récent. Il était satisfait du fonctionnement de son appareil et n'avait, peut-être, pas besoin de nouvelles applications et installations, fournies par Proximus via des mises à jour. D'un autre côté, on peut attendre d'un opérateur de télécommunication qu'il fasse de l'innovation une priorité et fournisse des efforts en ce sens. Cela implique qu'il lance régulièrement des produits innovants sur le marché d'une part, et qu'il supprime ou mette à jour les technologies obsolètes d'autre part.

C'est pourquoi le service de médiation estimait également qu'une solution pragmatique de médiation pourrait être trouvée, à savoir que Proximus prenne les mesures nécessaires pour que Monsieur D. puisse continuer à utiliser ses deux décodeurs pendant une durée d'au moins huit ans à compter de la date d'achat. Cependant, Proximus ne peut être obligée d'effectuer des mises à jour sur les décodeurs concernés pendant toute cette période. Seules les facilités d'emploi dont l'utilisateur pouvait profiter au moment de l'achat doivent pouvoir être garanties par Proximus. Monsieur D. ne peut, en effet, pas exiger de Proximus que les décodeurs acquis comportent plus de possibilités d'utilisation que celles qui étaient applicables au moment de l'achat.

Au bout de huit ans minimum, Monsieur D. pourra décider de louer de nouveaux décodeurs ou de changer d'opérateur.

La recommandation du service de médiation formulée le 26 juillet 2016, a été rejetée le lendemain par l'opérateur. Proximus a signifié au service de médiation et à Monsieur D. qu'il maintenait sa position. La proposition d'échanger les décodeurs de Monsieur D. contre de nouveaux modèles tout en bénéficiant de la location gratuite pendant 12 mois restait cependant valable.

1.2.2. Commentaire

De nombreuses plaintes contre Proximus clôturées en 2016 par une recommandation concernaient d'une part, l'échange obligatoire de décodeurs, et, d'autre part, la facturation d'appels internationaux dans le cadre de la fraude Wangiri. Dans ces problématiques structurelles, le service de médiation a suivi la position des plaignants mais les recommandations formulées dans ce sens n'ont presque jamais été suivies par Proximus. Cela explique également pourquoi Proximus a traité négativement 80% des recommandations formulées en 2016.

Bien que Proximus ait été très coopératif en vue de parvenir à des compromis à l'amiable, force est de constater que les recommandations établies par le service de médiation à l'encontre du point de vue de l'opérateur, bien que peu nombreuses, n'ont généralement pas été suivies. Une recommandation se base pourtant toujours sur un point de vue objectif du service de médiation, qui ne prend pas seulement en considération les paramètres légaux mais également des principes raisonnables et respectant l'équité. En outre, il apparaît que lorsque Proximus rejette une recommandation, il ne réfute pas toujours les arguments avancés par le service de médiation.

1.3. Collaboration entre Proximus et le service de médiation

De manière générale, en 2016, la collaboration entre Proximus et le service de médiation s'est bien passée. Ce constat ressort principalement de la très grande proportion de compromis à l'amiable qui ont été atteints à la suite d'une médiation. L'opérateur historique ne se contente pas de proposer des solutions de manière générale mais réagit aussi souvent dans des délais acceptables, permettant aux plaintes d'être souvent traitées rapidement. Fin 2016, cependant, le service de médiation a remarqué qu'un nombre sans cesse croissant de plaintes adressées à Proximus ne recevaient pas de réponse dans un délai raisonnable. Le délai de traitement moyen des plaintes de Proximus pour toute l'année 2016 s'est élevé à 36 jours. Ce sont principalement les plaintes professionnelles ou les dossiers nécessitant l'expertise de services internes qui accusent généralement un délai de traitement plus long. En 2016, Proximus s'est montrée ouverte à la prise de mesures structurelles concernant les plaintes relatives à M-Commerce, ce qui a engendré une diminution considérable du nombre de litiges de ce type auprès du service de médiation. Cela n'empêche pas que certains points problématiques récurrents, tels que les plaintes relatives à des pratiques de vente trompeuses, ne sont pas suffisamment pris en considération par Proximus pour parvenir à

des solutions structurelles. Un autre point faible relevé en 2016 concerne le fait que les différents départements de gestion des plaintes de Proximus adoptent parfois des points de vue divergents par rapport à un seul et même problème. La qualité du traitement des plaintes de première ligne laisse encore à désirer, bien que la réduction du nombre de plaintes en médiation puisse probablement s'expliquer par un meilleur fonctionnement du service clientèle dans le cas des petits litiges.

Depuis le dernier trimestre de 2016, cependant, le service de médiation rencontre un problème fondamental dans sa coopération avec Proximus, qui refuse, par principe, de transmettre certaines informations pertinentes pourtant essentielles à notre mission de médiation. Il s'agit en l'occurrence de données relatives au flux de communications téléphoniques entrantes et sortantes de ses clients qui font appel au service de médiation. De telles informations peuvent s'avérer extrêmement pertinentes, surtout dans les situations où il s'agit de la parole d'une partie contre celle d'une autre. Elles peuvent par exemple, prouver éventuellement que le client a reçu des notifications SMS à propos d'une consommation de données ou de services premium contestés, et établir si des frais de consommation facturés sont corrects. Par ailleurs, lorsque ce flux de données téléphoniques entrantes et sortantes constitue l'objet de la contestation, son examen pourrait également apporter de la transparence dans les contacts entre le plaignant et l'opérateur.

Le service de médiation estime, dès lors, que le comportement de Proximus à cet égard n'est pas constructif et considère son refus de communiquer certaines informations pertinentes comme une infraction à la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques. En effet, l'article 43bis § 4 de cette loi prévoit que, dans le cadre des communications électroniques, le service de médiation peut demander aux opérateurs toutes les informations nécessaires à son enquête.

Proximus, quant à elle, renvoie à l'article 124 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, qui prévoit notamment ce qui suit : « S'il n'y est pas autorisé par toutes les personnes directement ou indirectement concernées, nul ne peut :

1. prendre intentionnellement connaissance de l'existence d'une information de toute nature transmise par voie de communication électronique et qui ne lui est pas destinée personnellement ;
2. identifier intentionnellement les personnes concernées par la transmission de l'information et son contenu ;
3. sans préjudice de l'application des articles 122 et 123, prendre connaissance intentionnellement de données en matière de communications électroniques et relatives à une autre personne ;
4. modifier, supprimer, révéler, stocker ou faire un usage quelconque de l'information, de l'identification ou des données obtenues intentionnellement ou non. »

Le service de médiation oppose à cette argumentation l'article 125 § 1 de la même loi, qui prévoit ce qui suit : § 1°. Les dispositions de l'article 124 de la présente loi et les articles 259bis et 314bis du Code pénal ne sont pas applicables :

5. lorsque les actes sont accomplis par le service de médiation pour les télécommunications ou à la demande de celui-ci dans le cadre de ses missions légales de recherche.

Le point 5° découle de l'amendement n°74 (DOC 51 1425/005), Parl. Doc., Chambre belge des Représentants, 2004-2005, DOC 51 1425/018 présenté par Monsieur Guido De Padt, stipulant que les opérateurs doivent avoir la possibilité de transmettre certaines informations pertinentes à l'enquête, afin de renforcer le dynamisme du service de médiation.

2. MOBISTAR/ORANGE

Tout comme en 2014 et en 2015, lorsqu'il s'appelait encore Mobistar, Orange s'est hissé à la deuxième place de notre top 10 des opérateurs. La tendance générale à la diminution du nombre de plaintes s'applique également à Orange. Alors que le service de médiation avait encore traité respectivement 1.739 et 1.460 plaintes en 2014 et en 2015, ce nombre est descendu à 1.222 en 2016. La plupart des plaintes portent sur la facturation, et surtout sur la facturation d'indemnités de résiliation et d'autres problèmes de nature contractuelle concernant la résiliation d'abonnements (325 plaintes). La facturation de frais de recouvrement revient aussi régulièrement dans les plaintes contre Orange traitées en 2016 (106 plaintes).

2.1. Compromis à l'amiable

95,99% des plaintes traitées à l'encontre d'Orange en 2016 se sont conclues par un compromis à l'amiable, un pourcentage conforme à la moyenne des opérateurs du top 10 (95,17%) d'une part, et au résultat d'Orange en 2015 (93,84%) d'autre part.

2.1.1. Exemples

Exemple 1

Le 29 avril 2016, la société S. a transféré ses numéros de GSM vers un autre opérateur, suite à quoi Orange lui a facturé des indemnités de résiliation d'un montant de 582 €. La société avait pourtant demandé au préalable à l'opérateur s'il serait possible de résilier le contrat gratuitement. Orange n'ayant pas réagi à son courrier, la société S. en a conclu qu'elle n'était plus liée par un contrat à durée déterminée. Malgré la plainte de première ligne, Orange a fait appel à un huissier pour le recouvrement du montant contesté. La société S. a donc décidé d'introduire une plainte auprès du service de médiation par le biais du formulaire en ligne, le 13 juillet 2016.





Le lendemain, Orange a informé le service de médiation que la société S. avait donné son consentement le 18 août 2014 pour une extension de contrat de 24 mois. Au moment de la rupture du contrat, ce délai de fidélité n'était pas encore arrivé à échéance. Pourtant, Orange a décidé de créditer les indemnités de résiliation car la durée du contrat n'était pas indiquée de manière suffisamment claire. Le dossier a, également, été suspendu auprès de l'huissier, sans frais pour la société S. Le gérant s'est dit satisfait du résultat de l'intervention du service de médiation et le dossier a été clôturé le 18 juillet 2016.

Exemple 2

Bien qu'il ait résilié ses abonnements Orange depuis plusieurs mois, Monsieur V. continuait à recevoir des sommations pour des factures impayées. Supposant qu'il avait toujours été en ordre de paiement, il avait contacté à plusieurs reprises le service clientèle d'Orange, qui lui avait confirmé, à chaque fois, qu'il ne restait aucune facture impayée. Néanmoins, il avait reçu, par la suite, une lettre intimidante de la part d'un huissier, qui exigeait sur ordre d'Orange le paiement d'un solde et de frais supplémentaires. Monsieur V. a donc décidé de faire appel au service de médiation par le biais du formulaire en ligne, le 25 avril 2016.

Le surlendemain, Orange a indiqué que le solde impayé concernait les frais de rappel de factures déjà annulées. Le solde dû injustifié a donc été complètement annulé et le dossier a été clôturé auprès de l'huissier. Monsieur V. n'ayant pas réagi à cette décision, la plainte en médiation a été clôturée le 16 mai 2016 par un compromis à l'amiable.

2.1.2. Commentaire

Les exemples cités ci-avant montrent qu'Orange parvient souvent à proposer rapidement des solutions dans le cadre de plaintes en médiation, débouchant ainsi sur des compromis à l'amiable. Cela n'enlève rien au fait que certains dossiers nécessitent un traitement très intensif et de longue durée, pour lesquels il est frappant de constater que les arguments avancés par les plaignants ne sont pas toujours pris suffisamment en considération par Orange. Un problème de nature plus structurelle, révélé à nouveau par des plaintes en médiation reçues en 2016, concerne la qualité parfois médiocre du traitement des plaintes de première ligne par Orange.

2.2. Recommandations

Seuls 3,27% (40 dossiers) des plaintes traitées en 2016 se sont conclues par une recommandation, à défaut d'un règlement à l'amiable. Le rapport entre les recommandations à l'avantage (9 dossiers) et les recommandations au désavantage (31 dossiers) d'Orange montre que le service de médiation n'était généralement pas d'accord avec le point de vue de cet opérateur. Dans 12 cas, la recommandation a été entièrement ou partiellement suivie par Orange. En revanche, 15 recommandations formulées à l'encontre de l'opérateur ont été rejetées. Le reste (4) concerne les recommandations

qui étaient encore en cours de traitement chez l'opérateur au 1^{er} janvier 2017. Ce résultat est semblable aux réactions d'Orange pour les plaintes en médiation traitées en 2015. Le nombre de recommandations pour lesquelles Orange a répondu par la négative est pratiquement inexistant comparé à la quantité de dossiers pour lesquels l'intervention du service de médiation a permis de trouver une solution.

2.2.1. Exemple

Monsieur F. a adressé un e-mail au service de médiation le 20 juillet 2016, car Orange avait bloqué sa connexion GSM. Il soulignait qu'il avait réglé toutes ses factures. La mère de Monsieur F. disposait d'une connexion GSM associée au même numéro de client. Des montants restaient impayés pour cette dernière connexion.

Le 27 juillet, Orange a signifié au service de médiation qu'en tant que titulaire contractuel, Monsieur F. était considéré comme responsable de l'exécution correcte des paiements. L'opérateur a ajouté qu'un plan de remboursement avait été convenu pour le solde impayé. Le blocage de la connexion de Monsieur F. n'a pas été levé, même après la poursuite de la médiation. Le service de médiation était d'avis qu'Orange avait commis une infraction à l'article 119 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, lequel stipule qu'un opérateur a le droit, en cas de défaut de paiement persistant, d'interrompre le service. Pour autant que cela soit techniquement possible, cette interruption doit rester limitée au service concerné. Sur la base de cette disposition légale, le service de médiation a jugé qu'Orange n'avait pas correctement traité le problème dont question. L'opérateur n'avait pas le droit de suspendre la connexion GSM que Monsieur F. utilisait et pour laquelle il n'y avait aucun solde impayé du fait du retard de paiement lié à la connexion utilisée par la mère de celui-ci, et ce même si les deux numéros d'appel se trouvaient sous le même numéro de client.

L'argument principal d'Orange était que son système logiciel ne permet pas de limiter la suspension de différents services regroupés sous un seul et même numéro de client au service concerné par le solde impayé. Selon le service de médiation, cet argument n'est pas valable. Le critère d'exclusion « conditions techniques » tel qu'il est mentionné dans la disposition légale ne peut en effet pas être utilisé dans le cas d'une défaillance dans le système logiciel d'un opérateur. En effet, cet argument s'applique uniquement aux limitations techniques de nature infrastructurelle, ou lorsqu'un service ne peut être dissocié d'un autre service. Citons comme exemple l'option Internet mobile associée à un abonnement de téléphonie mobile : en cas de blocage de l'abonnement de téléphonie mobile, l'option Internet mobile ne peut plus être proposée car elle est indissociable de la téléphonie et l'opérateur effectue la suspension au niveau de la carte SIM. Le service de médiation a, ensuite, fait remarquer que, selon le dossier, le plan de remboursement pour le solde impayé de la mère de Monsieur F. avait été correctement respecté, ce qui, en soi, illustre déjà la bonne volonté du client. Cet argument aurait pu mener initialement au déblocage de la connexion

de Monsieur F, mais au cours de la médiation, le plaignant a décidé de résilier son abonnement chez Orange.

Étant donné les circonstances, le service de médiation a clôturé le dossier le 14 septembre 2016 après qu'Orange ait reçu la recommandation de fournir une compensation à hauteur de 100 €. Le 26 septembre 2016, Orange a répliqué que la recommandation ne pourrait être suivie, sans pour autant réfuter les arguments légaux du service de médiation.

2.2.2. Commentaire

Les recommandations formulées en 2016 par le service de médiation pour les plaintes contre Orange portaient sur un vaste éventail de sujets, comme la contestation de frais pour l'Internet mobile, les indemnités de résiliation, la suspension de promotions, les frais attribués aux SMS premium et au M-Commerce, et le blocage de services.

Sans vouloir négliger le fait qu'Orange a généralement contribué aux solutions proposées pour les plaintes en médiation, il convient de noter que cet opérateur a rejeté la majorité des recommandations du service de médiation en 2016. Lors du traitement de ces recommandations, Orange s'est malheureusement montré peu disposé à prendre en compte les arguments avancés par le service de médiation et à motiver ses réactions négatives par des arguments fondés.

2.3. Collaboration entre Orange et le service de médiation

Le service de médiation est globalement satisfait de la manière dont s'est déroulée la collaboration avec Orange en 2016, et des efforts fournis par l'opérateur pour trouver des solutions aux plaintes de clients dans la mesure du possible. Tout comme au cours des années précédentes, Orange s'est généralement montré conciliant et, souvent, les montants contestés ont été crédités et/ou des compensations ont été attribuées par simple amabilité envers le client. Orange répond souvent rapidement, ce qui a également contribué à une collaboration constructive et a permis de traiter les plaintes en médiation dans un délai moyen relativement court (35 jours). De nombreux plaignants, qui essayaient parfois de résoudre eux-mêmes le problème depuis plusieurs mois, en ont été positivement surpris. L'accessibilité des gestionnaires de dossiers d'Orange a également joué un rôle dans cette collaboration fructueuse.

En 2016, les plaintes traitées contre Orange ont révélé peu de nouveaux problèmes structurels. Bien que cela ait entraîné moins de plaintes que par le passé, Orange continue à considérer un service CPS comme un numéro, refusant dès lors le droit de certains clients à résilier gratuitement leur contrat après six mois. Pour les plaintes relatives à l'application de la loi sur la garantie, Orange maintient que c'est le fabricant qui définit les conditions, bien qu'une solution ait été trouvée pour presque tous les dossiers individuels concernés. Un problème structurel déjà relevé dans le rapport annuel 2015, à savoir l'arrêt d'une « ré-

duction à vie », est réapparu en 2016 dans des plaintes de clients contre Orange. Il est donc regrettable que cet opérateur ne se soit pas davantage penché sur ces problèmes en 2016, alors qu'ils se manifestent depuis plusieurs années. Un autre point d'amélioration majeur que nous suggérons à Orange concerne les réactions aux recommandations du service de médiation. En effet, celles-ci sont souvent négatives et trop peu étayées.

3. TELENET

Contrairement à la tendance générale, le service de médiation a traité davantage de plaintes contre Telenet en 2016 (1.105 plaintes) qu'en 2015 (1.040 plaintes). Cet opérateur conserve néanmoins sa troisième place dans notre top 10 des opérateurs. Tout comme en 2015, les plaintes concernant la facturation de services SMS premium sont dans les premières places, avec un total de 195 plaintes. La facturation de l'utilisation de l'Internet mobile a aussi entraîné un nombre de plaintes significatif (137 plaintes).

3.1. Compromis à l'amiable

Le service de médiation est parvenu à obtenir un compromis à l'amiable pour 96,56% des plaintes traitées à l'encontre de Telenet en 2016. Ce score est supérieur à celui de 2015 (91,54%) et est également proche de la moyenne des opérateurs du top 10 en 2016 (95,17%).

3.1.1. Exemples

Exemple 1

Le 20 février 2016, Madame P. a introduit une plainte contre Telenet via le formulaire en ligne du service de médiation, car elle ne parvenait pas à mettre fin au service de SMS premium d'Echovox au numéro 9956. Telenet, qui facturait ces services à Madame P., n'avait proposé aucune solution en première ligne.

Suite à la plainte en médiation, l'opérateur s'est chargé de créditer les montants contestés le 1^{er} mars 2016 et Madame P. a été informée de la possibilité de bloquer les services SMS premium par le biais de la zone client en ligne. Le jour même, la plaignante s'est déclarée satisfaite du traitement positif de sa plainte.

Exemple 2

Madame F. a contesté la facture établie le 18 juillet 2016 par Telenet (2.005,23 €) pour l'itinérance de données. Elle avait utilisé l'Internet mobile lors de ses vacances à Jersey. Suite à un SMS d'information que Telenet lui avait envoyé pendant son voyage à destination de l'île anglo-normande, Madame F. avait conclu que le tarif en vigueur serait de 0,06 € par Mo. Cependant, il est apparu ensuite que Telenet avait appliqué un tarif de 10 € par Mo. Suite à une plainte en première ligne, Telenet avait proposé





une compensation de 698,78 €. Madame F. n'étant pas satisfaite de cette proposition, elle a adressé une plainte au service de médiation le 9 août 2016.

Dans le cadre de la plainte, Telenet avait initialement répondu qu'il ne reviendrait pas sur sa position. Le service de médiation a alors lancé une enquête et constaté que l'opérateur n'avait pas rempli ses obligations, car il avait omis d'envoyer des notifications SMS pour informer Madame F. sur sa consommation de données et lui permettre de bloquer ce service de manière préventive à partir d'un montant de 60 € de consommation. Après vérification des remarques du service de médiation par le service juridique de Telenet, il a aussi été décidé de créditer le solde des frais de données contestés. C'est ainsi que le dossier a pu être clôturé le 13 octobre 2016 par un compromis à l'amiable.

3.1.2. Commentaire

Les exemples cités montrent que Telenet se montre suffisamment conciliant et qu'il aspire à trouver une solution avec le service de médiation, ce qui contraste parfois de manière criante avec la qualité de ses services de première ligne. Telenet prend généralement les arguments du service de médiation en considération pour parvenir à un règlement équitable à l'amiable, même lorsque les frais contestés sont élevés, comme l'illustre le deuxième exemple. Dans presque tous les dossiers, Telenet a fait part de son point de vue dans un délai de dix jours calendrier. Même la cellule qui traite les plaintes des clients professionnels a accompli des progrès en termes de délais de réaction en 2016. Un point faible toutefois, illustré par le premier exemple, est que Telenet néglige parfois d'impliquer le prestataire de services concerné dans l'enquête en ce qui concerne les plaintes pour les SMS premium, et/ou de prendre des mesures structurelles pour protéger ses clients de services payants indésirables.

3.2. Recommandations

En l'absence d'un compromis à l'amiable, 2,71% (30 dossiers) des plaintes traitées en 2016 contre Telenet ont été clôturées par une recommandation du service de médiation. Pour 15 dossiers, le service de médiation a conclu que le point de vue de Telenet était justifié. L'autre moitié renvoie à des recommandations à l'encontre de Telenet. Dans 5 cas, l'opérateur a suivi la recommandation, ce qui n'a pas été le cas pour les 10 autres dossiers.

3.2.1. Exemple

Le 6 juin 2016, Monsieur L. a contacté le service de médiation suite aux travaux réalisés dans le cadre des « Grands Travaux du Réseau », qui l'ont empêché d'utiliser les services de Telenet les 9 et 10 mai 2016. Après les travaux, Monsieur L. a constaté que sa connexion Internet était plus lente qu'auparavant. En plus de la solution technique, il exigeait une indemnisation pour les désagréments subis.

Sur base de ses conditions générales, Telenet a affirmé que Monsieur L. ne pouvait réclamer aucune compensation étant

donné que l'interruption de service de courte durée entrerait dans le cadre d'une maintenance du réseau annoncée à l'avance. Monsieur L. a, ensuite, tenté de prouver, au moyen de mesures effectuées par ses soins, que les travaux effectués n'avaient eu aucune influence positive sur la qualité du service. Après la poursuite de la médiation, les deux parties continuaient à camper sur leur position, empêchant la conclusion d'un compromis à l'amiable.

Après examen des éléments disponibles, le service de médiation est parvenu à la conclusion que Telenet était toujours en train d'enquêter sur la vitesse de l'Internet et que le problème s'expliquait peut-être par d'éventuels facteurs externes. Concernant la demande d'indemnisation du Monsieur L., le service de médiation a fait référence aux articles 5.1 et 5.2 des conditions générales, dans lesquels Telenet s'engage, d'une part, à tout mettre en œuvre pour fournir des services ininterrompus, et d'autre part, à respecter le droit du client à demander que les frais d'abonnement correspondant à la durée de l'intervention soient crédités. Selon l'avis du service de médiation, cette disposition contractuelle s'appliquait également aux interruptions imputables à des travaux sur le réseau, fussent-ils annoncés au préalable.

Le 4 juillet 2016, le service de médiation a donc invité Telenet à remédier le plus vite possible au défaut de rapidité de la connexion Internet mentionnée par Monsieur L., et à prévoir une indemnisation équivalant à deux jours de frais d'abonnement. Le 5 juillet 2016, Telenet a déclaré ne pas être d'accord avec cette recommandation. L'opérateur maintenait qu'aucune compensation ne pouvait être proposée pour les interruptions de courte durée. Il a également supposé qu'il n'y avait plus lieu d'assurer un suivi de la coupure car Monsieur L. ne s'était plus manifesté à ce sujet entre-temps.

3.2.2. Commentaire

En 2016, Telenet a souvent proposé des solutions individuelles acceptables dans le cadre des dossiers du service de médiation. Le nombre de recommandations formulées a donc été relativement bas. Les recommandations que le service de médiation a établies en 2016 pour les plaintes contre Telenet portaient sur un large éventail de problèmes, notamment les frais liés à l'Internet mobile, les problèmes d'octroi de la garantie légale sur les smartphones, les questions de respect de la vie privée et les questions techniques. Il n'est pas question ici de problèmes structurels, pour lesquels Telenet a adopté un point de vue intransigeant ayant mené à des recommandations en série.

3.3. Collaboration entre Telenet et le service de médiation

Le service de médiation est globalement satisfait de la manière dont la collaboration s'est déroulée avec Telenet en 2016, en ce qui concerne le traitement des plaintes en médiation. À quelques exceptions près, Telenet a toujours adopté un point de vue acceptable et aimable envers ses clients, offrant une solution pour les plaignants concernés. Par ailleurs, l'opérateur s'est efforcé de réagir rapidement,

généralement avec succès, ce qui a souvent permis de traiter les dossiers dans un délai moyen de seulement 30 jours. La cellule qui traite les plaintes en médiation des utilisateurs professionnels a accompli des progrès considérables par rapport aux années précédentes. Autre point positif : lors du traitement des dossiers individuels, Telenet a toujours mis toutes les pièces justificatives pertinentes à la disposition du service de médiation, et ce spontanément. Telenet a souvent profité des plaintes en médiation pour adapter ses processus internes et corriger les informations figurant sur son site Internet. Il s'est, en outre, souvent concerté avec le service de médiation pour les plaintes fondamentales et répétitives. Pourtant, des avancées peuvent encore être réalisées dans ce domaine, en recherchant des solutions structurelles pour les nombreuses plaintes liées aux frais des SMS premium. Sur la base des récits des plaignants concernés, le service de médiation doit, par ailleurs, constater que, tout comme en 2015, les services de première ligne de Telenet ne proposent que peu ou pas de solutions pour ce type de litiges et se contentent généralement d'orienter les utilisateurs déçus vers le service de médiation, sans autre forme de procès.

4. SCARLET

En 2016, le service de médiation a traité 643 plaintes adressées à l'encontre de Scarlet, contre 745 en 2015. Dans le classement des opérateurs pour lesquels le service de médiation a traité le plus de plaintes, Scarlet est passé en 2016 de la cinquième à la quatrième place. Il n'est donc pas étonnant que le nombre de plaintes traitées en 2016 contre cet opérateur n'a que très faiblement diminué, en contraste avec la tendance générale. Le thème le plus récurrent dans les plaintes traitées en 2016 était la facturation de frais de rappel (64 dossiers).

4.1. Exemple de plainte

Monsieur D. reçoit chaque mois un SMS de Scarlet pour lui rappeler de payer sa facture. Bien qu'il ait toujours effectué les paiements demandés immédiatement après avoir reçu ces messages, il a constaté que Scarlet lui avait facturé des frais de rappel pour un montant total de 19,50 €. L'opérateur ayant refusé de créditer ces frais, Monsieur D. a introduit une plainte auprès du service de médiation par le biais du formulaire en ligne le 12 septembre.

Dans le cadre de la plainte en médiation, Scarlet a confirmé, au moyen d'exemples concrets, que Monsieur D. avait, à chaque fois, payé ses factures après l'échéance, ce qui a entraîné la facturation de frais de rappel, conformément à l'article 10.3 des conditions générales. Après poursuite de l'enquête, le service de médiation a constaté que Scarlet n'avait envoyé aucune lettre de rappel à Monsieur D., contrairement à ce qui est prévu dans les conditions générales. Qui plus est, le contenu des notifications SMS envoyées par Scarlet à Monsieur D. a révélé que ce dernier pouvait éviter les frais de rappel en effectuant les paiements le jour même, ce qu'il a toujours fait.

Après concertation avec le gestionnaire de dossier, Scarlet a décidé le 29 septembre 2016 d'annuler les frais de rappel dus (19,50 €), via un compromis à l'amiable entre les deux parties.

4.2. Commentaire

96,11% des plaintes traitées en 2016 se sont conclues par un compromis à l'amiable. Bien que Scarlet ait progressé dans ce domaine par rapport à 2015 (où un règlement à l'amiable n'avait pu être trouvé que pour 91,68% des dossiers), dans de nombreux cas, ces résultats n'ont pu être obtenus qu'après une intervention soutenue du service de médiation. C'est ce qu'illustre l'exemple précité. Le délai de traitement moyen des plaintes contre Scarlet pour l'année 2016 est de 32 jours. Le fait qu'un compromis à l'amiable ait pu être trouvé pour un grand nombre de plaintes adressées à Scarlet en 2016 n'exclut en rien le fait que cet opérateur a proposé moins spontanément des solutions adaptées à ses clients par rapport à l'année 2015.

À défaut d'un compromis à l'amiable, le service de médiation a formulé, en 2016, 21 recommandations pour des plaintes contre Scarlet. Pour 7 dossiers, le service de médiation a conclu que le point de vue de Scarlet était justifié. Sur les 14 recommandations restantes, seules quatre ont été suivies par l'opérateur. Six n'ont pas été acceptées. Quatre recommandations étaient encore en cours de traitement au 1^{er} janvier 2017.

En plus de proposer plus spontanément des solutions adaptées à ses clients, Scarlet pourrait encore progresser en jouant un rôle plus actif dans les plaintes concernant la facturation des services de SMS premium et de M-Commerce. En effet, bien que Scarlet soit en charge de la facturation de ces services, l'opérateur ne prend jamais position pour les plaintes qui s'y rapportent et se contente de transmettre le feed-back du prestataire de services. Ce faisant, il néglige de vérifier si le trafic des SMS premium satisfaisait aux directives existantes. Bien que le plaignant ait été en mesure de recevoir un dédommagement pour la majorité des plaintes concernées, le service de médiation a insisté auprès de Scarlet pour qu'il fasse preuve de moins de passivité, en examinant de manière critique les informations fournies par les prestataires de services.

5. Base

En 2016, le service de médiation a observé une nette diminution du nombre de plaintes en médiation contre l'opérateur Base, avec 610 plaintes en médiation contre 1.036 plaintes en 2015. Ces résultats permettent d'expliquer pourquoi Base est passé de la quatrième à la cinquième place du classement du top 10 des opérateurs en 2016. La majorité des plaintes (122 dossiers) adressées à l'encontre de Base en 2016 concernaient la facturation des frais d'Internet mobile.





5.1. Exemple de plainte

Le 2 février 2016, le service de médiation recevait par le biais du SPF Économie une plainte de Monsieur B., concernant une facture d'un montant de 461,58 € émise par l'opérateur Base pour la consommation de données via la connexion de son fils. Monsieur B. contestait ladite facturation, précisant qu'il avait demandé à Base d'activer une limitation de la consommation d'Internet mobile pour cette connexion. Le 9 février 2016, Base a répondu qu'une enquête avait permis de déterminer que certaines des notifications SMS, censées informer le client des frais engendrés par cette consommation de données, n'avaient pas été envoyées au fils de Monsieur B. Une note de crédit d'un montant de 411,58 € a donc été émise, réduisant les frais de données contestés à 50 €. Monsieur B. regrettait que cette rectification n'ait eu lieu qu'à la suite de l'intervention du service de médiation. Toutefois, il s'est déclaré satisfait de la solution proposée. Une fois la somme en question virée sur le compte bancaire de Monsieur B., le dossier a été clôturé le 18 mars 2016 via un compromis à l'amiable.

5.2. Commentaire

95,57 % des plaintes traitées par le service de médiation à l'encontre de Base en 2016 se sont conclues par un compromis à l'amiable. Le service de médiation n'est pas parvenu à trouver un compromis à l'amiable pour seulement 21 des plaintes contre Base, qui ont donc été conclues par une recommandation. Pour pas moins de 19 des 21 recommandations formulées, le service de médiation n'était pas d'accord avec le point de vue de l'opérateur.

9 des 21 recommandations ont été suivies par Base, et 8 n'ont pas été respectées. Les deux recommandations restantes étaient encore en cours de traitement par l'opérateur au 1er janvier 2017. En 2016, en plus de quelques plaintes relatives à la facturation de l'Internet mobile, le service de médiation a formulé plusieurs recommandations à l'intention de Base dans le cadre de la fraude Wangiri : les utilisateurs s'étaient vu facturer des frais de trafic de données international après avoir rappelé sans le savoir des numéros frauduleux à tarif élevé. Bien que la nature et le nombre significatif de plaintes aient clairement dénoté dans ce cas-là une fraude de grande envergure, Base a refusé de suivre les recommandations du service de médiation qui l'invitait à dédommager les clients induits en erreur.

Par rapport à 2015, le service de médiation a constaté moins de problèmes chez Base concernant la définition des frais non contestés, que le plaignant qui fait appel au service de médiation est tenu de régler en temps opportun. Il n'est pas toujours évident de définir ce que les frais non contestés englobent précisément. Le calcul des frais contestés et non contestés peut donc s'avérer difficile pour certaines plaintes. En outre, on constate que de plus

en plus de plaignants exigent un dédommagement de la part de leur opérateur pour la gêne occasionnée et la perte de temps entraînée par leur plainte. Ces facteurs sont aussi souvent pris en considération par les plaignants lorsqu'il s'agit de définir l'ordre de grandeur d'un montant contesté. La différence d'interprétation entre le plaignant et Base pour ce qui concerne le contenu précis d'un montant contesté a suscité de nombreux conflits pendant le traitement des plaintes en 2015. L'année suivante, Base s'est montré plus flexible et compréhensif. Les divergences d'opinion avec les plaignants concernés ont été moins nombreuses, ce qui a permis de créer un climat plus propice à la conciliation et a valu à l'opérateur l'approbation du service de médiation.

En revanche, pour ce qui est du délai de réaction de Base envers les plaintes, le service de médiation a constaté en 2016 de fortes variations, comme lors des années précédentes. Le délai de traitement moyen des plaintes contre Base pour l'année 2016 s'élève à 40 jours, un délai plus long que ceux constatés pour la plupart des autres opérateurs. Lorsque les plaintes portent sur des montants réclamés par un bureau de recouvrement ou un huissier, le service de médiation doit attendre plusieurs semaines avant de recevoir une réaction de Base. Les autres dossiers ont, généralement, été traités endéans le délai de réaction préétabli de dix jours calendrier, à l'exception des plaintes nécessitant une enquête du service technique ou juridique. À cet égard, le service de médiation déplore également que Base ne désigne pas de personnes de contact au sein du service juridique pour discuter des plaintes de ce type au cas par cas.

Le 4 février 2016, le service de médiation a été informé que Base serait repris par Telenet et que des efforts seraient déployés pour renforcer la cohésion dans la gestion des plaintes entre Telenet et Base. Le service de médiation espère ainsi qu'à court terme, Base formulera des points de vue plus adaptés aux attentes des clients et garantira une meilleure disponibilité des gestionnaires de dossier, par analogie avec le fonctionnement de Telenet.

6. SFR

En 2015, le service de médiation a traité 223 plaintes contre SFR, qui s'appelaient alors encore Numericable. En 2016, SFR est le seul opérateur du top 10 à enregistrer une augmentation remarquable du nombre de plaintes traitées, avec un total de 336 dossiers. Ceci explique sans équivoque pourquoi SFR est passé de la huitième à la sixième place dans le classement de 2016. L'un des principaux motifs de plainte en 2016 avait trait aux différents problèmes résultant de la reprise de WoluTV par SFR.

6.1. Exemple de plainte

Monsieur V. était client de WoluTV depuis plusieurs années. En novembre 2015, il a été informé que cet opérateur serait repris par SFR. Bien qu'il ait déjà payé ses frais d'abonnement jusqu'au 31 mars 2016 inclus, Monsieur V.

a reçu une facture de SFR pour des montants couvrant la période allant du 1^{er} janvier 2016 au 31 mars 2016. Monsieur V. a tenté à plusieurs reprises de contacter le service clientèle de SFR par téléphone afin de lui faire part de cette irrégularité. Toutes ses tentatives sont cependant restées vaines, en raison de temps d'attente trop longs. Ensuite, sans aucune forme d'explication, Monsieur V. a reçu un décodeur de la part de SFR. Il ne l'a pas installé. Plus tard, après avoir découvert dans le journal communal de Woluwe que la qualité du service de SFR laissait fortement à désirer, Monsieur V. a décidé de ne pas utiliser son abonnement SFR. À cet effet, il a envoyé une demande de résiliation par e-mail à SFR le 30 mars 2016. Cependant, il a continué à recevoir des factures et des sommations de SFR. Monsieur V. a donc adressé une plainte par courrier au service de médiation le 6 juin 2016.

Le 9 juin 2016, SFR a indiqué au service de médiation que le solde dû serait annulé dans son intégralité, à condition que Monsieur V. leur renvoie le décodeur. Dans sa réaction datée du 19 juin 2016, Monsieur V. a confirmé qu'il avait rendu l'appareil en question à SFR et a félicité le service de médiation pour l'efficacité avec laquelle il avait traité ce dossier.

6.2. Commentaire

Sur les 336 plaintes contre SFR traitées par le service de médiation en 2016, pas moins de 329 se sont clôturées par un règlement à l'amiable, soit un pourcentage de 97,92 %. Il s'agit là du score le plus élevé parmi tous les opérateurs du top 10. La plainte mentionnée est représentative du comportement de cet opérateur. En effet, lorsque des utilisateurs déposent une plainte contre SFR auprès du service de médiation, le dossier, qui porte pourtant sur un problème déjà ancien, est souvent clôturé de manière très soudaine car l'opérateur propose rapidement une solution. À l'exception de quelques dossiers, pour lesquels SFR refusait de contacter directement le plaignant ou s'opposait à une nouvelle conciliation, le service de médiation peut se déclarer satisfait de sa collaboration avec cet opérateur en 2016. Cette bonne coopération s'observe aussi dans la rapidité dont SFR a fait preuve pour transmettre ses feedbacks, permettant en 2016 de traiter les plaintes en un délai moyen de seulement 26 jours. Cependant, il convient de remarquer que la qualité linguistique des avis formulés dans les plaintes néerlandophones est médiocre, ce qui les rend parfois difficilement compréhensibles pour le service de médiation.

Sur la base des dossiers traités en 2016, le service de médiation estime que SFR donne généralement une suite positive aux plaintes individuelles, mais qu'il n'en profite pas pour procéder à des améliorations structurelles. En effet, de nombreuses plaintes montrent qu'il est difficile d'entrer en contact avec le service clientèle et que les demandes de résiliation ne sont pas traitées correctement. Rien ne prouve que ces problèmes structurels, révélés par des dizaines de plaintes individuelles, ont donné lieu à un plan d'action suivi d'une évolution favorable.

L'augmentation du nombre de plaintes traitées en 2016 résulte donc probablement de la conjugaison de deux facteurs : d'une part, un service clientèle difficilement joignable et peu enclin à proposer des solutions, et d'autre part, un manque d'efforts pour parvenir à des solutions structurelles. Ces manquements importants avaient déjà été constatés en 2015 et signalés dans le rapport annuel de la même année du service de médiation.

7. VOO

Le nombre de plaintes traitées par le service de médiation contre VOO est passé de 414 en 2015 à 256 en 2016. VOO a donc perdu une place au classement du top 10 des opérateurs, passant de la sixième à la septième place. L'un des problèmes structurels observés lors du traitement des plaintes en 2016 concerne l'application d'un délai de préavis par VOO en cas de changement d'opérateur et/ou de demande de suspension immédiate du contrat. Cette infraction incontestable à l'article 111/3 § 1 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques a été relevée dans des dizaines de plaintes contre VOO.

7.1. Exemple de plainte

Dans le cadre d'un changement d'opérateur (de VOO vers Scarlet) le 20 février 2016, Monsieur M. a envoyé un e-mail de demande de résiliation à son ancien opérateur, VOO, le 25 février 2016. Bien que VOO ait confirmé la résiliation du contrat le 26 février 2016, Monsieur M. a reçu par la suite une facture de l'opérateur en question pour le mois de mars. Monsieur M. a contesté cette facture par e-mail mais a néanmoins reçu un rappel de paiement. Il a donc décidé de donner plus de poids à sa contestation en envoyant le 14 avril 2016 une lettre recommandée à VOO. Ce dernier ne lui en a pourtant pas moins envoyé un deuxième rappel de paiement, sans donner suite à ses plaintes de première ligne. Monsieur M. n'avait pas d'autre choix que de faire appel au service de médiation, ce qu'il a fait par courrier le 2 mai 2016.

Le lendemain, le 3 mai 2016, VOO indiquait au service de médiation que la résiliation avait été effectuée avec effet rétroactif au 26 février 2016. Monsieur M. était satisfait de cette mesure, qui a permis d'aboutir à un compromis à l'amiable, mais remettait en question la qualité du traitement des plaintes de première ligne par VOO.

7.2. Commentaire

En 2016, le service de médiation est parvenu à obtenir un compromis à l'amiable pour 210 des 246 plaintes contre VOO, ce qui équivaut à 96,09 % des dossiers. Comme l'illustre clairement la plainte mentionnée, il existe souvent un décalage de taille entre les difficultés rencontrées par les plaignants lorsqu'ils essaient d'aborder directement un litige avec VOO et la facilité et la rapidité avec lesquelles l'opérateur propose une solution une fois que le service de médiation est intervenu.





Au vu des observations tirées des plaintes traitées en 2016, le service de médiation regrette que VOO n'ait manifestement toujours pas pris de mesures structurelles. Bien que l'application injustifiée d'un délai de préavis et plusieurs problèmes liés à l'accueil des clients ainsi que le traitement des plaintes de première ligne aient donné lieu à des dizaines de plaintes auprès du service de médiation, rien n'indique que VOO ait pris les mesures nécessaires pour appliquer correctement, d'une part, les dispositions légales sur les modalités de préavis et, d'autre part, le fonctionnement d'un service clientèle.

De plus, même si VOO réagit généralement rapidement aux plaintes en médiation, il est frappant de constater que le feedback transmis par cet opérateur à nos services est toujours très succinct, parfois même incomplet, ce qui nous oblige régulièrement à devoir le recontacter pour obtenir plus d'explications. Le délai de traitement moyen des plaintes contre VOO reste, néanmoins, acceptable (36 jours).

Pour conclure, le service de médiation souligne que ces manquements dans la collaboration avec VOO avaient déjà été relevés dans les rapports annuels de 2014 et 2015.

36



8. M7Group

Tout comme pour la majorité des autres opérateurs, le service de médiation a traité en 2016 un nombre bien moins important de plaintes contre TV Vlaanderen et TéléSAT, les noms commerciaux des opérateurs de télécommunication faisant partie de M7Group. Alors que ces plaintes étaient encore au nombre de 373 en 2014 et 247 en 2015, elles sont passées à 127 en 2016. Les défaillances de la connexion TV constituaient le principal sujet de ces plaintes.

8.1. Exemple de plainte

Au début de l'année 2016, Mademoiselle V. a constaté qu'elle ne pouvait plus regarder la télévision. Elle a alors appelé le service clientèle de TV Vlaanderen afin de lui expliquer le problème, mais a eu beaucoup de difficultés à entrer en contact avec lui. L'opérateur a tenté à plusieurs reprises de réactiver le service TV, en vain. Cependant, bien que Mademoiselle V. n'ait pas pu utiliser son abonnement TV pendant plusieurs mois, TV Vlaanderen a continué de lui facturer ce service. Après que le problème a été à nouveau signalé, TV Vlaanderen a finalement décidé de faire procéder à une intervention technique sur place. Le 31 mai 2016, le technicien concerné a effectué quelques modifications sur l'antenne parabolique de Mademoiselle V., puis s'est empressé de partir sans avoir vérifié le fonctionnement correct du service. Mademoiselle V. a malheureusement constaté que la panne persistait, et a alors tenté à plusieurs reprises de recontacter le service clientèle de TV Vlaanderen. Début juillet 2016, une employée de TV Vlaanderen a contacté Mademoiselle V. par téléphone pour lui proposer de lui envoyer un nouvel

appareil. Bien que cette solution ait résolu son problème dans un premier temps, Mademoiselle V. a de nouveau perdu le signal de sa télévision le 21 juillet 2016. Découragée par ces problèmes persistants, elle a introduit une plainte auprès du service de médiation le 3 août 2016, au moyen du formulaire en ligne.

Suite à la plainte en médiation, le gestionnaire de dossier de TV Vlaanderen a posé des questions supplémentaires à Mademoiselle V. concernant le type de décodeur concerné et le numéro de carte. Mademoiselle V. a cependant signalé ne plus avoir confiance en TV Vlaanderen et a exigé la résiliation de son contrat, accompagnée du remboursement des frais d'abonnement pour toute la durée de la panne. Après plusieurs phases de médiation, TV Vlaanderen a accepté la demande de Mademoiselle V. le 6 octobre 2016. L'opérateur a alors émis une note de crédit d'un montant de 267,80 € et a viré ce dernier sur le compte de son ancienne cliente. Un compromis à l'amiable a ainsi pu être atteint.

8.2. Commentaire

Sur les 127 plaintes en médiation traitées à l'encontre de M7Group en 2016, 107 (84,25 %) ont pu être conclues par un compromis à l'amiable. Mais si ce résultat est effectivement positif, il est considérablement en deçà de la moyenne de tous les opérateurs du top 10 (95,17 %). Cette situation est surtout due au fait que l'entité francophone de M7Group, TéléSAT, a omis de réagir à de nombreux dossiers de plaintes portant sur divers thèmes, forçant le service de médiation à clôturer ces dossiers par une recommandation en faveur des plaignants. TéléSAT n'a, par ailleurs, pas réagi à ces recommandations et aux rappels qui lui ont été envoyés après vingt jours ouvrables. Par conséquent, ces recommandations sont, alors, devenues exécutoires.

Cette collaboration particulièrement inefficace de TéléSAT, relevée seulement à partir de 2016, porte atteinte à la mission légale du service de médiation, ce qui est évidemment très regrettable. Même pour les dossiers ayant abouti à un compromis à l'amiable, le service de médiation a dû, systématiquement, insister plusieurs fois pour obtenir une réponse de TéléSAT. Il n'est donc pas surprenant de constater que le délai moyen de traitement des plaintes par TéléSAT est plus élevé que celui des autres opérateurs du top 10, à savoir de 64 jours.

La collaboration avec TV Vlaanderen, le pendant néerlandophone de TéléSAT qui fait également partie de M7Group, s'est nettement améliorée en 2016, particulièrement suite à une réunion abordant divers points problématiques, en avril 2016. Le nombre de gestionnaires de dossiers au sein de TV Vlaanderen a été revu à la hausse et leur accessibilité téléphonique s'est améliorée. TV Vlaanderen est depuis lors parvenu à réduire son temps de réaction lors du traitement des plaintes en médiation et à faire preuve de plus de compréhension envers les clients afin d'obtenir des compromis à l'amiable. Le délai de traitement moyen des plaintes contre TV Vlaanderen pour l'année 2016 est de 42 jours.

Enfin, le service de médiation regrette d'avoir à nouveau constaté en 2016 que M7Group n'est visiblement pas capable de résoudre les perturbations dans des délais acceptables, comme l'illustre la plainte mentionnée. Le service de médiation espère que M7Group profitera de ces dossiers, qui ont révélé les principaux problèmes rencontrés par l'opérateur en 2016, pour apporter des améliorations structurelles afin de réduire encore le nombre de plaintes à son encontre.

9. Schedom-Dommel

En 2016, le service de médiation est intervenu dans 56 plaintes en médiation contre l'opérateur Schedom-Dommel, soit une diminution par rapport à 2015 (71 dossiers). Les plaintes traitées par le service de médiation en 2016 à l'encontre de cet opérateur concernaient des sujets très divers. Toutefois, on note un phénomène particulier dans le cas de Schedom-Dommel : des plaignants ont dû faire appel au service de médiation à plusieurs reprises car l'opérateur n'avait pas respecté les engagements pris dans un dossier précédent.

9.1. Exemple de plainte

En novembre 2015, Madame A. avait demandé à son fournisseur d'accès à Internet, Schedom-Dommel, de transférer sa connexion à l'adresse à laquelle elle avait prévu de déménager le 25 décembre suivant. Mais bien qu'elle ait payé les frais de déménagement (99 €), Schedom-Dommel n'a pas installé les services à la nouvelle adresse. En outre, l'opérateur a continué d'envoyer des factures à l'ancienne adresse de Madame A., qui avait entre-temps déménagé et ne pouvait donc plus utiliser sa connexion Internet. Schedom-Dommel n'ayant pas respecté ses engagements à résoudre le problème, Madame A. s'est retrouvée dans l'obligation de faire appel au service de médiation. C'est ainsi qu'elle a introduit une plainte au moyen du formulaire en ligne, le 2 février 2016.

Après quelques temps, Madame A. a indiqué qu'elle ne souhaitait plus attendre le déménagement de la connexion de Schedom-Dommel et qu'elle était à la recherche d'un nouvel opérateur. Schedom-Dommel n'a réagi pour la première fois que le 5 avril 2016. L'opérateur a confirmé la résiliation des services et indiqué que les frais de déménagement de 99 € seraient remboursés. Le dossier a donc été clôturé le 18 avril 2016 par un compromis à l'amiable.

Le 12 mai 2016, Madame A. a envoyé un e-mail au service de médiation pour lui signaler que Schedom-Dommel n'avait toujours pas remboursé les frais de déménagement. Un nouveau dossier a donc été immédiatement ouvert. Le 20 mai, l'opérateur indiquait que le remboursement était prévu dans le courant de la semaine à venir. Le 6 juin 2016, cependant, Madame A. remarquait que ledit montant n'apparaissait toujours pas sur ses relevés de compte. Le service de médiation a ensuite contacté, à plusieurs re-

prises, Schedom-Dommel par téléphone pour discuter de la situation. Le 15 juillet 2016, l'opérateur a finalement indiqué que le remboursement serait effectué le jour même. Le 25 juillet, Madame A. constatait que l'opérateur n'avait payé que 88,48 € des 99 € prévus. Quatre jours plus tard, Schedom-Dommel expliquait qu'il s'agissait d'une erreur et que le solde restant serait remboursé le plus rapidement possible. Le dossier a été clôturé le 8 août 2016 par un compromis à l'amiable.

Ensuite, le 1er septembre 2016, Madame A. envoyait un nouvel e-mail faisant part de sa déception : les 10,52 € restants n'avaient toujours pas été remboursés par Schedom-Dommel. Le service de médiation a donc ouvert un troisième dossier à l'encontre de l'opérateur. Le 9 septembre 2016, Schedom-Dommel indiquait que le remboursement serait effectué le jour même. Finalement, Madame A. a confirmé le paiement des 10,52 € restants par Schedom-Dommel le 7 octobre 2016, marquant ainsi la clôture finale du dossier.

9.2. Commentaire

De tous les opérateurs du top 10, Schedom-Dommel est celui pour qui le pourcentage de plaintes ayant débouché sur un compromis à l'amiable en 2016 est le plus faible, avec 73,21%. Cet opérateur s'était également distingué en 2014 et en 2015 par son manque relatif d'esprit de conciliation dans le cadre de l'examen des plaintes en médiation. Sur les 15 recommandations formulées par le service de médiation en 2016 pour des plaintes contre Schedom-Dommel, la position de ce dernier n'a été validée qu'une seule fois. Certaines de ces recommandations opposées au point de vue de Schedom-Dommel concernaient des modifications de tarifs pour des appels internationaux qui n'ont pas été communiquées à temps à la clientèle.

Comme l'indique la plainte mentionnée, la collaboration avec le service de médiation en 2016 a été de piètre qualité. Dans plusieurs dossiers, l'opérateur s'est engagé à rembourser les clients pour ensuite négliger ces engagements, ce qui a entraîné des plaintes de suivi. Il est évident que cette façon d'agir est inacceptable et non professionnelle, et nuit considérablement à la réputation de l'opérateur. Il n'est pas non plus surprenant que les plaintes introduites contre Schedom-Dommel en 2016 aient nécessité un délai d'exécution moyen plus long (62 jours) que celui des autres opérateurs du top 10. Ces résultats négatifs ne peuvent être infléchis qu'en adoptant une attitude plus constructive face aux plaintes en médiation. Concrètement, Schedom-Dommel doit réagir plus rapidement, prendre plus à cœur les arguments du client et du service de médiation et mieux respecter les différents aspects de la législation sur les télécommunications.

Le service de médiation ne peut que marquer son mécontentement sur le fait que Schedom-Dommel n'a toujours pas réagi aux avis formulés dans les rapports annuels de 2014 et 2015 visant à mettre en place une meilleure collaboration. Ce constat repose notamment sur le fait que Schedom-Dommel choisit systématiquement

37





de communiquer en néerlandais même lorsque la plainte concernée a été introduite en français.

10. Truvo / FCR Media Belgium

En 2016, le service de médiation a traité 40 plaintes introduites contre Truvo, une société reprise dans le courant de l'année par FCR Media Belgium pour cause de faillite. Cette firme se spécialise essentiellement dans les annuaires téléphoniques en ligne et en version papier, les Pages d'Or étant leur produit le plus connu. FCR Media Belgium est le seul nouveau venu dans le top 10 des entreprises de télécommunications pour lesquelles le service de médiation a traité le plus de plaintes en 2016. La plupart des litiges traitaient de problèmes liés à l'annuaire téléphonique.

10.1. Exemple de plainte

Bien que Madame J. ait téléphoné plusieurs fois au service clientèle de Truvo pour obtenir un exemplaire papier des Pages d'Or (tome 52), il n'a jamais été donné suite à sa demande. Lors de sa dernière tentative, la conversation a même été coupée par un collaborateur de cette société.

Madame J. a donc été contrainte de faire appel au service de médiation, ce qu'elle a fait par e-mail le 17 février.

Le 14 mars 2016, Truvo a indiqué que le tôme souhaité serait envoyé à Madame J. Le dossier a, dès lors, été clôturé par un compromis à l'amiable.

10.2. Commentaire

Sur les 40 plaintes impliquant Truvo/FCR Media Belgium traitées en 2016, 39 se sont clôturées par un compromis à l'amiable. Parmi les solutions trouvées, notons l'envoi des annuaires téléphoniques en version papier aux plaignants, la correction de mentions dans les annuaires et le crédit des frais contestés pour des mentions dans les annuaires. Les plaintes concernant des mentions erronées dans les annuaires téléphoniques sont souvent adressées à l'opérateur de télécommunication où l'utilisateur concerné est abonné. En effet, ces erreurs peuvent aussi trouver leur origine chez l'opérateur. Malgré tout, le service de médiation a réussi à traiter les plaintes contre Truvo/FCR Media Belgium dans un délai moyen de 35 jours. Globalement, le service de médiation est satisfait de sa collaboration avec Truvo/FCR Media Belgium en 2016. Heureusement, les événements internes à l'entreprise (faillite et reprise) n'ont eu aucune influence négative sur cette relation.

encore être améliorés. Trop souvent, certains opérateurs, comme TéléSAT, TV Vlaanderen, Schedom-Dommel et Base, ne font pas part de leur point de vue au service de médiation en temps voulu. Dans le cas de Proximus également, les délais de réaction n'ont fait que s'allonger vers la fin de l'année 2016. Pourtant, le service de médiation est soumis à la loi du 4 avril 2014 portant insertion du Livre XVI, « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » dans le Code de droit économique, laquelle stipule que les plaintes doivent être traitées dans un délai de 90 jours calendrier. Étant donné que la procédure auprès du service de médiation peut comporter plusieurs phases de conciliation, il est demandé aux opérateurs de respecter un délai de réaction maximal de 10 jours calendrier. Il va sans dire que la serviabilité devrait être la première motivation d'un opérateur pour résoudre au plus vite les plaintes de ses clients, plutôt que de passer par la voie juridique.

Cette année, le service de médiation n'a pas rencontré beaucoup de problèmes quant à la mise à disposition par les opérateurs des informations dont le service de médiation a besoin pour mener une enquête objective dans le cadre de l'examen d'une plainte. Néanmoins, il convient de remarquer que la plupart des opérateurs ne conservent pas, ou seulement temporairement, des preuves pertinentes comme les contrats, les résumés des contacts avec les clients

et les messages d'information, ce qui peut compromettre notre enquête. Cette remarque s'applique particulièrement à Proximus, qui refuse de fournir certaines informations pertinentes pouvant apporter une réponse définitive dans les situations où il s'agit de la parole d'une partie contre celle d'une autre. Le service de médiation est très déçu de ce qu'il considère comme une infraction claire aux obligations légales, dont l'exécution est expliquée au point 1.3. de ce chapitre.

En 2016, la majorité des opérateurs ont apporté une contribution de taille à l'élaboration de solutions pour un pourcentage très élevé de plaintes en médiation. Pourtant, il convient de noter que la plupart des recommandations formulées par le service de médiation à défaut d'un compromis à l'amiable ont été accueillies négativement par les opérateurs. Cette attitude est regrettable, d'autant plus que le service de médiation rédige toujours ses recommandations en toute objectivité, et ne se base pas seulement sur des éléments du dossier mais aussi sur la législation en vigueur, les dispositions contractuelles, l'autorégulation et le principe d'équité. Le résultat de la médiation pourrait être encore plus bénéfique si, à l'avenir, les opérateurs prenaient davantage en compte les considérations du service de médiation lorsqu'ils évaluent ces recommandations dans le cadre des dossiers individuels.



C. → Recommandations aux opérateurs

2016 a, de nouveau, été une année positive pour les utilisateurs ayant fait appel au service de médiation afin d'obtenir une conciliation dans le cadre d'un litige avec leur opérateur de télécommunication. Dans 95,13% des dossiers, la médiation a débouché sur un compromis à l'amiable. Cependant, l'analyse préalable des plaintes en médiation traitées en 2016 montre que des améliorations structurelles sont encore possibles dans de nombreux domaines afin d'améliorer la collaboration entre les opérateurs et le service de médiation.

Le service de médiation exhorte les opérateurs à réagir aux plaintes en médiation de la manière la plus positive possible. En effet, le plaignant qui fait appel au service de médiation donne en quelque sorte une nouvelle chance à l'opérateur concerné de régler positivement le litige, qui traîne souvent depuis longtemps. Par ailleurs, de telles plaintes peuvent mettre à jour des problèmes structurels. Les opérateurs peuvent alors saisir l'occasion qui leur est donnée d'améliorer leurs services envers tous les clients. Il arrive très souvent qu'un utilisateur qui fait appel au service de médiation et a pratiquement perdu toute confiance envers l'opérateur concerné fasse preuve d'un regain de bonne volonté à l'égard de cet opérateur une fois que sa plainte a été traitée.

En 2016, le service de médiation a constaté que certains opérateurs avaient procédé à différentes améliorations structurelles suite aux irrégularités relevées lors du traitement des plaintes individuelles. Citons pour exemple les mesures plus sévères de Proximus à l'encontre des presta-

taires de services M-Commerce qui enfreignent les directives, ou encore les modifications apportées par Telenet à la communication publiée sur son site Internet. Malgré tout, tous les opérateurs du top 10 peuvent progresser encore davantage en profitant des plaintes individuelles formulées pour prendre encore plus de mesures structurelles, dans le but de fournir un service de meilleure qualité.

Ainsi, de nombreuses plaintes ont révélé que l'accueil des clients pouvait être amélioré chez beaucoup d'opérateurs, aussi bien en termes d'accessibilité du service clientèle que de la qualité du traitement des plaintes de première ligne et des informations fournies. Bien que la plupart des opérateurs aient déployé des efforts pour améliorer l'accueil des clients au cours de ces dernières années, comme le reflète d'ailleurs la diminution du nombre de plaintes, ce point reste problématique. Les retards dans l'envoi de notifications SMS pour la consommation de données à l'étranger, l'impossibilité d'utiliser les tickets par SMS de De Lijn en cas de blocage des services de SMS premium et l'imposition de factures électroniques sont autant d'exemples de problèmes ayant régulièrement fait l'objet de plaintes en médiation individuelles en 2016 et n'ayant pas donné lieu à un nombre suffisant de mesures structurelles dans le chef des opérateurs.

Bien que la plupart des opérateurs se soient généralement montrés collaborants avec le service de médiation lors du traitement des plaintes en 2016, certains aspects pourraient





510

PLAINTES CONCERNANT DES FRAIS ÉLEVÉS ET IMPRÉVUS LIÉS À L'INTERNET MOBILE



L'internet mobile peut générer des frais élevés.

5. INTERNET MOBILE : FRAIS ÉLEVÉS ET IMPRÉVUS	40
A. Introduction	42
B. Facturation d'Internet Mobile en Belgique	42
C. Facturation d'Internet Mobile dans l'UE, en Islande et en Norvège	45
D. Facturation d'Internet Mobile en dehors de l'UE	45
E. Tarifs élevés pour l'itinérance de données	47
F. Problème avec le compteur de consommation	47
G. Facturation d'Internet Mobile sur un ferry/bateau de croisière	47
H. Configuration d'une limite de consommation	48
I. Conclusions	49
J. Conseils pour limiter vos frais	49

40



5. Internet Mobile : Frais élevés et imprévus

41



A. → Introduction



Selon le baromètre 2016 de la société de l'information, plus de sept Belges sur dix possèdent actuellement une connexion Internet mobile (73%). Cela représente une augmentation d'un tiers sur deux ans (en comparaison avec 2014). Avec ces chiffres, la Belgique se place au-dessus de la moyenne européenne, qui est de 71,6%.

En 2 ans, le volume total de consommation de données des Belges a été multiplié par six, passant de 3,86 millions de GB en 2012 à 24,02 millions de GB en 2014. La consommation de données a encore fortement augmenté en 2015, soit plus 85% par rapport à 2014.

La lecture d'environ 8 messages correspond à une consommation de 1 MB. Écouter la radio avec une qualité de son normale équivaut également à environ 1 MB par minute. C'est aussi le cas lorsqu'une personne envoie ou reçoit un e-mail avec une photo. Visionner une vidéo sur YouTube sur Internet atteint rapidement une consommation de 6 MB par minute. La consommation élevée peut être

attribuée au streaming ou aux mises à jour automatiques. Par ailleurs, passer par une application peut permettre de réduire considérablement la consommation. Une grande diversité est donc observée dans la consommation de données sur Internet, en fonction de la manière d'utiliser le téléphone mobile.

Le service de médiation a reçu, en 2016, 510 dossiers dont les plaintes concernaient des frais importants et imprévus liés à l'Internet mobile. En 2015, notre service avait enregistré 388 plaintes à ce sujet. Proximus se trouve en haut du classement avec 172 plaintes, suivi par Telenet avec 103 plaintes. Base comptait 90 plaintes, Orange 65 plaintes. Scarlet occupait la dernière place du top 5, avec 50 plaintes. Dans ce chapitre, nous allons analyser ces plaintes : nous établirons une distinction en fonction de l'utilisation de l'Internet mobile par des utilisateurs en Belgique, dans des pays de l'Union européenne ou dans des pays situés en dehors de l'Union européenne. Nous nous attarderons ensuite sur les problèmes liés au compteur de consommation et sur les différents opérateurs qui proposent déjà certaines formules d'abonnement pour éviter ces frais élevés.

de leur opérateur ou par le biais d'une application sur leur appareil mobile.

Le législateur a réglé la problématique actuelle dans l'article 112 de la loi du 13 juin 2005, et ce, en relation avec l'article 2 de l'Arrêté royal du 9 juillet 2013 relatif aux messages d'alerte pour contrôler les coûts des services de communications électroniques. Selon cet article, les opérateurs doivent obligatoirement envoyer des notifications à leurs clients lorsque leur forfait mensuel pour les services de données est atteint. Il s'agit d'une obligation légale à laquelle les opérateurs ne peuvent se soustraire. L'envoi d'un message d'alerte est donc prévu par la loi, contrairement à ce que Scarlet affirme dans son premier avis formulé sur la question.

L'article 112 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques oblige aussi les opérateurs à « donner[r] gratuitement la possibilité à leurs clients de fixer un plafond financier ou exprimé en volume ». Il existe 4 plafonds :

- 1: 0 € ;
- 2: 50 € ;
- 3: 75 € ;
- 4: 100 €.

Pour les clients qui ne choisissent aucun plafond, c'est le plafond standard qui s'applique. Celui-ci est fixé à 50 € de dépenses courantes par mois de facturation au-dessus du forfait.

Conformément à l'Arrêté royal du 9 juillet 2013 relatif aux messages d'alerte pour contrôler les coûts des services de communications électroniques, deux messages d'alerte doivent être envoyés. Le premier message d'alerte est envoyé lorsque le premier plafond (0 €) est atteint et contient au moins l'information que le forfait mensuel du client a été dépassé. Le deuxième message d'alerte que les opérateurs envoient à leurs clients après dépassement du plafond contient au moins l'information que le plafond a été dépassé.

Dans certaines plaintes adressées à Proximus, les plaignants ont indiqué au service de médiation qu'ils n'avaient reçu une première notification par SMS qu'une fois atteint le montant de 10 €. Dans des plaintes contre Base, les plaignants ont indiqué qu'ils n'avaient reçu une deuxième notification par SMS qu'après avoir atteint 12,50 € au-dessus de la limite, bien que ce montant n'ait pas été choisi comme plafond. Le service de médiation encourage les opérateurs à suivre attentivement la loi et à envoyer les messages d'alerte lorsque les plafonds corrects sont atteints.

Le service de médiation conclut, en particulier dans l'exemple 1, qu'envoyer seulement deux messages d'alerte est potentiellement insuffisant pour protéger les plaignants contre les frais élevés et inattendus.

3. Envoi en temps utile (en temps réel) de messages d'alerte

Dans l'exemple mentionné, Scarlet a indiqué qu'il n'avait pas pu envoyer les messages d'alerte en temps réel pour des

raisons techniques et que le montant facturé pouvait par conséquent être plus élevé, même si le client cesse d'utiliser les données après réception d'un message.

À la demande du service de médiation, Scarlet a mené une enquête. Il en est ressorti que Monsieur V., de l'exemple 1, avait dépassé son forfait de données le 10 juillet 2016 à 22h55, et que le SMS d'alerte lui avait été envoyé le 10 juillet 2016 à 23h43.

Le service de médiation renvoie les opérateurs à l'article 4 de l'Arrêté royal du 9 juillet 2013 qui indique que les opérateurs doivent envoyer un message d'alerte le plus rapidement possible une fois qu'ils ont pu constater que le forfait mensuel ou le plafond avait été dépassé. Le service de médiation attend d'un opérateur que le système de messages d'alerte se déclenche au moment où la limite est dépassée, ou juste après. Faute de quoi, l'envoi de SMS d'alerte en temps réel n'atteindrait pas son but. Le service de médiation recommande également aux opérateurs, lors de la souscription d'une formule d'abonnement, de mettre à disposition des clients une option leur permettant de choisir entre un blocage complet ou pas de blocage du tout lorsque l'intégralité du forfait compris dans la formule d'abonnement est atteinte et lorsque le plafond qu'ils ont choisi est atteint.

Les messages d'alerte sont en principe envoyés par SMS (article 2 § 3 de l'Arrêté royal du 9 juillet 2013). Selon l'article 2 § 4 de l'Arrêté royal du 9 juillet 2013, les opérateurs envoient les messages d'alerte par e-mail lorsque les clients concernés ne peuvent pas recevoir de SMS en cas d'utilisation de données mobiles via tablette ou clé USB.

Il est techniquement possible, en cas d'utilisation de données mobiles, d'envoyer le SMS immédiatement au moment où la limite de données est dépassée. Cependant, un SMS a pour caractéristique de n'être jamais prioritaire sur le réseau. L'envoi d'un SMS peut donc être ralenti en cas de trafic réseau important.

Cependant, dans l'exemple susmentionné, le fait que le premier SMS d'alerte ait été reçu avec un retard de 48 minutes par le plaignant reste inexplicable aux yeux du service de médiation. Dans l'exemple 2, Monsieur L. avait dépassé sa consommation de données autour de 10h05 et le SMS d'alerte n'a été envoyé qu'à 20h26. Dans l'exemple 1, Monsieur V. avait dépassé sa consommation de données autour de 22h55 et le SMS n'a été envoyé qu'à 23h43. Nous pouvons donc constater que l'envoi tardif des messages d'alerte n'est pas un phénomène occasionnel, mais qui a au contraire été observé régulièrement dans des plaintes.

À ce propos, le service de médiation constate que la problématique des messages d'alerte tardifs n'existe que depuis l'été 2016. Il n'était pas fait mention de ce phénomène avant cette date.

Dans le cadre de la médiation, Proximus renvoie à son site Internet (http://www.proximus.be/support/fr/id_sfaqr_usage_sms_notif_sms/particuliers/support/telephonie-mobile/sms-mms/sms/notifications-par-sms-gratuites-sur-votre-consommation.html), où il est indiqué que les



B. → Facturation d'Internet mobile en Belgique



Plus de la moitié des dossiers liés à l'Internet mobile (326 plaintes) introduits en 2016 auprès du service de médiation concernait des frais imprévus suite à une utilisation de l'Internet mobile en Belgique. Le service de médiation a enregistré 101 plaintes contre Proximus, 78 plaintes contre Telenet, 67 plaintes contre Base, 36 plaintes contre Orange et 25 plaintes contre Scarlet.

1. Exemples

Exemple 1

Monsieur V. contestait la consommation de données d'un montant de 165,09 € qui lui avait été facturée par Scarlet. Le 10 juillet 2016, il a regardé la finale de la Coupe d'Europe de football en streaming. Avant le début du match, il a contrôlé son forfait et a constaté qu'il disposait encore de 900 Mo. Après le match, à 23h43, il a reçu un SMS l'informant qu'il avait utilisé la totalité du volume de données de son forfait à 22h55. Après ce message, sa connexion Internet a été coupée. Le 12 juillet, il a reçu un deuxième SMS lui indiquant qu'il avait une consommation hors forfait d'un montant supérieur à 100 € alors que sa connexion Internet avait été coupée après la réception du premier SMS.

Exemple 2

Monsieur L. n'était pas d'accord avec la consommation de données mobiles qui lui avait été facturée par Proximus.

Selon lui, les frais de données facturés ne correspondaient pas à ce qu'il avait effectivement consommé. Il aurait une consommation excédentaire de 60 € alors que sa connexion 3G était complètement désactivée. L'application et les notifications SMS étaient selon lui inutilisables et inutilisées étant donné qu'il avait dépassé son forfait de données vers 10h05 et que le SMS d'avertissement ne lui a été envoyé qu'à 20h26.

2. Obligation légale concernant les messages d'alerte



Le système d'alerte dont il est question concerne le téléphone mobile et l'Internet mobile pour lesquels il faut payer par facture (post-payé). Dans l'exemple de plainte susmentionné, Scarlet renvoie au fait que les messages d'alerte n'ont qu'un but purement informatif et qu'ils ne mettent pas fin à la consommation.

Pour le service de médiation, il est également primordial que les utilisateurs finaux soient bien informés. Le volume de consommation des données mobiles est en effet difficile à évaluer par les utilisateurs. C'est pourquoi il est important que les opérateurs informent comme il se doit leurs clients au sujet de leur utilisation de données, afin d'éviter les « bill shocks » (surprise désagréable face à une facture très élevée). De nombreux plaignants suivent également eux-mêmes leur consommation via la zone client





SMS d'alerte peuvent avoir un retard de 11 heures maximum et ne sont pas envoyés entre minuit et 7 heures du matin. L'opérateur indique également qu'au cours des mois précédents, son système avait été victime d'un crash sur plusieurs jours, ce qui a retardé l'envoi des notifications par SMS.

Le service de médiation se doit de faire remarquer à Proximus que ladite obligation légale visant à envoyer des messages d'alerte existe aussi entre minuit et 7 heures du matin, et appelle l'opérateur à mettre en ordre ses systèmes techniques conformément aux exigences de la loi.

Par ailleurs, le service de médiation constate dans nombre de plaintes en médiation que les plaignants désactivent leur connexion Internet mobile dès la réception du premier SMS d'alerte, afin d'éviter des frais supplémentaires. On peut donc dire que l'envoi d'un message d'alerte en temps utile est indispensable pour que le consommateur puisse évaluer par la suite quelles seront les conséquences financières s'il décide de continuer à utiliser ses données. Le service de médiation encourage les opérateurs à élaborer un système technique garantissant l'envoi et la réception en temps utile des messages d'alerte.

4. Messages d'alerte adressés à la bonne personne

Par défaut, les messages d'alerte sont envoyés au numéro de téléphone pour lequel la consommation excédentaire est constatée.

Dans le cas d'un abonnement, souscrit par exemple par un parent pour son enfant mineur, cette façon de procéder risque inévitablement de mener à un «bill shock» pour les parents. Étant donné que seule la personne responsable de la consommation élevée est informée du dépassement du volume de données compris dans l'abonnement, et non la personne qui paie la facture, cette dernière n'est pas informée qu'il faudra s'attendre à des frais conséquents sur la prochaine facture.

À l'inverse, un avertissement envoyé uniquement à la personne qui paie généralement la facture, sans envoi d'un message d'alerte au numéro en question, peut également se révéler problématique.

Une solution adéquate pourrait être de permettre au client de choisir le destinataire du message d'alerte.

5. Messages d'alerte également obligatoires pour les utilisateurs professionnels

Exemple 3

Monsieur B. a contacté le service de médiation pour signifier son désaccord avec la consommation de données qui lui avait été facturée par Base, pour un montant de 564,71€. Selon les détails de sa facture, il aurait consommé 24 Go de données. Or, selon lui, c'est absolument impossible étant donné qu'il disposait d'une connexion wifi à son domicile et au travail, et qu'il n'utilisait pas souvent l'Internet mobile.

5.1. Législation en la matière

La législation en vigueur à cet égard est l'article 112 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, qui stipule ce qui suit :

Art. 112. Le Roi fixe, après avis de l'Institut, les mécanismes offerts par les opérateurs pour contrôler les coûts des services de communications électroniques, y compris les alertes gratuites envoyées aux consommateurs en cas de schémas de consommation anormaux ou excessifs. Les opérateurs donnent gratuitement la possibilité à leurs clients de fixer un plafond financier ou exprimé en volume parmi les plafonds fixés dans une liste établie par l'Institut. Par défaut, un plafond est fixé par l'Institut.

L'Arrêté royal du 9 juillet 2013 relatif aux messages d'alerte pour contrôler les coûts des services de communications électroniques définit notamment quand les premier et deuxième messages d'alerte doivent être envoyés, le destinataire des messages et quelles informations doivent être au minimum contenues dans ces messages.

5.2. Interprétation de la législation en la matière

Étant donné que le plaignant dans l'exemple susmentionné était une personne morale, Base considérait que cette personne ne devait recevoir aucun message d'«alerte budget». À cet égard, Base fait référence à l'article 112 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Le premier alinéa de l'article 112 comprend, selon Base, les principes généraux : l'obligation d'envoyer des messages d'alerte aux « consommateurs ». Selon l'opérateur, le deuxième alinéa de l'article 112 n'est qu'une simple explication du premier alinéa de l'article 112, à savoir qu'un plafond peut être défini pour les messages d'alerte sur la base de seuils fixés par l'Institut belge des services postaux et des télécommunications. Selon Base, l'Arrêté royal du 9 juillet 2013 est un arrêté d'exécution de l'article 112, premier alinéa (et donc pas du deuxième alinéa de l'article 112 où il est effectivement fait usage du terme générique « client »), et en conclut que l'Arrêté royal du 9 juillet 2013 ne s'applique qu'aux consommateurs.

Le service de médiation ne peut approuver le point de vue de Base et renvoie l'opérateur à l'article 112 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques qui oblige les opérateurs à « donner[r] gratuitement la possibilité à leurs clients de fixer un plafond financier ou exprimé en volume ». Selon le service de médiation, le législateur ne fait ici aucune distinction entre un consommateur et une entreprise et évoque un « client » de manière générale, ce qui rend cet article également applicable à l'utilisateur professionnel.

Bien entendu, si la législation ne semble pas claire, il faut se reporter à l'intention du législateur. Dans ce cas-ci, cela concerne la mise en œuvre d'un service d'alerte supplémentaire pour les utilisateurs.

Le service de médiation souhaite aussi faire remarquer à Base que les dispositions des articles 1, 2, 3 et 5 de l'Arrêté royal du 9 juillet 2013 relatif aux messages d'alerte pour contrôler les coûts des services de communications électroniques font systématiquement référence aux « clients » et non aux « consommateurs ».

L'article 5 de l'Arrêté royal du 9 juillet 2013 s'applique par ailleurs également au système usuel des GSM (ou smartphones) professionnels : l'employeur souscrit un abon-

nement groupé avec un opérateur et les employés peuvent en faire usage.

Le service de médiation conclut que l'interprétation de la législation actuelle est claire. D'ailleurs, tous les autres opérateurs appliquent cette interprétation. Base doit également prendre conscience que son comportement peut mener à des poursuites judiciaires.

C. → Facturation d'Internet mobile dans l'Union européenne, en Islande et en Norvège

Le Règlement (UE) n°531/2012 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles veille à ce que les utilisateurs ne doivent payer aucun tarif excessif lorsqu'ils utilisent leur téléphone mobile lors de leurs déplacements au sein de l'UE.

Ce règlement a été modifié le 30 avril 2016. Essentiellement, ces changements impliquent que, du 30 avril 2016 au 15 juin 2017, les utilisateurs peuvent faire usage d'une combinaison de tarifs nationaux avec un supplément d'itinérance réduit lorsqu'ils sont en itinérance. Les tarifs maximum pour les appels, les SMS et le trafic de données pendant cette période sont les suivants :

Appel émis (par minute, hors TVA) : tarif national + maximum 0,05 €

Appel reçu (par minute, hors TVA) : 0,0114 €

SMS sortant (par minute, hors TVA) : tarif national + maximum 0,02 €

Utilisation des données (téléchargement par Mo, hors TVA) : tarif national + maximum 0,05 €

Le service de médiation a reçu en 2016 environ 80 plaintes concernant la facturation de l'Internet mobile en Europe. Toutes ces plaintes ont pu être réglées à l'amiable. La majorité des plaintes concernait des forfaits vacances que les utilisateurs avaient souscrits auprès de leur opérateur et les conditions d'utilisation et autres informations que

le service clientèle leur avait fournies à ce sujet. En effet, depuis le 1er juillet 2014, les consommateurs peuvent opter pour un contrat d'itinérance distinct avant leur départ vers l'étranger. Cette mesure fait partie d'une série de dispositions prises dans le cadre du Règlement (UE) n°531/2012 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union qui devront finalement déboucher sur un nouveau marché offrant plus de choix, stimuler la concurrence et encourager le nombre d'offres pour l'itinérance.

Les forfaits permettant d'appeler, d'envoyer des SMS ou de naviguer sur Internet avec un appareil mobile à l'étranger étaient, jusqu'à récemment, proposés principalement par les grands opérateurs. En 2016, il est apparu que les petits fournisseurs de téléphonie mobile proposaient également de tels forfaits. Il est intéressant de remarquer que de plus en plus de fournisseurs belges proposent ces forfaits, étant donné que les tarifs d'itinérance vont désormais progressivement disparaître. Les forfaits vacances sont dans de nombreux cas intéressants, car les tarifs inclus dans ces forfaits sont plus bas. Cependant, en raison des modifications apportées aux tarifs d'itinérance, les différences entre les appels, les SMS ou la navigation sur Internet sous le plan de tarification normal ont été considérablement réduites par rapport aux tarifs des forfaits vacances. Étant donné que les différences entre les tarifs d'itinérance actuels et les tarifs dans les forfaits vacances ont été réduites, l'utilisateur paie plus cher lorsqu'il n'utilise pas l'intégralité de son forfait, par exemple. Cette situation a engendré des plaintes de la part de nombreux utilisateurs.

D. → Facturation d'Internet mobile en dehors de l'Union européenne

Exemple 4

Monsieur C. a contesté la facture établie par Orange (1.693,63 €) pour l'itinérance de données. En raison de l'activation du service « Travel Data Control » lui permettant de contrôler ses frais d'utilisation de l'Internet mobile à l'étranger en bloquant automatiquement sa connexion aux données dès qu'il avait utilisé un certain montant par mois,

le plaignant s'est retrouvé bloqué en permanence. Il a donc dû contacter le service clientèle de son opérateur à plusieurs reprises pendant son séjour au Brésil. Au cours de ces appels, la limite de consommation du plaignant a été adaptée, avec des factures élevées en conséquence. À son retour en Belgique, le plaignant a appris qu'il existait des forfaits moins chers pour l'itinérance de données et a déploré ne pas en





avoir été informé par les employés du service clientèle. Il souhaitait donc également par le biais de cette plainte obtenir un nouveau calcul des frais facturés par Orange pour l'itinérance de données.

Exemple 5

Madame V. a contesté la facture établie par Base (830,33 €) pour l'itinérance de données. Avant son départ, elle avait contacté son opérateur pour souscrire un plan tarifaire avantageux puisqu'elle allait visiter l'Italie, la Grèce, la Croatie et le Monténégro. Base a alors conseillé à Madame V. d'activer le produit « itinérance de données en UE ». L'employé(e) du service clientèle a, à la demande de Madame V., confirmé explicitement que le forfait susmentionné était valable dans tous ces pays, même si le Monténégro ne fait pas partie de l'Union européenne.

1. Importance d'un service clientèle efficace



Dans l'exemple 4 susmentionné, Orange a donné pour argument que Monsieur C. avait été informé aussi bien oralement que par écrit du fait que les limites avaient été adaptées, comme du fait que le prix pour l'itinérance de données en dehors du forfait s'élevait à 13,31 €/Mo.

Le service de médiation attache beaucoup d'importance à un service clientèle efficace et constate que pour plusieurs plaintes, les clients reçoivent encore et toujours des informations contradictoires à chaque fois qu'ils ont affaire à un agent différent lorsqu'ils rappellent le centre d'appel du service clientèle. Le service de médiation avait déjà évoqué ce problème à plusieurs reprises par le passé et continue d'insister sur le fait que les employés des opérateurs doivent toujours bien connaître tous les produits qu'ils vendent, répondre correctement aux questions et garantir le meilleur service possible.

Au sens de l'article 110 § 4 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, qui définit que l'opérateur doit indiquer, au moins une fois par an, le plan tarifaire le plus avantageux pour le client en fonction de son profil de consommation, il est supposé que les opérateurs informent de manière spontanée et correcte les clients qui s'adressent à eux concernant le plan tarifaire le plus intéressant pour eux sur la base de leurs besoins individuels.

Le service de médiation estime par conséquent que les opérateurs ayant fourni des informations erronées doivent recalculer les frais d'itinérance de données en fonction du plan tarifaire le plus avantageux pour le plaignant.

Dans l'exemple 5 précité, Madame V. a surfé sur le réseau standard de Kotor, une ville du Monténégro qui ne fait pas partie de l'Union européenne. Dans ce dossier, Base a indiqué qu'un blocage avait été mis en place pour les frais supplémentaires mais que celui-ci a été levé par Madame V.

Pour plusieurs plaintes, le service de médiation a constaté que des plaignants avaient effectivement confirmé la réception de SMS d'alerte de leur opérateur et qu'ils avaient ensuite immédiatement contacté leur service clientèle. Or le service ne les a pas informés à ce moment-là des tarifs et leur a conseillé d'envoyer « dataroaming continue » afin qu'ils puissent continuer à utiliser Internet. Ils ont effectué cette opération après avoir été notamment informés de l'activation d'un package avantageux pour l'utilisation de l'Internet mobile en Europe, lequel serait valable dans tous les pays de l'Union européenne.

De telles informations erronées peuvent être lourdes de conséquences pour les consommateurs, comme nous l'avons vu dans l'exemple 4. Le Monténégro s'est déjà porté candidat à l'intégration dans l'UE en 2002 mais n'en est pas encore membre. Le Règlement (UE) n°531/2012 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles ne s'applique donc pas à ce pays et les tarifs facturés aux utilisateurs sont ceux valables en dehors de l'Union européenne, dans le cas présent 9,50 €/Mo.

2. Messages d'information légalement obligatoires

Lors du traitement des plaintes concernant la facturation de la consommation de l'Internet mobile en dehors de l'Europe, le service de médiation a constaté à plusieurs reprises que les opérateurs ne pouvaient présenter aucune preuve de l'envoi des messages d'information légalement obligatoires.

L'article 15.6 du Règlement (UE) n°531/2012 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles indique à ce sujet qu'« à l'exception du paragraphe 5 et sous réserve du premier et du deuxième alinéa du présent paragraphe, le présent article s'applique également aux services de données d'itinérance utilisés par les clients en itinérance voyageant hors de l'Union et fournis par un fournisseur de services d'itinérance ».

Si un opérateur étranger n'autorise pas le contrôle en temps réel de la consommation, un SMS doit être immédiatement envoyé lors de l'entrée dans le pays, indiquant qu'aucune information sur la consommation totale n'est disponible et que le non-dépassement du plafond financier déterminé ne peut être garanti. Si les plaignants avaient reçu ce message, ils auraient pu adapter leur utilisation d'Internet.

Le service de médiation a également réalisé une enquête auprès de Proximus concernant les messages d'information légalement obligatoires, et a malheureusement dû constater que, pour plusieurs plaintes, Proximus n'avait envoyé aucun SMS d'information, contrairement à ses propres affirmations. L'opérateur était d'autant moins en mesure de prouver l'existence de ces SMS qu'il était incapable d'en présenter le contenu.

Le service de médiation exhorte les opérateurs à mettre en place de toute urgence un système pour l'envoi de messages d'information corrects.

E. → Tarifs élevés pour l'itinérance de données

Exemple 6

Monsieur V. a contesté les factures établies par Proximus pour les mois de juillet 2016 (1.880,78 €) et août 2016 (972,23 €). Le montant élevé de ces factures était dû aux frais pour l'itinérance de données au Costa Rica et au Nicaragua. Selon le plaignant, ces montants exorbitants sont bien trop élevés pour la quantité de données qu'il a utilisées.

Exemple 7

Madame C. a contesté la facture établie par Proximus (5.832,55 €) pour l'itinérance de données aux Émirats arabes unis. Avant son départ en voyage, elle avait appelé son opérateur pour l'informer qu'elle se rendrait en Australie, avec une escale à Dubai. Proximus lui a alors indiqué qu'elle disposait d'une option itinérance. À son arrivée à Dubai, Madame C. a reçu un SMS lui indiquant que son forfait de 10 € avait été dépassé. Elle a alors immédiatement désactivé l'option d'itinérance de données via les réglages de son téléphone. Mais entre-temps, elle a reçu un deuxième message l'informant qu'elle avait déjà dépassé de 50 € son montant initial. Après réception de ces SMS, la plaignante a contacté le service clientèle à deux reprises, lequel lui a répondu qu'elle disposait de toutes les options pour l'itinérance. En effet, elle était abonnée à Bizz Smart XL Europe + option itinérance.

Lors de l'analyse des messages d'information envoyés par Proximus à leurs clients, le service de médiation a constaté que les clients reçoivent le message suivant :

Proximus-info : cher client, attention : votre consommation d'Internet mobile à l'étranger s'élève déjà à 60,0 Mo ce mois-ci.

Or ce message d'alerte ne contient aucune information sur les coûts (uniquement sur la consommation, exprimée en Mo), ce qui n'est pas clair pour les clients. Comme en Suisse, 1 Mo au Costa Rica, au Nicaragua et aux Émirats arabes unis, par exemple, coûte 12 €. Dès lors, 60 Mo, comme mentionné dans le message d'information précité, équivalent à 720 €, un montant considérable dont de nombreuses personnes n'ont pas conscience. À ce propos, il est également important de mentionner que les frais de données considérables de l'exemple 8 sont le résultat d'une connexion de données mobile ouverte d'une durée d'à peine 25 minutes.

Le service de médiation apprécierait fortement que les opérateurs formulent leurs messages d'information de manière plus adaptée au client, à savoir avec des informations concrètes sur les frais attendus, exprimés en euros par mégaoctet utilisé.

F. → Problèmes avec le compteur de consommation

Exemple 8

Monsieur V. a contacté le service de médiation pour marquer son désaccord avec la consommation de données que Proximus lui avait facturée pour un montant de 514,67 €. Le plaignant disposait d'un abonnement GSM « Smart 15 » comprenant un 1 Go de données mobiles. Le 2 août 2016, il a été informé, sans aucun message préalable, qu'il avait déjà une consommation excédentaire de 10 €. Deux minutes plus tard, il recevait un SMS lui indiquant qu'il avait utilisé plus de 50 €. Et un quart d'heure plus tard, il était informé que sa consommation était déjà de 5 Go au-dessus de sa limite. Monsieur V. trouvait cela étrange, étant donné qu'il recevait normalement toujours un SMS lorsque sa consommation avait atteint les 900 Mo et lorsque son forfait était épuisé.

Dans le cadre de l'exemple 8, Proximus a renvoyé à la possi-

bilité que Monsieur V. pouvait lui-même gérer son utilisation de données via son GSM. Il devait pour ce faire réinitialiser sa consommation et définir une nouvelle limite via les réglages de son smartphone le premier jour de chaque nouveau cycle de facturation. Sa consommation de données est alors bloquée dès que la limite paramétrée est atteinte.

Le service de médiation ne peut se contenter d'une telle solution et trouve qu'il est irresponsable que les clients doivent configurer tous les mois une nouvelle limite de données, le 22 de chaque mois (début de la nouvelle période de facturation) pour une consommation de 1 Go par exemple, pour le contenu de leur forfait de données, afin que la consommation soit automatiquement bloquée dès que cette limite est atteinte. Il demande par conséquent à Proximus de proposer une solution qui soit plus facile à appliquer pour le client.

G. → Facturation d'Internet mobile sur un ferry/bateau de croisière

Exemple 9

Monsieur D. a contesté la facture établie par Telenet (406,00 €) pour l'itinérance de données. À 14h00, il montait à bord d'un ferry reliant Kiel à Oslo. Le même jour, à 16h27, le plaignant recevait un SMS de Telenet lui indiquant que

sa connexion de données mobiles était bloquée. Après avoir contacté Telenet, il est ressorti que les frais élevés étaient dus au fait que Monsieur D. avait surfé par liaison satellite lors de sa traversée en bateau. Le plaignant jugeait inacceptable de ne pas avoir été informé des tarifs lorsqu'il





est monté à bord, et trouvait étrange d'avoir pu continuer à surfer sur Internet par liaison satellite après le blocage de sa connexion.

Exemple 10

Madame E. a contesté la facture établie par Scarlet (31,50 €) pour l'itinérance de données. Elle a utilisé l'Internet mobile lors de son trajet en ferry entre l'Allemagne et la Norvège. La plaignante estimait n'avoir pas été suffisamment informée et pensait que Scarlet devrait indiquer dans ses conditions contractuelles que dans certaines zones, les eaux territoriales par exemple, aucun trafic d'itinérance n'est possible et qu'il n'est dès lors possible de surfer que via une liaison par satellite.

À bord d'un bateau ou d'un avion, il est souvent impossible de bénéficier d'une couverture depuis le continent. Par conséquent, les grands navires disposent de leur propre réseau mobile à bord, afin de rester joignables lorsqu'ils sont en mer. Ce réseau est relié par satellite.

Les opérateurs en concluent que si les clients se rendent à l'étranger, ils sont au courant des tarifs sur place, ainsi que

des tarifs en vigueur sur les bateaux de croisière ou les ferrys. Il devrait y avoir suffisamment d'informations à ce sujet sur les sites Internet respectifs des différents opérateurs.

Telenet a également ajouté que suite au blocage résultant de l'atteinte du plafond paramétré, il était encore possible de se relier à un satellite et de pouvoir donc continuer à surfer sur Internet dans la mesure où le client ne se trouvait pas sur le territoire de l'UE, auquel cas il ne s'agissait pas de trafic d'itinérance.

Le service de médiation ne peut accepter une telle argumentation. Il estime que les clients sont insuffisamment protégés contre les frais imprévus. Selon le service de médiation, l'argument de Telenet selon lequel il est encore possible de surfer sur Internet car le plaignant ne se trouve pas sur le territoire de l'UE n'est pas fondé. Que Monsieur D. se trouve sur le territoire terrestre ou sur les eaux territoriales, il se situe toujours dans ou en dehors de l'Union européenne. Dans les deux cas, le Règlement (UE) n°531/2012 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles est applicable. Telenet doit par conséquent envoyer des messages d'alerte et/ou d'information.

recharger avec le montant de leur choix. Cette possibilité est comparable à une formule prépayée et peut répondre aux besoins de nombreux parents qui ne souhaitent pas que leurs enfants dépassent leur limite de consommation. Les clients d'une formule pack voient également ce service bloqué lorsqu'ils atteignent un montant de 60 € pour les données mobiles, et ce jusqu'à ce que la nouvelle facture débute. Pour les clients qui ne disposent pas d'un pack, la vitesse de surf est réduite à 128 kb/s lorsque la limite de leur forfait de données est atteinte, afin de ralentir l'augmentation du montant facturé.

Scarlet prévoyait une limite de consommation pour le deuxième semestre de 2016. Entre-temps, les limites sont actives pour les utilisateurs de tous les produits mobiles Postpaid de Scarlet. Une limite quotidienne de 100 € est en vigueur, de même qu'une limite hebdomadaire de 250 € et une limite mensuelle de 600 €. Lorsqu'un consommateur atteint cette limite, il est temporairement bloqué et doit contacter le service clientèle pour l'informer que l'utilisation d'un tel montant était en fait intentionnelle. Le client peut également

activer des messages d'alerte via la page de gestion. Il peut par exemple choisir de recevoir une alerte lorsqu'il dépasse le forfait mensuel et lorsqu'il dépasse le plafond.

Orange envisageait pour l'avenir de permettre aux clients de paramétrer une limite de consommation pour certains plans tarifaires. Rien de concret n'a cependant été fait jusqu'à présent dans ce sens.

À l'heure actuelle, Base aussi prévoit uniquement la possibilité de définir une limite de consommation pour l'itinérance des données et dans le cas de PayByMobile. En 2016, ces limites ont été élargies : la limite de blocage la plus basse pour l'itinérance de données est passée de 20 € à 0 € et la plus haute limite de blocage pour PayByMobile est passée de 125 € à 300 €.

Le service de médiation apprécierait vivement qu'Orange et Base proposent une option semblable à leurs clients (y compris au niveau national), afin de leur éviter une consommation excessive.



H. → Configuration d'une limite de consommation

En principe, selon les conditions générales des opérateurs, l'utilisateur est lui-même responsable de son appareil et de l'utilisation qu'il en fait.

Cependant, le service de médiation ne peut se ranger entièrement derrière le point de vue des opérateurs quant au fait que ces derniers ne seraient absolument pas responsables des dommages encourus par les utilisateurs. Ce qui frappe le service de médiation, c'est que la plupart des opérateurs ne prévoient en fait aucune limitation de la facturation.

Si l'on compare cette situation dans le secteur des télécommunications à la régulation en matière de cartes de crédit dans le secteur bancaire, les utilisateurs ont, dans le deuxième cas, l'avantage de pouvoir paramétrer un montant limite au préalable, afin que seul un montant maximal puisse être facturé.

Début 2016, le service de médiation a mené une enquête auprès de Base, Orange, Proximus, Scarlet et Telenet afin de déterminer s'il était possible pour leurs utilisateurs de définir une limite de consommation par numéro de GSM, via le service clientèle ou la zone client. Si aucune limite de consommation n'était encore proposée, la question était alors de savoir s'il pouvait être envisagé de concevoir un système similaire dans un futur proche afin que les clients puissent mieux contrôler leur budget ?

Le service de médiation est parvenu aux constatations suivantes :

Telenet proposait déjà à ses clients de définir des rappels et limites de consommation, mais ce uniquement pour certains plans tarifaires tels que King, King SuperSize, Kong SuperSize et Prix Selon Usage. Les détenteurs d'un plan WIGO, KingSurf, Kong Surf, iKing ou iKong pouvaient donc uniquement paramétrer un rappel, et pas de limite. Pour certaines plaintes, cela a entraîné une confusion, même si les informations à ce sujet figurent sur le site Internet de Telenet : <https://www2.telenet.be/fr/serviceclient/telenet-vous-aide-tenir-votre-consommation-mobile-l-il/>. En effet, certains utilisateurs, surtout lorsqu'ils passaient d'un plan King ou Kong à un iKing ou iKong, avaient conclu qu'ils pouvaient également configurer une limite avec leur nouveau plan tarifaire, pour constater par la suite que ce n'était pas le cas. Le service de médiation recommande ici à Telenet de fournir aux clients des informations encore plus claires lors de l'entretien de vente, afin qu'ils n'aient pas de mauvaises surprises.

Proximus, quant à lui, affirmait au début que ses clients disposaient de suffisamment de possibilités pour contrôler leur budget, par exemple via l'envoi de SMS lorsque leur forfait était dépassé, l'option permettant de suivre eux-mêmes leur consommation via My Proximus, etc. En juin 2016, Proximus a lancé les nouveaux abonnements FullControl, pour lesquels les utilisateurs paient un montant mensuel comme c'est le cas pour les autres abonnements, de 15 €, 25 € ou 45 €. Lorsque le forfait est dépassé en minutes d'appel ou en données Internet, Proximus bloque l'accès à ce service. Lorsque le nouveau forfait mensuel débute, l'accès est à nouveau octroyé. Les clients qui souhaitent continuer d'utiliser Internet ou les services de téléphonie malgré le blocage sont libres de

I. → Conclusions

L'envoi d'un message d'alerte est également prévu et obligatoire d'un point de vue légal en Belgique. L'envoi d'un message d'information en dehors de l'Union européenne est également prévu et obligatoire d'un point de vue légal. Le service de médiation encourage les opérateurs à respecter scrupuleusement la loi et à envoyer des messages d'information corrects et adaptés aux clients, ainsi que des messages d'alerte (lorsque les plafonds paramétrés sont atteints), de même qu'à mettre à disposition un compteur de consommation facile à utiliser. Il peut être conclu de ce qui précède que le simple envoi de deux messages d'alerte est potentiellement insuffisant pour protéger les plaignants contre des frais croissants élevés et inattendus.

Le service de médiation attend d'un opérateur que le système de messages d'alerte entre en vigueur au moment où la limite est dépassée, ou juste après. S'il n'est pas satisfait à cette exigence, le service de médiation se demande quel est alors l'intérêt des SMS d'alerte, s'ils ne sont pas envoyés en temps réel. Le service de médiation se doit de faire remarquer en particulier à Proximus que son obligation légale d'envoyer des messages d'alerte existe aussi entre minuit et 7 heures du matin, et appelle l'opérateur à mettre en ordre ses systèmes techniques conformément aux exigences de la loi.

J. → Conseils pour limiter vos frais

1. Contrôle des prix en cas d'itinérance (internationale)

Avant votre départ, informez-vous sur les tarifs d'itinérance actuels de votre opérateur, désactivez éventuellement votre connexion aux données mobiles et votre messagerie

Le service de médiation pense que les opérateurs n'ont pas à décider à qui ils envoient le message d'alerte. Il convient plutôt de prendre en compte l'objectif de l'abonnement. Le service de médiation recommande donc aux opérateurs de laisser le client choisir le destinataire du message d'alerte.

En outre, il conclut de ce qui précède que l'interprétation que fait Base de la législation actuelle au sujet de l'envoi de messages d'alerte aux utilisateurs professionnels n'est pas entièrement correcte.

Le service de médiation attache une grande importance à un service clientèle efficace. Les informations contradictoires doivent être évitées en tout temps. Le service de médiation avait déjà évoqué ce problème à plusieurs reprises par le passé et continue d'insister sur le fait que les employés des opérateurs doivent toujours bien connaître tous les produits qu'ils vendent, répondre correctement aux questions et garantir le meilleur service possible.

Enfin, le service de médiation apprécierait fortement que les opérateurs autorisent un réglage de la limite de consommation pour tous leurs plans tarifaires, afin d'éviter aux clients des frais excédentaires.

vocale pour éviter que des appels n'y soient transférés et que vous ne puissiez les consulter que moyennant des frais supplémentaires. Au besoin, choisissez aussi manuellement l'opérateur étranger via lequel vous souhaitez téléphoner ou surfer sur Internet.





2. Frais de communication à l'étranger

Comparé à un appel passé en Belgique, les appels avec une carte SIM d'un opérateur de réseau mobile belge sur un réseau mobile étranger sont généralement plus chers. Même en cas de réception d'appels à l'étranger, des frais sont facturés pour pouvoir répondre à ces appels. Demandez à votre opérateur s'il propose des tarifs spéciaux pour l'itinérance (internationale).

3. Frais de messagerie vocale

Depuis le 1er juillet 2010, la réception de messages vocaux sur la messagerie à l'intérieur de l'UE en itinérance est gratuite. Toutefois, consulter votre messagerie vocale à l'étranger occasionne des frais d'itinérance (internationale). Dès lors, ne consultez votre messagerie vocale que si vous pouvez être sûr que la personne qui a essayé de vous contacter a effectivement laissé un message.

4. Choisir un opérateur étranger

Si vous souhaitez sélectionner le réseau GSM le plus avantageux à l'étranger, vous devez régler votre téléphone sur « réglages manuels ».

5. Services de données

Pour des services de données tels que les SMS, MMS, l'utilisation de l'Internet, les services WAP ou les e-mails, des tarifs d'itinérance (internationale) sont applicables.

6. Forfaits vacances

Avant de partir en vacances, réfléchissez à votre consommation (appels ou surf sur Internet) lorsque vous vous trouvez à l'étranger, et comparez-la aux tarifs des forfaits vacances disponibles.

7. Téléphonie mobile et utilisation d'Internet sur un bateau

À bord d'un bateau, la communication se fait par le biais d'opérateurs spéciaux qui mettent leurs services à disposition par liaison radio via satellite. Il serait donc préférable que les consommateurs recueillent des informations sur le réseau du bateau avant de partir, ainsi que sur les tarifs qui y sont en vigueur. Même si le bateau est à quai ou s'il se trouve à proximité du continent, des frais élevés risquent d'être appliqués pour les communications via le réseau du bateau.

8. Communications vers l'étranger

Les tarifs maximum du règlement UE concernant l'itinérance ne sont valables que pour l'itinérance au sein de l'UE, c'est-à-dire pour l'utilisation de téléphones mobiles sur un réseau dans d'autres pays de l'UE. En cas d'appel depuis un réseau belge vers un réseau étranger, ou en cas d'envoi d'un SMS vers d'autres pays de l'UE, il ne s'agit pas d'itinérance mais d'une simple communication vers l'étranger. Dans ce cas, les opérateurs ne sont pas liés aux plafonds de prix du règlement concernant l'itinérance.





370

PLAINTES CONCERNANT DES FRAIS DE RAPPEL



*Des frais de rappels élevés,
pour encourager les clients à payer.*

6. FRAIS DE RAPPEL ET DÉLAI DE PAIEMENT	52
A. Introduction	54
B. Exemples	54
C. Réception tardive des factures	54
D. Délai de paiement équitable	55
E. Disposition légales et contractuelles pour la facturation de frais de rappel	55
F. Preuve d'envoi d'une lettre de rappel	56
G. Hauteur des frais de rappel	56
H. Conclusion	58
I. Conseil aux utilisateurs	58

52



6.

Frais de rappel et délai de paiement

53

A. → Introduction

Il arrive souvent que les factures ne soient pas payées à temps. Dans les plaintes, enregistrées dans la catégorie « frais de rappel », on trouve de nombreuses situations qui conduisent à ces retards de paiement. Par exemple, les plaignants contestent leur facture et en retardent le paiement jusqu'à ce qu'elle soit rectifiée. Parfois, l'opérateur fait passer les plaignants à la facturation électronique sans les en avertir. Lorsqu'il s'agit de factures physiques qui ont été mal distribuées par la poste ou pas distribuées du tout, les utilisateurs risquent également de devoir s'acquitter de frais pour défaut de paiement. Il arrive aussi que les paiements ne soient pas enregistrés par les opérateurs. Les raisons d'envoyer un avis de rappel de paiement sont donc nombreuses. Il ressort néanmoins des plaintes introduites auprès du service de médiation que les clients sont le plus souvent en défaut de paiement parce qu'ils oublient de payer la facture, voire oublient carrément son existence. Le service de médiation a constaté que le nombre de dossiers introduits concernant la facturation de frais de rappel par les opérateurs a connu un léger pic après les périodes de Pâques et les vacances d'été (en avril et septembre). Lorsque l'utilisateur n'a pas donné son autorisation pour être facturé par domiciliation, il lui arrive d'avoir de mauvaises surprises à ces périodes de l'année. Naturellement, il peut arriver aussi qu'une personne doive régler sa facture en retard à cause de problèmes financiers.

Les avis de rappel écrits restent une des méthodes les plus employées par les opérateurs télécom pour inciter les clients à régler leur paiement. Cependant, il convient de préciser que de nombreux opérateurs ne facturent pas immédiate-

ment des frais de rappel mais envoient d'abord un rappel de paiement cordial (par SMS par exemple), sans aucuns frais supplémentaires, dans l'espoir que cela suffise à ce que le client règle sa facture.

Le service de médiation a reçu, en 2016, 370 plaintes concernant des frais de rappel. Ce chiffre s'élevait à 382 en 2015, et à 198 en 2014. Dix ans auparavant, seulement 159 plaintes ont été introduites auprès du service de médiation.

En 2016, le nombre de plaintes introduites concernant des frais de rappel de ce type s'est élevé à 152 contre Proximus, 59 contre Telenet, 57 contre Scarlet, 31 contre Orange et 26 contre Base. Sur le nombre total de plaintes formulées contre les opérateurs en 2016, les pourcentages de plaintes concernant des frais de rappel sont les suivants : 8,10% contre Scarlet, 4,60% contre Telenet, 4,27% contre Base, 2,89% contre Proximus et 2,27% contre Orange. Scarlet semble adopter une approche plus stricte que les autres opérateurs lorsqu'il s'agit d'exiger le règlement de factures. Cependant, le service de médiation remarque que, dans le cas de Scarlet, des compromis à l'amiable ont souvent pu être trouvés.

Dans le présent chapitre, nous analyserons plus en détail les délais de paiement, la base contractuelle pour la facturation des frais de rappel, la charge de la preuve pour l'envoi d'une lettre de rappel, mais également la hauteur de ces frais de rappel. Nous clôturerons ce chapitre avec quelques conseils pour les utilisateurs.

B. → Exemples

Exemple 1

Monsieur A. n'est pas d'accord avec les frais de rappel facturés par Telenet. D'après lui, il reçoit ses factures en retard, d'où les paiements tardifs. Il estime que Telenet ne peut pas lui facturer de frais de rappel dès le premier signal qui devrait être gratuit. Étant donné que Monsieur A. a contesté les frais de rappel et n'a donc pas payé, Telenet lui a, de nouveau, facturé des frais de rappel sur la facture suivante, frais qu'il a également refusé de régler.

Exemple 2

Monsieur G. porte plainte contre Proximus car celui-ci lui a facturé des frais pour un courrier de rappel qu'il n'aurait jamais reçu. Il refuse également le cumul des frais de rappel. De plus, il trouve que le montant de 15€ facturé par lettre de rappel est excessif.

C. → Réception tardive des factures



Certains plaignants ont signalé au service de médiation que leurs factures arrivaient régulièrement en retard dans leur boîte aux lettres.

Étant donné que Monsieur A. (exemple 1) a rencontré quelques problèmes avec

le service postal pour les lettres envoyées par Telenet, le service de médiation a décidé d'examiner ce problème en profondeur.

Telenet a signalé au service de médiation que les factures, qui sont envoyées aux clients par la poste en prior, arrivent au plus tard un jour ouvrable après leur rédaction pour



production et envoi chez Bpost, qui doit alors les envoyer au client. À partir de cet instant, l'envoi de la lettre relève uniquement de la responsabilité de Bpost et Telenet n'a plus aucun contrôle sur le processus.

Monsieur A. a fourni au service de médiation des preuves recueillies auprès de Bpost, qui attestent que les factures envoyées par Telenet arrivaient en réalité chez Bpost jusqu'à 1 semaine plus tard que la date mentionnée sur la facture.

Il est évident que la situation n'est pas simple. Rejeter systématiquement la responsabilité des envois tardifs sur Bpost, comme le font la plupart des opérateurs, témoigne d'un manque de nuance. Au vu des nombreuses plaintes concernant plusieurs opérateurs, relatives au problème de la réception tardive de factures et d'avis de rappel, le service de médiation invite les opérateurs, en particulier Telenet, à garantir une gestion ponctuelle des courriers par leurs services.

D. → Délai de paiement équitable

L'article 8.5 des conditions générales de Telenet prévoit que « les relevés de compte sont payables au plus tard à la date d'échéance mentionnée sur le relevé de compte. » Telenet laisse à ses consommateurs un délai de 20 jours pour régler ledit paiement. Dans l'exemple 1, la facture de Monsieur A. n'a été dressée par Telenet que le 13 du mois. Puisque le paiement doit être effectué dans un délai de 20 jours à dater de la création de la facture, Monsieur A. devait régler celle-ci à Telenet pour le 2 du mois suivant au plus tard. Dans le cas de Monsieur G. (exemple 2), Proximus a renvoyé à l'article 56 de ses conditions générales pour les services de téléphonie, qui stipule : « 56. Les montants facturés par Proximus sont payables dans le délai mentionné sur la facture. » Les autres opérateurs proposent des conditions générales semblables.

Si les factures sont transmises tardivement à Bpost, les plaignants ne disposent alors que de deux semaines, voire moins, pour les régler. Le service de médiation se demande, dès lors, si un délai de paiement effectif de deux semaines ou moins est équitable pour les particuliers.

En effet, les commerçants, pour leur part, disposent d'un délai de paiement légal de 30 jours. La Loi du 2 août 2002 concernant la lutte contre le retard de paiement dans les transactions commerciales prévoit que tout paiement en rémunération d'une transaction commerciale doit être effectué dans un délai de 30 jours, sauf disposition contraire. Cette loi ne s'applique que pour les transactions entre commerçants. Pour les particuliers, ce paiement est, par défaut, immédiat, sauf disposition contraire (comme des conditions générales, une mention sur un bon de commande,...).

Le service de médiation estime que les particuliers devraient, tout comme les commerçants, disposer d'un délai équitable pour régler leurs factures. Les délais courts actuellement appliqués par les opérateurs sont manifestement inéquitables et entraînent assez rapidement des frais de rappel, surtout si on tient compte des retards qui peuvent survenir au cours du processus d'envoi des factures.

E. → Dispositions légales et contractuelles pour la facturation des frais de rappel



La Loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques prévoit dans son article 108 que tout contrat avec un abonné doit contenir, entre autres, des conditions et modalités d'indemnisation et de remboursement. Les conditions générales de tous les opérateurs mentionnent donc les droits et les obligations respectives de l'utilisateur et de l'opérateur télécom. Elles informent notamment l'utilisateur sur son obligation de paiement et sur les conséquences d'un paiement tardif, comme la facturation de frais de rappel.

Proximus, par exemple, précise dans l'article 58 de ses conditions générales que « En cas de non-paiement, Proximus envoie par tout moyen approprié (courrier postal, e-mail ou sms, etc.) un avis de rappel au Client défaillant ou au tiers

payeur désigné par celui-ci. Les rappels donnent lieu à la facturation de frais administratifs forfaitaires. »

Telenet précise dans l'article 8.8.1. de ses conditions générales que « En cas de non-paiement à l'échéance, Telenet vous enverra un rappel ou l'enverra au tiers payant désigné par vous. Des frais de rappel vous seront alors facturés (tarifs : voir www.telenet.be). »

Les autres opérateurs proposent des conditions générales semblables.

Les frais de rappel déterminés au préalable dans les conditions générales de l'entreprise sont considérés comme des clauses pénales. À ce titre, elles sont soumises aux règles prévues par le Code civil (en particulier l'article 1231). Pour les accords passés entre l'opérateur et le consommateur,





il convient également de se référer à la loi sur les clauses abusives (articles VI. 82 et suivants du Code de droit économique du 28/02/2013).

Les clauses pénales doivent être définies en tenant compte de trois facteurs essentiels :

Premièrement, l'utilisateur doit avoir la possibilité de contester le montant facturé sur la base d'un motif fondé, par exemple une facturation erronée. En d'autres termes : l'utilisateur qui a des motifs fondés pour refuser de régler le montant demandé et qui expose ces motifs à son opérateur ne peut pas continuer de recevoir des lettres de rappel.

Deuxièmement, sont, dans tous les cas, illégales les clauses pénales qui ne sont pas réciproques et équitables (article

VI.83, 17, Code de droit économique), c'est-à-dire qui déterminent le montant de l'indemnité due par le consommateur qui n'exécute pas ses obligations, sans prévoir une indemnité du même ordre à charge de l'entreprise qui n'exécute pas les siennes.

Enfin, les clauses pénales ne peuvent pas être manifestement disproportionnées par rapport au préjudice susceptible d'être subi par l'entreprise (voir article 1231 du Code civil et article VI. 83, 24 du Code de droit économique). Nous nous pencherons de plus près sur ce sujet au point G.

On peut donc affirmer qu'en cas de paiement tardif, l'opérateur possède en principe le droit de facturer des frais de rappel selon ses conditions générales, sauf si la clause peut être qualifiée d'abusives.

Si on se rend sur les sites Internet des différents opérateurs et qu'on introduit dans la fonction de recherche des termes tels que « frais de rappel » ou « liste de prix », on n'obtient aucun résultat. Les listes de prix relatives aux frais supplémentaires sont très difficilement accessibles aux clients.

Sur la base des plaintes introduites, le service de médiation peut conclure qu'en 2016, le coût d'envoi d'une lettre ou d'un avis de rappel s'élève chez la plupart des opérateurs à un montant compris entre 7,5 € et 15 € de frais administratifs. En outre, certains opérateurs exigent un montant plus élevé pour le deuxième rappel que pour le premier, tandis que d'autres ne facturent aucun frais pour le premier avis de rappel. La facturation des frais de rappel varie donc d'un opérateur à l'autre.

Sur les cinq plus grands opérateurs, Scarlet est celui qui pratique les frais de rappel les moins chers en 2016, avec 7,5 € pour le premier avis de rappel et 12 € pour le deuxième (contre 7,5 € en 2011). Le premier rappel par sms, qui arrive le vingtième jour après la date d'émission de la facture, et le deuxième rappel par sms invitant l'utilisateur à régler le montant dû sous peine de se voir refuser l'accès aux services sont tous deux gratuits.

Chez Orange, en 2016, le premier rappel pour les clients résidentiels était gratuit. Pour le deuxième rappel, Orange facturait 7 € (contre 3 € en 2011), et 12 € pour le troisième.

Toujours en 2016, pour ses petits clients business, Orange ne facturait pas de frais supplémentaires pour le premier rappel mais facturait 7 € pour le deuxième. Pour ses clients business, il facturait des frais supplémentaires de 10 € aussi bien pour le premier rappel que pour le deuxième.

En 2016, Base facturait un montant de 10 € (contre 7 € en 2011) pour les paiements tardifs. Le client devait également s'acquitter de frais de rappel dès le premier rappel. Tous les clients (Résidentiels et Business avec 1 ligne) recevaient d'abord un sms pour les prévenir de leur retard. Ce sms était gratuit.

Chez Telenet, le client devait s'acquitter d'une somme de 8 € pour le premier rappel et de 13 € pour le dernier avertissement (contre 7 € en 2011). Telenet ne facturait pas de frais pour le premier rappel si le client s'était acquitté de ses factures à temps au cours des 12 mois précédents.

En tête, nous retrouvons Proximus, avec 15 € (contre 7 € en 2011). Précisons cependant que cet opérateur ne facturait le montant de 15 € qu'à partir de la troisième lettre de rappel sur une période de 12 mois.

Dans tous les cas, on peut conclure que les frais de rappel ont fortement augmenté au cours des cinq dernières années, et ont même plus que doublé chez trois opérateurs.

L'article 1226 du Code civil prévoit que le créancier peut exiger un dédommagement pour les « dommages prévisibles ». Il va de soi que les opérateurs peuvent décider eux-mêmes du montant exigé, tant que celui-ci reste raisonnable. Généralement, ce montant correspond plus ou moins aux frais effectivement encourus par l'opérateur pour l'envoi d'une lettre de rappel à son client.

L'opérateur ne peut donc certainement pas facturer de frais démesurés pour l'envoi d'une lettre standard. L'article 1226 du Code civil impose aux opérateurs un critère important à prendre en compte pour établir le montant d'une compensation forfaitaire. La loi prévoit en effet que la clause pénale doit correspondre à la compensation pour le dommage éventuellement subi suite à la non-exécution de la convention.

Il est fait référence ici au critère des éventuels dommages prévisibles, soit les dommages que les parties auraient pu raisonnablement prévoir au moment de la signature du contrat. Ce critère a été élaboré plus tôt par la Cour de cassation dans son arrêt du 17 avril 1970 (Arr. Cass., 1970, 754).

Le service de médiation estime que les coûts facturés doivent être proportionnels au dommage subi. Selon Proximus, une augmentation des frais de rappel jusqu'à un montant de 15 € est effectivement proportionnelle aux dommages qui peuvent raisonnablement être prévus. L'opérateur se défend en affirmant que le nombre croissant de factures impayées ces dernières années a eu un impact majeur sur le chiffre d'affaires des entreprises de télécom. Il ne s'attend d'ailleurs pas à ce que cette situation s'améliore dans les années à venir.

Le service de médiation ne peut accepter ce raisonnement. En effet, Proximus n'a pas pu estimer les dommages potentiels avec suffisamment de précision pour pouvoir les inclure dans les frais des dossiers individuels. Les clients individuels n'ont pas à être pénalisés par des frais de rappel plus élevés à cause d'un problème de société pouvant éventuellement entraîner une perte de bénéfices pour Proximus.

En outre, l'opérateur a souligné que d'autres entreprises d'utilité publique facturent à leurs clients des frais de rappel élevés. Le service de médiation trouve raisonnable que les opérateurs puissent facturer jusqu'à 15 % du montant de la facture. Mais facturer 15 € de frais administratifs pour un montant dû s'élevant à seulement 20 €, par exemple, est pour lui disproportionné. Par ailleurs, si on se penche sur les frais de rappel exigés par Scarlet, une filiale de Proximus, on remarque que cette entreprise ne prévoit qu'un montant de 7,5 €, ce qui correspond à seulement la moitié du montant exigé par Proximus. Enfin, pour citer des exemples issus d'autres secteurs, on remarque qu'Electrabel, par exemple, applique des frais de rappel de 5,74 €.

F. → Preuve d'envoi d'une lettre de rappel

Si un opérateur télécom réclame le paiement de frais de rappel, il lui incombe de prouver qu'il a bien envoyé un message de rappel (actori incumbit probatio).

Les règles régissant la charge de la preuve sont évidentes : le demandeur doit justifier sa demande, le défendeur doit étayer sa défense. Ces principes sont résumés dans l'article 1315 du Code civil : « Celui qui réclame l'exécution d'une obligation, doit la prouver. Réciproquement, celui qui se prétend libéré, doit justifier le paiement ou le fait qui a produit l'extinction de son obligation » L'article 870 du Code judiciaire stipule également : « Chacune des parties a la charge de prouver les faits qu'elle allègue. »

Si un opérateur affirme avoir envoyé plusieurs lettres de rappel, il lui incombe de prouver que c'est effectivement le cas. Pour ce faire, il peut, par exemple, présenter une preuve d'envoi recommandé. Cependant, dans la pratique, le service de médiation constate qu'il est impossible pour les opérateurs de présenter une telle preuve d'envoi recommandé, ce qui fait qu'ils prennent rarement la peine de prouver qu'ils ont bien envoyé un courrier de rappel. Cela ne les empêche

pourtant pas de réclamer régulièrement des frais de rappel à l'utilisateur. Dans le meilleur des cas, le service de médiation reçoit pour les plaintes qui lui ont été soumises une copie de la lettre de rappel que l'opérateur aurait envoyée par courrier standard à son client.

À cet égard, le service de médiation souhaite rappeler aux opérateurs qu'une simple affirmation d'une des parties ne constitue pas une preuve suffisante. En effet, selon l'article 1315 du Code civil et l'article 807 du Code judiciaire, la charge de la preuve incombe entièrement au demandeur pour tout ce qu'il affirme. Le service de médiation tient à souligner qu'en cas de doute ou d'incertitude au sujet de la preuve, une telle façon de procéder joue en défaveur de la partie qui porte la charge de la preuve, en l'occurrence les opérateurs.

Eu égard à ce qui précède, on peut conclure que les opérateurs ne respectent généralement pas la charge de preuve qui leur incombe, ce qui, en principe, rend leur demande/défense infondée.

À cet égard, le service de médiation souhaite faire remarquer aux opérateurs que les montants prévus pour les frais de rappel dans le contrat concerné (celui qui a donné lieu à la dette) doivent avoir été convenus avec l'utilisateur. Le service de médiation entend par là que les montants demandés doivent être décrits aussi précisément que possible dans le contrat qui les détermine, ou soient faciles à déterminer à la lecture du contrat. Si ce dernier mentionne simplement des « frais de recouvrement », sans plus de précision, les opérateurs ne peuvent pas exiger ces frais.

G. → Hauteur des frais de rappel



Les conditions générales de la plupart des opérateurs de télécommunications comprennent invariablement une clause sur les mesures que l'entreprise peut prendre en cas de paiement tardif du client. Malheureusement, ces dispositions ne sont pas des plus claires. Par exemple, les opérateurs expliquent qu'ils se réservent le droit de facturer des frais administratifs, sans même préciser dans les conditions générales à quelle hauteur peuvent s'élever ces frais.



H. → Conclusion



Le service de médiation voit d'un œil inquiet la hausse générale des plaintes relatives aux frais de rappel et à la forte hausse des frais facturés lors d'avis de rappel sur une période de cinq ans. Plus particulièrement, il estime qu'il convient

d'accorder un délai de paiement équitable aux particuliers, au vu des retards pouvant survenir dans le processus administratif d'envoi des factures, retards décrits précédemment dans le présent chapitre.

Pour les paiements tardifs, les opérateurs ont, en principe, le droit de facturer des frais de rappel selon leurs propres conditions générales. Or, au vu des plaintes introduites auprès du service de médiation, on peut affirmer que les opérateurs ne s'acquittent généralement pas de la charge de la preuve qui leur incombe lorsqu'ils disent avoir envoyé

un avis de rappel. Qui plus est, ils ne justifient pas la hauteur des frais de rappel qu'ils facturent, sachant parfaitement que les plaignants hésitent généralement à entreprendre des démarches judiciaires pour des sommes peu importantes. Le service de médiation invite les opérateurs à réduire les frais de rappel facturés lorsque la somme exigée dépasse manifestement le montant dû, ou en présence d'autres éléments qui pourraient justifier une approche plus cordiale envers le client.

De plus, la manière de facturer les frais de rappel varie tellement d'un opérateur à l'autre qu'il est très difficile pour les clients de comprendre si les frais de rappels facturés sont légitimes. Une communication claire avec le client, éventuellement par le biais d'un site web convivial et accessible, pourrait être utile à cette fin.

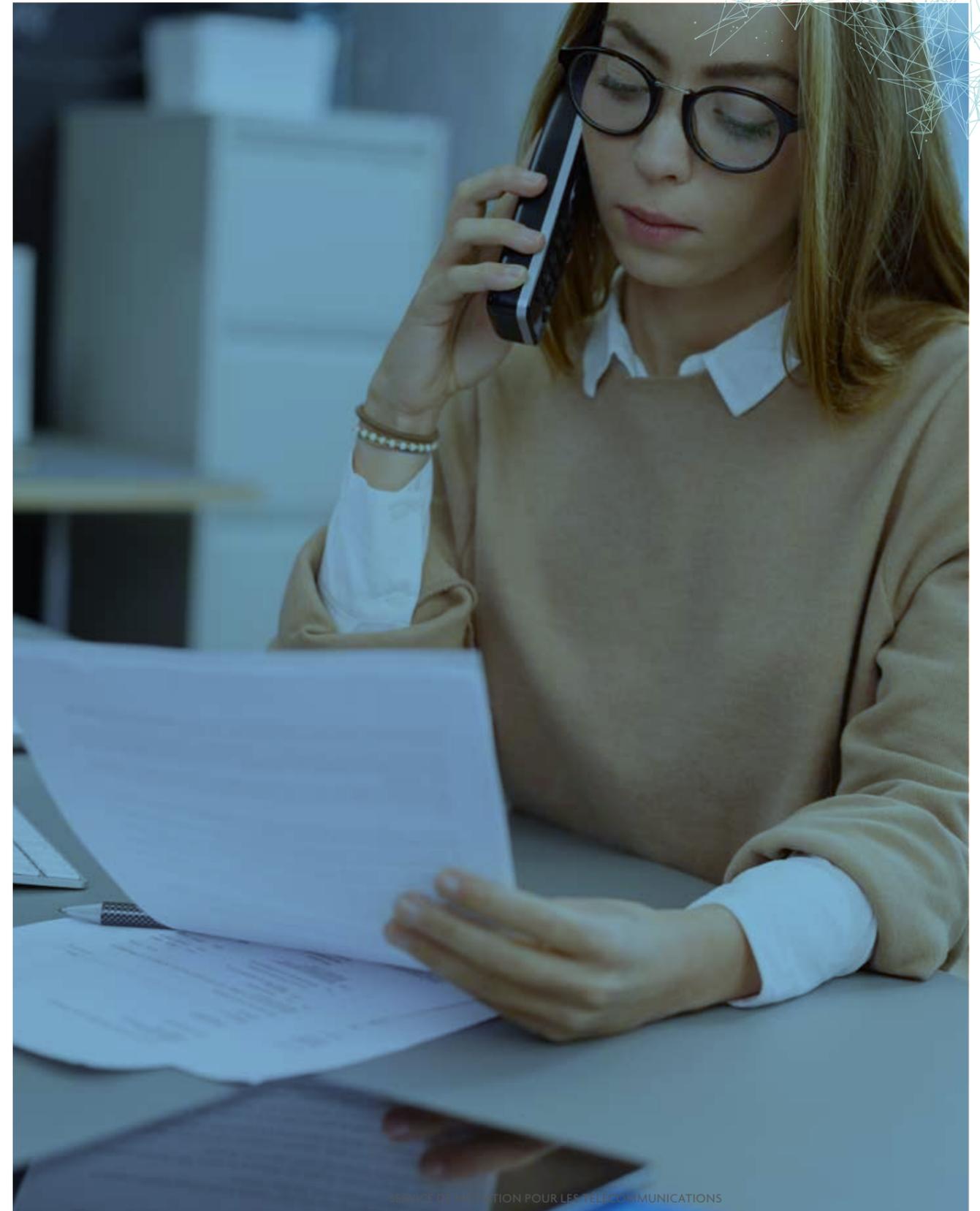
I. → Conseils aux utilisateurs

58



- La meilleure façon d'éviter des frais de rappel est, bien entendu, de payer les factures à temps, avant la date limite.
- S'il vous arrive d'oublier de régler vos factures, vous pouvez également vous imposer des dates fixes pour vos paiements mensuels ou demander un paiement par domiciliation.

- Si vous souhaitez introduire une contestation des frais de rappel auprès de votre opérateur, il est préférable de le faire par écrit. Vous désirez une intervention ? N'hésitez pas à contacter le service de médiation si vous n'êtes pas parvenu à trouver une solution satisfaisante à votre problème.



59





7. Avantages promotionnels proposés par les opérateurs

60



322

PLAINTES CONCERNANT DES IRRÉGULARITÉS
RELATIVES À L'OCTROI DE PROMOTIONS.



*Les promotions des opérateurs sont,
de plus en plus, une source de litiges.*

61



7. AVANTAGES PROMOTIONNELS PROPOSÉS PAR LES OPÉRATEURS TÉLÉCOM 62

A. Introduction	62
B. Diverses problématiques	62
1. Livraison tardive d'un appareil faisant partie d'un avantage promotionnel	62
2. Fausse promotions lors de la vente en porte-à-porte	63
3. Refus de promotion	63
4. Facturation de services « gratuits »	64
5. « Réduction à vie » à court terme	65
C. Recommandations	65

A. → Introduction

En 2016, le service de médiation a enregistré 322 plaintes liées à l'octroi d'avantages promotionnels par les opérateurs télécom. Alors que le nombre de plaintes est en baisse de manière générale, les litiges en rapport avec l'octroi des promotions ont augmenté par rapport à l'année 2015, où le service de médiation avait été sollicité 253 fois pour régler des problèmes liés à ces promotions. Il est frappant de constater que Proximus, avec 197 dossiers en 2016, est surreprésenté dans ces statistiques et responsable de plus de la moitié des plaintes relatives aux avantages promotionnels. D'autres opérateurs, tels qu'Orange (40 plaintes), Telenet (34 plaintes) et Base (19 plaintes) sont moins concernés que

Proximus pour ce type de plaintes, bien que ces chiffres ne soient pas négligeables.

Dans ce chapitre, les divers problèmes mis au jour lors du traitement des plaintes relatives aux avantages promotionnels ou promotions proposés par les opérateurs télécom font l'objet d'une analyse détaillée. La plupart des problématiques structurelles seront discutées et illustrées à l'aide d'exemples de plaintes représentatifs. Afin de réduire le nombre de plaintes relatives aux promotions, nous concluons ce chapitre par quelques recommandations pour les opérateurs.

B. → Diverses problématiques

1. Livraison tardive d'un appareil faisant partie d'un avantage promotionnel

1.1. Exemples

Exemple 1

Dans le cadre d'une promotion chez Proximus, Monsieur V. a décidé de devenir client chez cet opérateur le 3 janvier 2016. L'avantage promotionnel se composait concrètement d'une télévision Samsung au prix réduit de 49€, moyennant la signature d'un abonnement combinant différents services de télécommunication. Le 23 mars 2016, Monsieur V. a fait appel au service de médiation parce qu'il n'avait toujours pas réceptionné sa TV, même après avoir contacté plusieurs fois le vendeur. Le 30 mars 2016, Proximus a fait savoir au service de médiation que la livraison de la télévision Samsung était prévue pour le 5 avril prochain. L'opérateur a aussi présenté ses excuses. Monsieur V. a, ensuite, confirmé avoir réceptionné l'avantage promotionnel et a remercié le service de médiation pour son intervention fructueuse.

Exemple 2



Le 3 février 2016, Madame S., abonnée chez Proximus depuis 30 ans, a souhaité profiter d'une action promotionnelle de Proximus qui ciblait les utilisateurs déjà clients : la possibilité d'acheter un smartphone (Samsung Galaxy S5 Neo) au prix de 49€. Le vendeur n'a pas tenu la promesse qu'il avait faite à madame S. de la contacter dans les deux jours afin de programmer l'envoi de l'appareil, et la cliente a dû appeler elle-même Proximus. Lors de cet entretien, il a, de nouveau, été confirmé à Madame S. qu'elle avait droit à la promotion et que Proximus la contacterait pour arranger les détails pratiques. Au final, la cliente a dû attendre plus d'un mois pour qu'un collaborateur de Proximus la contacte, pour s'entendre alors dire que l'appareil concerné n'était plus disponible. Toujours d'après cet employé, le smartphone ne pourrait être livré que si Madame S. changeait de numéro de GSM. Très contrariée par le déroulement des événements, la cliente a introduit

une plainte contre Proximus auprès du service de médiation le 11 mars 2016. Après intervention du service de médiation, l'appareil a été livré le 5 mai 2016 par Proximus à Madame S. L'opérateur a également présenté ses excuses.

1.2. Commentaire

Le service de médiation a reçu en 2016 quelques dizaines de plaintes d'utilisateurs mécontents suite à la livraison tardive d'un appareil acheté dans le cadre d'une action promotionnelle lancée par un opérateur télécom. On remarque que la plupart de ces plaintes ont été introduites contre Proximus. Le service de médiation tient à souligner que les problèmes de livraison tardive d'appareils achetés dans le cadre d'un avantage promotionnel ont également suscité un nombre significatif de plaintes contre Proximus ces dernières années. Il est regrettable de constater que Proximus n'a visiblement pas réussi à prendre des mesures structurelles efficaces pour éviter ce genre de plaintes.

Les plaintes citées ci-avant montrent que les utilisateurs qui souscrivent à une promotion doivent parfois attendre plusieurs mois avant de pouvoir réceptionner le ou les appareils qui leur ont été vendus à prix réduit. Il va de soi qu'un tel temps d'attente est inacceptable. Une deuxième critique fondamentale souvent exprimée dans les plaintes concerne la communication de Proximus. L'opérateur ne prend pas la peine d'informer le client de la progression de sa commande, alors que cette information est essentielle, et en particulier lorsque les appareils ne sont pas livrés dans les délais prévus. Il est souhaitable d'informer le client lésé sur la progression du dossier et de ne pas le laisser trop longtemps dans l'incertitude. Certaines plaintes soulignent que les employés de Proximus fournissent des informations erronées ou contradictoires lorsqu'ils affirment au client qu'il n'est pas éligible pour la promotion ou que l'appareil en question n'est plus disponible.

Lorsque le client fait appel au service de médiation, Proximus prend presque toujours toutes les mesures nécessaires

pour fournir au client lésé l'appareil promotionnel souhaité. Pour certains dossiers, l'opérateur propose une compensation commerciale pour les problèmes rencontrés. Cependant, en général, aucune raison n'est avancée pour expliquer la livraison tardive, ce qui est regrettable. En tout état de cause, la plupart des plaignants ont été satisfaits de l'intervention du service de médiation dans leur dossier.

2. Fausse promotions lors de la vente en porte-à-porte

2.1. Exemple

Exemple 1

Monsieur S. était abonné chez Telenet, jusqu'au jour où il a été approché par un représentant de Proximus qui l'a convaincu de changer d'opérateur télécom, sous prétexte de tarifs promotionnels et moins chers. Cependant, ce vendeur n'a pas précisé à Monsieur S. que les tarifs proposés n'incluaient pas les frais de location du décodeur nécessaire pour profiter du service de télévision digitale. Proximus n'ayant pas donné suite à ses plaintes de première ligne, Monsieur S. a décidé de faire appel au service de médiation le 29 janvier 2016.

Dans le cadre de l'examen de la plainte en médiation, Proximus a déclaré que le contenu de l'entretien entre le vendeur et le client n'a pas pu être récupéré. Proximus a confirmé les frais supplémentaires à régler en cas de location d'un décodeur et a offert la possibilité de résilier le contrat sans frais supplémentaires. Monsieur S. a donc résilié le contrat.

Exemple 2

Madame L. s'est laissée convaincre par un vendeur en porte-à-porte de souscrire aux services télécom de Proximus. Pendant l'entretien, le représentant lui aurait assuré que les travaux d'infrastructure nécessaires afin de fournir le service seraient entièrement aux frais de Proximus et que son abonnement comprendrait Netflix. Lorsque les collaborateurs de Proximus sont arrivés pour installer le raccordement, Madame L. a été avertie que ces travaux entraîneraient pour elle des coûts élevés. Afin d'éviter ces frais, la cliente a décidé, à contrecœur, de faire poser le câble en surface. Ensuite, elle a découvert que Netflix ne lui serait offert gratuitement que pendant un mois, contrairement à ce que le vendeur lui aurait affirmé. Très mécontente du déroulement des événements, madame L. a introduit une plainte auprès du service de médiation le 5 avril 2016.

Dans le cadre du traitement de cette plainte, on lui a confirmé que les travaux d'infrastructure nécessaires ne sont jamais compris dans les promotions et que Netflix ne pouvait être offert gratuitement pendant plus d'un mois. Madame L. n'ayant pas réagi, le dossier a été clôturé le 2 juin 2016.

2.2 Commentaire

En 2016, le service de médiation a enregistré des dizaines de plaintes, principalement contre Proximus, de la part d'uti-

lisateurs qui se sentaient dupés car certains avantages ou promotions ne leur ont pas été accordés, bien qu'ils aient été mentionnés lors de l'entretien de vente. Dans plusieurs de ces plaintes, on remarque que ces pratiques commerciales présumées mensongères sont employées par des vendeurs en porte-à-porte, qui réussissent à convaincre les utilisateurs de devenir clients chez l'opérateur qu'ils représentent en utilisant de faux arguments. Concrètement, les plaignants se voient proposer divers avantages promotionnels, comme une installation gratuite, des réductions sur les abonnements et autres mesures intéressantes, qui ne se sont jamais concrétisées.

En traitant ces plaintes, le service de médiation a constaté que Proximus était peu disposé à réagir. L'opérateur refuse généralement d'assumer toute responsabilité en arguant que le contenu de la conversation avec le vendeur ne peut pas être récupéré. Visiblement, Proximus ne profite pas de ces plaintes pour mener une enquête approfondie dans laquelle les vendeurs concernés seraient confrontés aux affirmations du plaignant. Il ressort du traitement des plaintes que l'opérateur ne contrôle généralement pas la réputation du vendeur incriminé et/ou ne tient pas de statistiques du nombre de litiges par vendeur. Pourtant, ce genre d'information pourrait être utile pour juger les situations où il s'agit de la parole d'une personne contre celle d'une autre.

En principe, de tels litiges pourraient être évités si tous les éléments intervenant lors de l'entretien de vente apparaissent clairement dans le contrat. Or en réalité, on remarque que tous les accords concernant les tarifs et les promotions ne sont pas mentionnés de façon précise et explicite dans le contrat écrit. Dans certains cas, le plaignant dispose simplement de notes écrites du vendeur, dont l'authenticité peut être mise en question par les opérateurs.

Le client n'a donc pas d'autre choix que d'exiger que tous les arguments de l'entretien, et notamment les avantages promotionnels proposés si généreusement par certains vendeurs, soient repris très explicitement dans le contrat de vente, dont le client doit d'ailleurs toujours conserver un exemplaire. Ensuite, il incombe à l'utilisateur de s'assurer que la facturation correspond à ce qui a été convenu, et de ne pas hésiter à contacter son opérateur pour toute contestation. S'il ne parvient pas à trouver un arrangement, le client peut toujours faire appel au service de médiation.

3. Refus de promotions

3.1. Exemples

Exemple 1

Le fils de Madame N. souhaitait profiter d'une action promotionnelle de Telenet, qui lui permettait d'acheter un iPhone7 à prix réduit en échange d'anciens smartphones. Cependant, le magasin Telenet concerné a refusé l'un des deux appareils que le fils de Madame N. souhaitait échanger contre ladite réduction. Après avoir été inutilement renvoyée d'un service à l'autre lorsqu'elle a contacté Telenet directement, la cliente a décidé d'introduire une plainte auprès du service de médiation le 26 septembre 2016.





Dans le cadre cette plainte, l'opérateur a déclaré, d'une part, qu'il n'était possible d'échanger qu'un seul smartphone contre une réduction à l'achat d'un iPhone7. D'autre part, il a reconnu, toutefois, que les informations relatives à la promotion n'étaient pas assez explicites sur son site web, et pouvaient être mal interprétées. Par conséquent, le contenu de la page web concernée a été adapté, afin d'éviter toute autre confusion. De plus, le client a obtenu une réduction de 5 € par mois pendant 12 mois. Le dossier a été clôturé le 17 octobre 2016.

Exemple 2

En septembre 2016, Monsieur D. a décidé de souscrire un abonnement chez Orange afin de profiter d'une promotion, à savoir une réduction de 50 % sur les frais d'abonnement pendant les trois premiers mois. Un collaborateur d'Orange a confirmé l'octroi de cet avantage à Monsieur D. via Facebook. Cependant, à la réception de sa première facture, le client a remarqué que la réduction promise ne figurait nulle part. Lorsque Monsieur D. a contacté le service clientèle d'Orange, ce dernier lui a signalé qu'il avait déjà profité d'un avantage car il avait acheté son smartphone avec son abonnement à un prix promotionnel, et ne pouvait donc pas profiter de la remise temporaire de 50 % sur ses frais d'abonnement. Peu satisfait de cette explication, Monsieur D. a fait appel au service de médiation le 16 novembre 2016.

Dans le cadre de l'examen la plainte, Orange a affirmé qu'en principe, les clients n'ont pas le droit de cumuler les promotions. Après une médiation plus poussée, la réduction promise sur les frais d'abonnement a, tout de même, été accordée par geste commercial. Le dossier en médiation a donc été clôturé le 5 décembre 2016.

3.2. Commentaire

En 2016, le service de médiation a été sollicité plusieurs dizaines de fois parce que des opérateurs avaient refusé d'accorder une promotion à un client, alors que ce dernier estimait qu'il avait droit à celle-ci. Ce type de plainte a été introduit contre plusieurs opérateurs et porte donc sur un large éventail de promotions. Certains clients ont porté plainte contre Proximus et, dans une moindre mesure, Telenet, au motif que ces derniers refusaient d'octroyer une promotion aux clients bénéficiant d'une intervention de l'employeur dans leurs frais de télécommunications.

Il ressort du traitement des plaintes que la plupart des plaignants se trouvaient en possession d'éléments qui leur donnaient raison. Ces litiges trouvent leur origine suite à une communication imprécise sur les conditions de certaines promotions, soit à une communication erronée de la part des services de l'opérateur à propos du droit de bénéficier de certaines promotions. Contrairement aux plaintes de première ligne, les plaintes en médiation débouchent généralement sur une solution, comme l'illustrent les exemples précédemment cités. Telenet, notamment, a profité de certaines plaintes en médiation pour procéder à des améliorations structurelles, plus précisément en clarifiant certaines

informations mentionnées sur son site web.

4. Facturation de services « Gratuits »

4.1. Exemples

Exemple 1

Le 11 août 2016, Monsieur N. a accepté une offre téléphonique de Proximus dans laquelle on lui proposait de pouvoir regarder du football gratuitement pendant un mois via sa connexion TV digitale. Le lendemain, il a reçu un e-mail de l'opérateur, dont il a conclu que cette promotion entraînerait tout de même une augmentation des frais d'abonnement mensuels. Vu la longueur du temps d'attente au service clientèle, Monsieur N. a décidé d'introduire une plainte auprès du service de médiation le 19 août 2016. Dans le cadre de cette plainte, Proximus a confirmé qu'il s'agissait bien d'une offre gratuite et a fait le nécessaire pour mettre fin au bouquet football à la fin de la promotion.

Exemple 2

Étant donné que Monsieur C. disposait d'un pack, Proximus lui a proposé un accès gratuit à certains services TV (« application Proximus Tv » et « TV-Replay ») dans le cadre d'une promotion. Néanmoins, ces services ont tout de même été facturés à Monsieur C. Bien que le refus de ces facturations ait été réglé à chaque fois au moyen d'une note de crédit, le problème n'a jamais été résolu au niveau structurel, si bien que Monsieur C. recevait une facture erronée chaque mois. Le 8 octobre 2016, il a donc introduit une plainte auprès du service de médiation. Dans le cadre de la plainte en médiation, Proximus a enfin pris les mesures adéquates afin de mettre un terme à la facturation de ces services « gratuits ». Le problème serait dû, apparemment, à une erreur dans la base de données de l'opérateur.

4.2. Commentaire

Le service de médiation a reçu en 2016 quelques dizaines de plaintes concernant la facturation d'avantages promotionnels gratuits. Ces plaintes étaient presque toutes dirigées contre Proximus. Les différends concernaient principalement des options TV offertes gratuitement, à titre temporaire ou non. Il ressort du traitement de ces plaintes que les facturations erronées sont souvent dues à des erreurs administratives. D'autre part, il est apparu que certains clients n'avaient pas compris qu'ils devaient résilier eux-mêmes ces options TV une fois le délai promotionnel expiré, pensant que Proximus mettrait fin lui-même à l'offre gratuite. Ils étaient donc stupéfaits de découvrir soudain sur leur facture un service gratuit devenu entre-temps payant.

Dans le cadre de la plainte en médiation, Proximus a souvent su proposer une solution, et la plupart des dossiers ont pu être clôturés rapidement. Cependant, le service de médiation s'étonne que ces litiges relativement peu complexes n'aient pas pu tous être réglés en première ligne.

5. « Réduction à vie » à court terme

5.1. Exemple

Depuis août 2012, Madame D. était cliente chez Orange, alors encore appelé Mobistar, et bénéficiait du plan tarifaire « Dauphin 15 ». Dans le contrat, il avait été convenu qu'elle profiterait d'une « réduction à vie » de 20 % sur ses factures. Fin 2015, Madame D. s'est rendu compte qu'Orange avait remplacé son abonnement par l'abonnement « Dauphin 12+ » sans l'avoir consultée, mettant fin ce faisant à la « réduction à vie ». Contrariée par le déroulement des événements, Madame D. a introduit une plainte auprès du service de médiation le 9 janvier 2016.

Orange a confirmé que le plan tarifaire de Madame D. avait été adapté en « Dauphin 12+ », lui permettant de pouvoir passer plus d'appels téléphoniques pour des frais d'abonnement mensuels inchangés. L'opérateur a également confirmé qu'au vu de ce changement, la « réduction à vie » de 20 % n'était plus applicable. Les deux parties ont campé sur leurs positions respectives, même après une médiation plus poussée, et n'ont pas pu régler cette affaire à l'amiable. Le service de médiation a donc été contraint de formuler une recommandation.

Dans son argumentation, le service de médiation a souligné que faire passer tous ses clients de la formule « Dauphin 15 » à la formule « Dauphin 12+ » sans les consulter ne dispensait pas Orange de son obligation contractuelle de leur accorder une « réduction à vie » de 20 %. À cet égard, il a aussi rappelé

C. Recommandations

Il est regrettable de constater que des mesures qui visent en principe à avantager l'utilisateur, comme des réductions ou des promotions, engendrent tout de même un grand nombre de plaintes. Il est compréhensible qu'un utilisateur, dont on attend souvent un engagement en échange d'un avantage promotionnel, perde sa confiance envers un opérateur télécom lorsqu'il se rend compte que l'engagement n'est pas réciproque. Les opérateurs doivent donc prendre conscience que pour prétendre appliquer des pratiques commerciales correctes et éthiques, il convient d'accorder les réductions et promotions sans causer de problèmes.

Si la promotion consiste en une livraison de matériel, comme une télévision ou un smartphone à prix réduit et sans frais supplémentaires, les utilisateurs s'attendent à ce que cette livraison soit effectuée endéans un délai raisonnable. Proximus, notamment, laisse encore à désirer sur ce plan, alors que le service de médiation intervient déjà depuis plusieurs années pour des plaintes de ce genre envers cet opérateur. Nous recommandons dès lors à Proximus de bien vouloir prendre des mesures structurelles pour que les clients puissent réceptionner le ou les appareils vendus dans le cadre d'une action promotionnelle dans le délai prévu. De plus, si la livraison prend plus de temps, il convient d'informer le client de façon proactive sur la progression de sa commande.

que, dans le cas considéré, le changement d'abonnement résultait d'une décision unilatérale d'Orange, et non d'une demande de la cliente. Le service de médiation a, dès lors, recommandé à l'opérateur de réinstaurer la « réduction à vie » de 20 % immédiatement et avec effet rétroactif sur l'abonnement de Madame D. Orange n'a pas réagi positivement à cette recommandation.

5.2. Commentaire

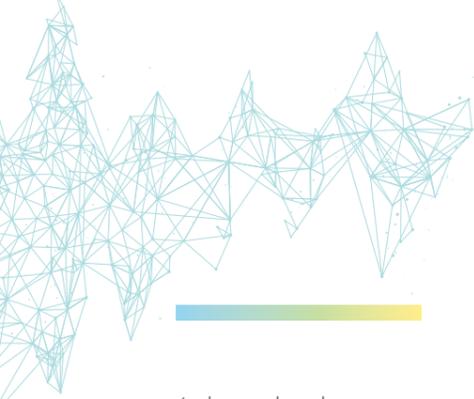
Peu avant 2016, le service de médiation a reçu une quinzaine de plaintes d'utilisateurs victimes de l'arrêt d'une promotion qui avait pourtant été qualifiée de « réduction à vie ». Le service de médiation a enregistré ces plaintes pour la première fois à la mi-2013, et a accordé plus d'attention à ce problème dans son rapport annuel 2015. Malheureusement, Orange n'a toujours pas pris de mesures visant à limiter le nombre de ces plaintes. Par ailleurs, pour ces dossiers, Orange persiste à penser malgré les interventions en médiation que l'annulation de la « réduction à vie » est permise dans le cadre d'un changement de plan tarifaire (forcé).

Le service de médiation comprend tout à fait les clients concernés, qui partent du principe, et avec justesse, qu'une réduction qualifiée de « réduction à vie » devrait à tout le moins rester valable aussi longtemps qu'ils restent clients chez Orange. Nous pouvons donc parler de tromperie et considérer que proposer une promotion sous un qualificatif qui n'est pas appliqué dans la pratique constitue une manière douteuse d'attirer des clients.

En 2016, c'est également Proximus qui a suscité le plus de plaintes concernant l'utilisation de faux arguments pour conclure un contrat lors de ventes en porte-à-porte. Attirer des clients potentiels à l'aide d'avantages qui ne peuvent en réalité pas être offerts constitue bien évidemment une pratique commerciale répréhensible. Une fois de plus, le service de médiation déplore que Proximus ne prenne aucune mesure structurelle pour éviter ce genre de plaintes, qui reviennent pourtant depuis des années. Il n'y a rien d'insurmontable à entreprendre les actions qui s'imposent contre les canaux de vente qui suscitent des plaintes. De plus, les vendeurs en porte-à-porte devraient être encouragés à mentionner clairement chaque clause de l'accord, dont les promotions et réductions, sur le contrat papier.

Il appartient aux opérateurs de déterminer les critères non discriminatoires auxquels les utilisateurs doivent répondre pour avoir droit à une promotion. Or, les plaintes révèlent que les opérateurs accordent certains avantages promotionnels uniquement aux nouveaux clients, par exemple, ou qu'ils refusent d'accorder d'autres avantages à certains clients qui bénéficient déjà d'une réduction. Il va de soi que ces critères doivent être communiqués avec le plus de transparence possible, et ce non seulement dans les annonces, les brochures, les affiches et les messages commerciaux, mais





également lors des contacts personnels avec les utilisateurs. Dans ces cas-là également, les opérateurs devraient profiter des plaintes pour apporter d'éventuelles améliorations structurelles à leur communication. Par ailleurs, les facturations erronées pour des services qui avaient été décrits comme étant gratuits sont souvent dues à une mauvaise communication, aggravée de problèmes administratifs.

Enfn, le service de médiation appelle à plus de déontologie dans la désignation des actions promotionnelles. Il n'est pas étonnant que les abonnés d'Orange expriment leur mécon-

tentement lorsque leur opérateur met fin à une «réduction à vie» pendant qu'ils sont abonnés chez eux. Cette recommandation s'adresse également aux autres opérateurs qui, au cours des années précédentes, ont, eux aussi, été à l'origine de plaintes pour des actions aux intitulés tels que «télécharger gratuitement» et consommation «illimitée» qui se sont avérés trompeurs.





8. Garantie

68



195

PLAINTES LIÉES À DES PROBLÈMES DE GARANTIE



En une année de temps, le nombre de litiges relatifs à la garantie légale a presque doublé.

69



8. GARANTIE	68
A. Introduction	70
B. Exemples	70
C. Dispositions légales	70
D. Garantie du fabricant	71
E. Obligation d'information (pré)contractuelle de l'opérateur	71
F. Période de garantie et charge de la preuve	71
G. Conclusion	72
H. Points d'attention pour les utilisateurs	72

A. → Introduction



En application de la loi du 1^{er} septembre 2004 relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation, tout consommateur bénéficie, depuis le 1^{er} janvier 2005, d'une garantie légale pour tout défaut constaté.

Pourtant, après toutes ces années, les consommateurs sont encore souvent victimes d'un non-respect de cette loi lorsque leur matériel de télécommunication présente des défauts de fonctionnement. En 2016, le service de médiation a traité 195 plaintes liées à des problèmes de garantie. En 2015, ce chiffre n'était encore que de 104. Sur une année, le service de médiation a reçu deux fois plus de plaintes liées à la garantie légale. En 2016, 71 plaintes ont été déposées contre Proximus, 48 contre Orange, 27 contre Telenet, 20 contre Base et une contre TV Vlaanderen. De plus, 27 plaintes ont été transférées au service de médiation pour

le consommateur car il ne s'agissait pas d'un litige avec un opérateur de télécommunications. Une plainte a également été transférée à l'Ombudsman des Assurances.

Les problèmes rencontrés concernaient principalement des smartphones. Certains opérateurs refusent, par exemple, d'intervenir sous prétexte que la garantie du fabricant (par exemple Apple) est plus courte que la garantie légale. D'autres prétendent que le défaut résulte d'une faute du consommateur qui, par exemple, installe trop d'applications et reçoit trop de notifications sur son appareil. Dans le présent chapitre, nous nous attarderons sur les dispositions légales et les droits des utilisateurs vis-à-vis de leur opérateur de télécommunications, le devoir d'information des opérateurs, ainsi que sur la problématique liée à la charge de la preuve en cette matière.

B. → Exemples

Exemple 1

Madame S. a acheté un iPhone5s chez Telenet. Au cours de la même journée, elle a communiqué des problèmes rencontrés avec l'appareil : d'abord, le chargement n'était pas optimal, ensuite, l'appareil était courbé. Madame S. a décidé de faire appel au service de médiation car Telenet avait refusé sa demande de remplacement de l'appareil défectueux.

Exemple 2

Madame F. a contacté le service de médiation à propos d'un iPhone défectueux, acheté dans un Base Shop. Cinq

mois et demi après l'achat, Madame F. est retournée au Base Shop pour signaler un défaut de fonctionnement du bouton « accueil ». Elle a précisé que le bouton n'avait jamais fonctionné correctement. Au moment où elle a ramené l'appareil, on ne pouvait constater, d'après elle, aucun dégât visible. Plus tard, Madame F. a appris que l'appareil n'était pas couvert par la garantie, pour cause d'une « mauvaise utilisation ». Étant donné que le bouton « accueil » semblait complètement broyé après restitution de l'appareil, toujours défectueux, Madame F. a déposé une plainte auprès du service de médiation.

C. → Dispositions légales



Le régime de garantie légale repose sur la Directive européenne 1999/44/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 mai 1999 sur certains aspects de la vente et des garanties des biens de consommation.

Les problèmes relatifs à la garantie sont régis par la loi du 1^{er} septembre 2004 relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation (MB 21/09/2004). La loi est explicite en ce qui concerne la garantie légale et prévoit que les vendeurs professionnels (opérateurs télécom) doivent offrir au client une garantie légale lors de l'achat de tout bien de consommation destiné à l'usage privé. D'après cette loi, l'opérateur est responsable de tout défaut de conformité constaté à la livraison ou qui se manifeste dans un délai de deux ans à compter de la date où la livraison susmentionnée a été effectuée.

En cas de défaut de conformité couvert par la garantie, le consommateur a le choix entre réparation, remplacement ou remboursement (art. 1649quater. § 2 et 3 de la loi sur la garantie). Selon cet article de loi, les consommateurs n'ont pas seulement droit à une réparation sans frais de leur appareil ou accessoire, mais peuvent également exiger la résiliation du contrat de vente. L'achat de l'appareil devient alors nul, et les plaignants peuvent acheter un nouvel appareil. L'opérateur ne peut refuser l'option choisie par le consommateur que si cette dernière est disproportionnée.

Si le consommateur a connu un préjudice à cause du défaut de conformité, il peut également réclamer des dommages-intérêts. Le remboursement des frais d'abonnement et un dédommagement pour les périodes au cours desquelles les plaignants n'ont pu utiliser leur appareil semblent, par exemple, être une solution valable aux yeux du service de médiation.

D. → Garantie du fabricant

Un malentendu courant est que les opérateurs pensent que c'est au producteur, et non à eux, de décider si le bien peut être réparé sous garantie ou non. Il ne faut surtout pas confondre la garantie du fabricant avec la garantie légale sur un produit, qui n'est qu'un complément à cette dernière. La déclaration de garantie du fabricant mentionne les services auxquels le consommateur a droit, et pendant combien de temps. La garantie légale s'applique dans tous les cas, peu importe la garantie du fabricant, et lie acheteur et vendeur (opérateur). Le fabricant n'est pas partie au contrat de vente.

Dans le cadre d'une plainte adressée au service de médiation, Orange avait signalé à ce sujet que les conditions de garantie sont établies par le fabricant de l'appareil concerné, dans ce cas Apple, et non par Orange lui-même, qui a donc redirigé le plaignant vers Apple pour plus d'informations. Le service de médiation a, alors, fait remarquer à Orange

que le vendeur final constitue le seul point de contact du client pour les questions relatives à la garantie, ce qui signifie qu'en redirigeant celui-ci vers Apple, Orange ne remplit pas ses obligations.

La loi en vigueur (Article 1649quater. § 1 de la loi du 1^{er} septembre 2004 relative à la protection des consommateurs en cas de vente de biens de consommation) prévoit que le vendeur est responsable pour les questions relatives à la garantie. Un arrêt intéressant de la Cour de justice (dossier C-149/15 Wathélet/Garage Bietheres & fils sprl) précise très clairement la notion de vendeur final. Il est important de souligner que les opérateurs ne peuvent pas, par exemple, obliger le consommateur à se tourner vers le fabricant pour les questions de garantie légale. Bien entendu, les opérateurs peuvent, toutefois, consulter les fabricants pour obtenir des informations sur les possibilités techniques de réparation ou sur le remplacement immédiat de l'appareil.

E. → Obligation d'information (pré)contractuelle de l'opérateur



En 2016, le service de médiation a reçu des plaintes portant sur l'obligation d'information qu'a le vendeur avant et pendant la vente.

Le service de médiation souhaite plus particulièrement insister auprès des opérateurs sur leur obligation légale de fournir les informations avant l'achat sur d'éventuelles restrictions d'utilisation d'un produit. En effet,

l'article VI.2 du Code de droit économique du 28/02/2013 prévoit que l'opérateur doit communiquer d'une manière claire et compréhensible, pour autant qu'elles ne ressortent pas du contexte, les informations suivantes : « les principales caractéristiques du produit, dans la mesure appropriée au moyen de communication utilisé et au produit concerné, (...) ». Le vendeur doit également informer le consommateur de son droit à une garantie légale. La loi explicite clairement le droit du consommateur à être informé.

F. → Période de garantie et charge de la preuve

Comme mentionné précédemment dans ce chapitre, le consommateur dispose d'une garantie de deux ans sur son achat. Si le défaut se manifeste dans les six mois après livraison, on suppose que le défaut de conformité était déjà présent au moment de celle-ci. Si l'opérateur conteste cette affirmation, il lui incombe de prouver le contraire. Après ce délai de six mois, c'est alors au consommateur qu'il revient de prouver que le problème existait à la réception de l'article et qu'il est dû, par exemple, à l'utilisation de matériaux défectueux.

En se basant sur les plaintes déposées par les clients en la matière, le service de médiation a constaté que, dans la pratique, les opérateurs ne respectent pas toujours, semble-t-il, l'obligation de preuve qui leur incombe durant les six premiers mois après achat, et qu'il devient difficile, voire impossible, pour le consommateur de réunir les preuves requises par la loi en vigueur après ce délai.

Telenet signale que, pour l'exemple 1, Madame S. avait refusé qu'on teste l'appareil en présence du vendeur. En outre,

l'opérateur se demande pourquoi la plaignante avait configuré l'appareil si elle savait qu'il était courbé. Le service de médiation n'accepte pas une telle position. En effet, l'utilisateur n'est nullement obligé de tester l'appareil en présence du vendeur. Tester un smartphone de manière approfondie demande beaucoup de temps et cette démarche est presque impossible à faire correctement dans un magasin. Exiger une telle chose des clients ne semble donc pas raisonnable. Par conséquent, le service de médiation ne peut pas accepter les arguments de Telenet dans de tels cas et demande à tous les opérateurs d'adopter une position plus compréhensive envers les clients pour les défauts constatés.

Base a déclaré pour l'exemple 2 mentionné ci-dessus que les « dégâts visibles » sur le bouton « accueil » étaient vraisemblablement déjà présents, en partie ou totalement, au moment de l'envoi de l'appareil au centre de réparation, sans fournir de preuves supplémentaires. Le service de médiation a reçu quelques plaintes contre divers opérateurs, dans lesquelles les plaignants affirmaient que leur appareil avait encouru des



dégâts supplémentaires après qu'ils l'aient ramené pour réparation, après quoi l'appareil ne pouvait plus être réparé sous garantie.

Le document destiné au service de réparation dans l'exemple 2, au moment où Madame F. avait ramené l'appareil pour réparation, ne contenait que l'information suivante : « Le bouton "accueil" situé en bas de l'écran ne fonctionne pas correctement. » Afin de s'acquitter correctement de l'obligation de preuve pour les problèmes de garantie, le service de médiation estime qu'il est extrêmement important que le vendeur qui réceptionne l'appareil au moment où le client signale un défaut décrive l'état de l'appareil de son point de vue et d'une manière adéquate. Les photos constituent également des preuves importantes. Puisque dans l'exemple présent, il n'a pas été

fait mention de dégâts visibles, le service de médiation présume que les dégâts constatés par l'opérateur au moment où l'appareil a été ramené n'étaient pas présents au moment de la mise en réparation.

En revanche, Base a réagi en affirmant que, pour l'exemple 2, le formulaire mentionnait uniquement la nature de la plainte mais n'évoquait pas l'état de l'appareil. Le service de médiation estime que, si un vendeur remarque des dégâts lorsqu'un plaignant ramène un appareil, il doit immédiatement lui signaler que les dégâts causés par une chute ou par un contact avec l'eau ne sont pas couverts par la garantie. Si, à ce moment-là, on n'est pas certain que l'appareil peut être réparé sous garantie, il peut être utile de noter toute trace de dégâts visibles. Cela permettrait d'éviter le type de plaintes dont il est question ici.

G. → Conclusion

Ces plaintes regroupées sous la catégorie « garantie » ont également permis de constater que les appareils sont fréquemment sujets à certains types de défauts : des problèmes avec le bouton « accueil » ou l'écran tactile, l'appareil qui se courbe, des problèmes avec le chargement ou le système d'exploitation (ralentissements, plantages, connexion bluetooth défectueuse, ...) reviennent souvent dans ces plaintes. On peut donc supposer qu'il s'agit de problèmes de nature structurelle, sur lesquels l'utilisateur n'a aucune emprise. Dans de tels cas, il est souvent impossible pour le client de livrer des preuves. C'est pourquoi on ne peut qu'encourager l'opérateur à faire preuve d'un esprit d'ouverture envers le client lorsque de telles situations se présentent.

En outre, les plaintes des utilisateurs montrent qu'ils sont convaincus, au moins en ce qui concerne les biens de consommation, d'être toujours protégés par une garantie de deux ans.

Or, nous constatons dans la pratique qu'après six mois, l'acheteur doit déjà s'acquitter lui-même de tous les frais. Le service de médiation plaide pour une prolongation du délai pendant lequel la charge de la preuve incombe au vendeur ou au fabricant, afin d'aider les très nombreux plaignants qui rencontrent des difficultés à faire valoir leur droit à la garantie. Il arrive encore trop souvent que le consommateur soit fort démuné en ce qui concerne ce droit.

H. → Points d'attention pour les utilisateurs

- Dès que vous constatez un défaut de fabrication de votre bien, veuillez le signaler immédiatement à votre opérateur.
- Rassemblez autant de preuves écrites que possible. Les accords verbaux ou les conversations téléphoniques sont difficiles à récupérer.
- Demandez un document écrit attestant de l'état de votre appareil lorsque vous le ramenez et définissez un délai raisonnable pour la réparation.
- Faites appel au service de médiation lorsque votre opérateur n'est pas en mesure de traiter correctement une plainte en première ligne.





9.

Harcèlement téléphonique

74



4.790

PLAINTES RELATIVES À DU HARCÈLEMENT TÉLÉPHONIQUE



L'obligation d'enregistrer les cartes prépayées augmente les chances d'identification.

75



9. HARCÈLEMENT TÉLÉPHONIQUE	74
A. Introduction	76
B. Les limites strictes de notre mission	76
C. Données statistiques	77
D. Le démarchage commercial	78



A. → Introduction



Tout comme les années précédentes, nous allons nous pencher sur le harcèlement téléphonique non seulement parce que cette problématique engendre un nombre non négligeable de plaintes écrites introduites à côté des litiges de médiation ainsi que d'appels téléphoniques quotidiens à notre central, mais aussi pour donner une certaine visibilité à cette mission souvent méconnue du grand public qui a recours à notre service

après recherches, bouche-à-oreille ou encore orienté par les opérateurs télécoms et par les services de police.

Nous allons, dans un premier temps, préciser notre mission. Ensuite nous aborderons ce sujet sensible sous l'angle des statistiques et nuancerons la notion d'appels malveillants en évoquant les appels dérangeants/commerciaux (marketing direct). Enfin, nous terminerons, comme en 2015, par des conseils adressés à l'utilisateur des télécoms.

B. → Les limites strictes de notre mission

Pour rappel, notre mission est définie par les dispositions légales qui suivent.

Conformément à l'article 43bis, §3, 7° de la loi du 21 mars 1991, le médiateur est, chargé d'examiner la demande de toute personne se prétendant victime d'une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques visant à obtenir communication de l'identité et de l'adresse des utilisateurs de réseaux ou de services de communications électroniques l'ayant importunée, pour autant que ces données soient disponibles.

Cette loi précise également que la recherche engagée par le service de médiation ne peut débuter que si les conditions suivantes sont remplies : d'une part, les faits semblent établis et, d'autre part, la demande doit concerner des dates et heures précises.

À la lumière de la législation en vigueur en cas d'harcèlement téléphonique, le service de médiation fait le constat que de nombreuses personnes sont insuffisamment informées du cadre strict de notre compétence. Nous énumérons ci-dessous six « obstacles ».

1/ Le service de médiation ne peut bloquer la réception d'appels malveillants à la demande du plaignant cherchant une solution pour que cesse le harcèlement.

Je reçois régulièrement des sms automatiques venant du +3248xx concernant mon alarme, sauf que ce n'est pas mon système d'alarme. Me renseignant auprès de mon opérateur Proximus, ceux-ci m'apprennent que c'est une carte prépayée, utilisée régulièrement par les professionnels de systèmes d'alarme et venant de l'opérateur Base. Je me rends alors chez Base pour m'entendre dire qu'ils ne savent rien faire, ni remonter à l'acheteur, ni bloquer la carte (...)

Nous recevons, en effet, de nombreux appels de victimes souhaitant avant tout stopper les désagréments sans nécessairement vouloir en connaître l'origine.

Certaines personnes pensent en nous contactant que le service de médiation pourra directement et techniquement bloquer les appels. De telles demandes sont malheureusement en réelle augmentation.

Nous pouvons uniquement évoquer la possibilité de filtrer les appels entrants via l'appareil de l'utilisateur. La plupart des smartphones disposent d'une application permettant de bloquer les appels entrants non désirés. Par contre, tous les appareils téléphoniques fixes n'offrent pas une telle option.

Le service de médiation encourage promptement les opérateurs à mettre à la disposition de leurs clients un système de blocage.

Le service de médiation remarque, par ailleurs, qu'il n'est pas toujours évident de proposer aux personnes importunées de changer leur numéro d'appel. Cela engendre, il est vrai, des désagréments puisqu'il faut avertir, entre autres, sa famille et son entourage. Lorsque le numéro est utilisé à des fins professionnelles, cela paraît encore plus compliqué.

2/ Le service de médiation ne communique pas directement l'identification par téléphone. Le plaignant se doit de compléter un formulaire « appels malveillants » disponible sur notre website ou transmis par courrier sur simple demande. La victime va, alors, prendre connaissance des différentes modalités de la procédure et devoir, entre autres, préciser les dates et les heures du harcèlement. Une fois le document dûment rempli et signé, il peut être transmis à notre service.

3/ Le service de médiation n'a aucune fonction de conciliation dans ce genre de conflit. Nous ne prenons, en aucun cas, contact avec le présumé auteur du harcèlement téléphonique. Notre unique intervention légale consiste, pour mémoire, à communiquer par écrit le nom et l'adresse du présumé auteur des appels/sms malveillants.

4/ Le service de médiation ne communique pas le numéro de téléphone du présumé auteur des appels/sms malveil-

lants même s'il s'agit d'un numéro lié à une carte prépayée ou d'un numéro secret/inconnu/masqué.

J'ai reçu des appels sur mon gsm en inconnu à 3h00 du matin et j'aimerais avoir le numéro de l'appelant (...)

Nous faisons l'objet de harcèlement téléphonique annonçant le décès d'une personne toujours vivante. Nous souhaiterions connaître le numéro d'appel de cette personne mal intentionnée. Une déposition au bureau de police de B. a été faite le 22 octobre 2016 concernant ce harcèlement téléphonique (...)

5/ Le service de médiation n'a pas la possibilité d'identifier les appels venant de numéros étrangers.

Un numéro venant de France n'arrête pas de me téléphoner (...)

6/ Le service de médiation ne peut pas entamer des recherches en cas de mails malveillants.

Je reçois des mails inconvenants de la part d'adresses dont vous trouverez un relevé en annexe.

Il n'est pas possible de répondre à ces adresses pour stopper l'envoi de tels courriers (...)

C. → Données statistiques

Jusqu'en 2015, le service de médiation était confronté à une réelle croissance des dossiers relatifs au harcèlement téléphonique. Nous avons comptabilisé 5.168 en 2013 et 7.191 en 2014. En 2015, 7.071 dossiers avaient été introduits.

En 2016, nous avons enregistré 4.790 plaintes, soit une baisse de 32% par rapport à 2015. Différents facteurs peuvent expliquer cette donnée chiffrée tels que la diminution des arnaques par téléphone (nous pensons ainsi aux appels venant de pseudo employés de Microsoft - voir le chapitre 5 de notre rapport annuel 2013), une meilleure information du consommateur quant au marketing direct, des call centers plus respectueux et enfin, notre mission d'orienter oralement au mieux l'utilisateur des télécoms.

Le service de médiation a comptabilisé en 2016, à côté des plaintes écrites (condition de recevabilité d'une plainte), les appels reçus quotidiennement relatifs à des problèmes de harcèlement. Il apparaît qu'environ 1.830 communications aboutissant à notre central d'appels concernaient cette problématique sensible (Voir le chapitre 3 de ce présent rapport : tableau 20).

En effet, les victimes d'appels intempestifs ont souvent besoin d'être informées de la procédure, demandent le blocage des appels, ont besoin d'être rassurées par rapport à des appels perturbants sans aucun interlocuteur, touchant leur intimité et véritablement anxiogènes. Nos interlocuteurs sollicitent parfois un changement de numéro d'appel, souhaitent s'inscrire sur une liste restrictive ou désirent identifier les appels reçus la veille par exemple.

« Le numéro 02xx m'appelle régulièrement... il s'agit d'une "terreur" téléphonique... ».

Toutes ces requêtes ne débouchent pas, en clair, systématiquement sur la création d'un dossier vu que le service de médiation est parfois dans l'incapacité d'aider les victimes : il ne peut bloquer les appels, identifier en direct, identifier les appels internationaux, etc...(voir les « obstacles » dont mention ci-dessus).

En ce qui concerne le traitement des dossiers Appels malveillants, en 2015, 7.211 dossiers avaient été clôturés.

En 2016, le service de médiation a traité 4.664 dossiers. Parmi ces derniers, 1.953 dossiers ont abouti à une identification, ce qui représente 41,87% de l'ensemble des réclamations traitées.

Ce taux d'identification s'explique, entre autres, à côté de l'impossibilité d'identifier les appels dérangeants commerciaux venant de l'étranger, par nos difficultés à repérer les auteurs d'appels malveillants faisant usage de cartes prépayées.

Le service de médiation, au fil de ses rapports annuels, a toujours vivement conseillé aux opérateurs mobiles d'enregistrer les données personnelles des utilisateurs de cartes prépayées afin que cette utilisation ne permette plus un harcèlement anonyme.

Dans son précédent rapport, le service de médiation se réjouissait ainsi des initiatives prises par le gouvernement en vue de mettre un terme à l'anonymat prévalant lors de l'achat d'une carte prépayée.

En effet, suite aux attentats du 13 novembre 2015 à Paris, la fin de l'anonymat des dites cartes faisait partie de l'arsenal des mesures antiterroristes.

Aussi, la loi du 01/09/2016 portant modification de l'article 127 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et de l'article 16/2 de la loi du 30 novembre 1998 organique des services de renseignements et de sécurité et, plus précisément, l'arrêté royal du 27 novembre 2016 relatif à l'identification de l'utilisateur final de services de communications électroniques publics mobiles fournis sur la base d'une carte prépayée apportent une réponse positive.

Dans le rapport au roi relatif à l'arrêté précité, les Ministres des Télécommunications et de la Justice confirment qu'à l'instar des autorités judiciaires, des services de renseignements et de sécurité et des services d'urgence offrant de l'aide sur





place, le service de médiation peut demander l'accès aux données d'identification collectées par les opérateurs.

D. → Le démarchage commercial

Nous constatons qu'une partie significative des dossiers de harcèlement traités concerne du démarchage commercial.

Ceci s'explique, sans aucun doute, par le mécontentement grandissant du consommateur qui est importuné par des appels repris comme «inconnus», «privés» ou venant de numéros étrangers ou encore de numéros non attribués.

En voici quelques exemples :

Depuis plus de deux semaines, nous recevons des appels intempestifs, nous n'avons décroché qu'une seule fois, il n'y a personne au bout du fil, uniquement un petit bruit que je ne saurais décrire et qui ne dure que quelques secondes et ensuite ça coupe (...). Depuis, ce numéro nous appelle 1 à 2 fois par jours, tous les jours 7/7 mais nous ne décrochons plus. D'où notre inquiétude, comprenez bien qu'avec ce qui a été diffusé sur internet avec certains numéros suspects, cela n'est pas rassurant.

Je reçois, actuellement, plusieurs fois par jour des appels du 02xx. Les rares fois où j'ai décroché, je n'ai soit pas eu de réponse, soit cela raccroche directement, soit ... (j'ai eu tellement d'appels que je ne me souviens pas avoir eu quel qu'un en ligne mais c'est possible). Visiblement en faisant une recherche sur le net, beaucoup sont dans la même situation.

Que puis-je faire?

Des appels téléphoniques sur mon GSM dont je ne connais pas la provenance me parviennent depuis la mi-mai 2016. Il s'agissait au départ de numéros en Belgique, je suppose, reçus après le 15/05/2016: C'était d'abord du 03/xx puis c'était le 03/xy.

Puis les appels provenaient en juillet de numéros de GSM anglais +44 xx jusqu'en août et après le dernier appel manqué fut le 11/09/2016 à 01h 06 du matin provenant du numéro + 44 xy.

Je ne sais pas d'où proviennent ces appels ni qui est derrière tout ça. Quand je rappelais, la communication était très difficile, chaque fois interrompue et pas claire. Pourriez-vous me renseigner sur la personne ou l'organisation qui est à l'origine des appels svp ?

Je ne me sens plus en sécurité depuis lors.

Je suis déjà inscrit sur «ne m'appellez plus» depuis plus d'un an. Au début, cela a fonctionné mais maintenant les appels publicitaires recommencent de plus en plus (médium, économie d'énergie, énergie renouvelable etc...). J'aimerais que cela

Ainsi, à l'avenir, nous communiquerons aux plaignants les coordonnées des détenteurs de carte prépayée et ce, dans le respect des dispositions relatives à la vie privée.

s'arrête, car j'attends quelques fois un coup de fil, et ce sont eux qui appellent à n'importe quelle heure et avec insistance. Que pouvez-vous faire pour m'aider ? En général, il s'agit de numéros masqués.

L'utilisateur victime de ce type d'appels de marketing direct a la possibilité de s'inscrire sur la liste «Ne m'appellez plus», en vue de ne plus être dérangé par lesdits appels commerciaux.

Ainsi, les articles VI.111 à 114 et les articles XIV.78 et 81 du Code de droit économique imposent aux entreprises qui souhaitent effectuer des actions de marketing direct par téléphone d'utiliser la liste «Ne m'appellez plus», en vue de retirer préalablement de leur fichier les personnes ou les entreprises enregistrées sur ladite liste. Notons que l'association «Do Not call Me», gestionnaire de cette liste a été agréée en date du 28/06/2015 par arrêté royal.

Sur le terrain, nous constatons que nombreux appels émanent de call centers situés à l'étranger empêchant, dès lors, toute régulation ou tout blocage.

À noter que de plus en plus d'entreprises de démarchage hébergées à l'étranger utilisent un numéro belge ou un numéro non attribué (ou attribué à une autre société) ou encore un numéro différent à chaque tentative d'appel en vue de ne pas éveiller la méfiance de la part des clients disposant de l'affichage des numéros.

Il s'agit de «spoofing», phénomène déjà relevé dans nos rapports précédents.

Les numéros appelés sont choisis au hasard et formés simultanément. La première personne qui décroche est en contact avec un interlocuteur, les autres personnes contactées n'entendent rien ou un bruit de fond. Au travers des plaintes, il ressort ainsi que les utilisateurs sont bien souvent inquiets de recevoir de nombreux appels par heure, par jour, par semaine, par mois, souvent muets, ressentis comme un véritable harcèlement, un contrôle de leur vie (sentiment d'insécurité) ou de leur présence à leur domicile (peur des cambriolages).

Plusieurs courriers ont été envoyés à des call centers tels que BSG, B-Connect, Mifratel, Entraide par le travail-atelier protégé, Orcadis, Target Europe, Call-It et Callworks pour attirer leur attention sur les désagréments occasionnés par leurs activités.

Conseils au consommateur

- **Ne paniquez pas lorsque vous recevez des appels anonymes ou silencieux, il s'agit vraisemblablement d'appels venant de call centers ;**
- **Ne communiquez pas vos données personnelles, mots de passe et noms d'utilisateur suite à la demande d'une personne inconnue ;**
- **Ne vous sentez pas obligé de changer de numéro de téléphone ou d'opter pour un numéro privé, les numéros d'appel étant choisis par hasard ;**
- **N'hésitez pas à filtrer les appels indésirables sur votre gsm, à «débrancher» votre appareil et à demander à votre opérateur quelles sont les possibilités éventuelles de blocage ;**
- **Ne rappelez pas les numéros inconnus afin d'éviter toute facturation aléatoire.**



Règlement de procédure

Conformément au Code de droit économique, Livre XVI, et à l'Arrêté royal du 16 février 2015 précisant les conditions auxquelles doit répondre l'entité qualifiée visée au livre XVI du Code de droit économique, le service de médiation pour les télécommunications dispose d'un règlement de procédure, applicable au règlement extrajudiciaire des litiges. Ce règlement s'applique aussi bien aux utilisateurs finals qu'aux entreprises de télécommunications. Ces dernières sont également visées par un protocole avec notre service.

Chapitre I: Définitions

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

Consommateur: toute personne physique qui utilise ou demande un service de communications électroniques accessible au public à des fins autres que professionnelles, au sens de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

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

Plainte: tout litige survenant entre un utilisateur final et une entreprise de télécommunications relatif à l'exécution d'un contrat de vente ou de service ou à l'utilisation d'un produit, ce incluant les litiges de consommation.

Litige de consommation: tout litige survenant entre un consommateur et une entreprise relatif à l'exécution d'un contrat de vente ou de service ou à l'utilisation d'un produit.

Entité qualifiée: toute entité privée ou créée par une autorité publique qui procède au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et qui figure sur la liste que le Service public fédéral Économie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie dresse et communique à la Commission européenne.

Chapitre II : Traitement des plaintes par les entreprises de télécommunications

Article 1: Service interne de traitement des plaintes

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

Article 2 : Délai et Traitement des plaintes par les entreprises

L'entreprise répond aux plaintes dans les plus brefs délais et fait preuve de diligence pour trouver une solution satisfaisante.

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

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

Chapitre III: Le service de médiation pour les télécommunications

Article 3: Nature du service de médiation pour les télécommunications

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

Article 4: Compétences du service de médiation pour les télécommunications

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

- 1° examiner toutes les plaintes des utilisateurs finals ayant trait aux activités des entreprises de télécommunications ;
- 2° s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable des différends entre les entreprises et les utilisateurs finals ;
- 3° adresser une recommandation aux entreprises au cas où un compromis à l'amiable ne peut être trouvé; une copie de la recommandation est adressée au plaignant ;

4° orienter au mieux de leur intérêt les utilisateurs finals qui s'adressent à lui par écrit ou oralement ;

5° émettre, à la demande du Ministre qui a les Télécommunications dans ses attributions, du ministre qui a la protection de la consommation dans ses attributions ou de l'Institut belge des Services postaux et des Télécommunications ou du Comité consultatif pour les Télécommunications (ou des ministres des Communautés qui ont les programmes de radiotélévision dans leurs compétences et des régulateurs des Communautés en matière de programmes de radiotélévision qui relèvent de la compétence du service de médiation pour les télécommunications), des avis dans le cadre de ses missions ;

6° examiner la demande de toute personne se prétendant victime d'une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques visant à obtenir communication de l'identité et de l'adresse des utilisateurs de réseaux ou de services de communications électroniques l'ayant importunée, pour autant que ces données sont disponibles. Ce type de demande n'est toutefois pas soumis au présent règlement de procédure ;

7° collaborer avec:

- a) d'autres commissions sectorielles indépendantes de litiges ou médiateurs indépendants, entre autres en transmettant des plaintes qui ne relèvent pas de la compétence du service de médiation pour les télécommunications à la commission de litiges ou au médiateur compétent ;
- b) les médiateurs étrangers ou des instances dont la fonction est équivalente qui agissent en tant qu'instance de recours pour le traitement des plaintes pour lesquelles le service de médiation pour les télécommunications est compétent ;
- c) les régulateurs des Communautés.

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

Article 5: Saisine du service de médiation pour les télécommunications

Une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige peut être introduite auprès du service de médiation pour les télécommunications sur place, par lettre (Boulevard du Roi Albert II 8 bte 3 – 1000 Bruxelles), par fax (02/219 77 88), par e-mail (plaintes@mediateurtelecom.be) ou en complétant le formulaire disponible sur le site du service de médiation pour les télécommunications (www.mediateurtelecom.be). Ces demandes peuvent être introduites en français, néerlandais, allemand ou anglais. La procédure pourra être menée dans ces langues.

Article 6: Règles et dispositions légales sur lesquelles se base le service de médiation pour les télécommunications

Dans le cadre de sa mission, le service de médiation se base sur toutes dispositions légales applicables au cas particulier traité. De manière non-exhaustive, le service de médiation peut se baser sur les traités internationaux, les directives ou règlements européens, la législation belge (Code civil, Code de droit économique, loi relative aux communications électroniques, arrêté royal établissant le code d'Ethique pour les Télécommunications, autre législation du secteur,...), les codes de conduite (tels que les GOF),...

Article 7: Demande complète

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

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

À défaut, l'utilisateur final est invité, sur support durable, à compléter son dossier.

Article 8: Irrecevabilité de la demande de règlement extrajudiciaire

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

- 1° lorsque la plainte en question n'a pas été préalablement introduite auprès de l'entreprise concernée ;
- 2° lorsque la plainte en question a été introduite depuis plus d'un an auprès de l'entreprise concernée ;
- 3° lorsque la plainte est fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire ;
- 4° lorsque la plainte est anonyme ou que l'autre partie n'est pas identifiée ou identifiable ;
- 5° lorsque la plainte vise le règlement d'un litige qui fait ou a déjà fait l'objet d'une action en justice ;
- 6° lorsque la demande ne relève pas des litiges pour lesquels le service de médiation pour les télécommunications est compétent ;
- 7° lorsque le traitement du litige entraverait gravement le fonctionnement effectif du service de médiation pour les télécommunications.





Article 9 : Décision de poursuivre ou Refus de traiter la demande de règlement extrajudiciaire & Information des parties

Dans les trois semaines qui suivent la réception de la demande complète, le service de médiation pour les télécommunications informe les parties de sa décision de poursuivre ou de refuser le traitement de la demande.

En cas de refus, la décision est motivée.

Si le service de médiation décide de poursuivre le traitement de la demande, il informera également l'utilisateur final de son droit de se retirer à tout moment de la procédure. Il informera également les parties qu'elles disposent du choix d'accepter ou non la solution proposée (sauf en cas de recommandation devenant exécutoire pour l'entreprise – voir article 12), du fait que la solution peut différer d'une décision judiciaire et que la participation à la procédure n'empêche pas l'introduction d'une action en justice. Il informera également les parties que la solution ne revêt pas de caractère contraignant (sauf en cas de recommandation devenant exécutoire pour l'entreprise – voir article 12) et que cette solution n'a pas de conséquence juridique ou technique (sauf, si les parties demandent au tribunal d'homologuer les accords intervenus ou en cas de recommandation devenant exécutoire pour l'entreprise – voir article 12). Les informations visées dans cet article seront communiquées sur support durable.

Article 10 : Moyens d'échanges d'informations

Les parties peuvent échanger des informations avec le service de médiation pour les télécommunications, par voie électronique, par voie postale ainsi que par fax. S'il le souhaite, le consommateur peut également se rendre dans les bureaux du service de médiation pour les télécommunications. Les parties disposent d'un délai raisonnable pour prendre connaissance de tous les documents, arguments et faits avancés par l'autre partie. Les délais sont précisés à l'article 11.

Article 11 : Délais

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

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

Les parties disposent d'un délai de 10 jours calendrier pour communiquer leurs points de vue (sauf disposition contraire dans le cas où un protocole d'accord a déjà été conclu avec une entreprise). Ce même délai sera applicable pour prendre connaissance et réagir sur tous les documents, arguments et

faits avancés par l'autre partie ou toute demande du service de médiation pour les télécommunications (sauf disposition contraire dans le cas où un protocole d'accord a déjà été conclu avec une entreprise).

Article 12 : Clôture du dossier

Lorsque le service de médiation pour les télécommunications a obtenu un règlement amiable du litige, il clôture le dossier et envoie une confirmation par écrit ou sur un autre support durable aux parties.

Si un règlement amiable ne peut pas être obtenu, le service de médiation pour les télécommunications en informe les parties par écrit ou sur un autre support durable et peut formuler une recommandation à l'entreprise concernée, avec copie au demandeur.

L'entreprise concernée dispose d'un délai de 20 jours ouvrables pour motiver sa décision au cas où elle ne suivrait pas la recommandation. La décision motivée est envoyée au plaignant et au service de médiation. Après l'expiration du délai de 20 jours ouvrables, le service de médiation envoie un rappel à l'entreprise concernée. Celle-ci dispose d'un délai de vingt jours ouvrables pour tout de même motiver sa décision au cas où elle ne suivrait pas la recommandation. La décision motivée est envoyée au plaignant et au service de médiation.

Par le non-respect des délais précités, l'entreprise concernée s'engage à exécuter la recommandation pour ce qui est de l'intervention spécifique et personnelle au plaignant concerné.

Article 13 : Recours éventuel à un expert

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

Article 14 : Prérogatives du service de médiation pour les télécommunications

Le service de médiation peut, dans le cadre d'une plainte dont il est saisi, prendre connaissance, sur place, des livres, de la correspondance, des procès-verbaux et généralement de tous les documents et de toutes les écritures d'une ou des entreprises concernées ayant trait directement à l'objet de la plainte. Il peut requérir des administrateurs et du personnel d'une ou des entreprises concernées toutes les explications ou informations et procéder à toutes les vérifications qui sont nécessaires pour son examen.

Article 15 : Confidentialité

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

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

Article 16 : Impartialité

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

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

Article 17 : Suspension des délais de prescription

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

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

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

Article 18 : Suspension des procédures de recouvrement

Dès que l'entreprise est informée de la réception par le service de médiation pour les télécommunications de la demande complète, elle suspend toute procédure de recouvrement, pour une durée maximale de 4 mois ou jusqu'à ce que le service de médiation formule une recommandation ou jusqu'à ce qu'on se mette d'accord sur un règlement transactionnel.

Concernant les plaintes visées à l'article 19 §3 de la loi du 15 mai 2007 relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne les services de radiotransmission et de radiodistribution, la procédure de perception est suspendue

par la société jusqu'à ce que le service de médiation formule une recommandation ou jusqu'à ce qu'il y ait accord sur un règlement transactionnel.

Article 19 : Gratuité

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

Article 20 : Retrait de la plainte

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

Article 21 : Représentation

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





Budget

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

Le Roi détermine, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, sur avis de l'institut, les ressources humaines et matérielles que l'Institut belge des Services postaux et des Télécommunications doit affecter au service de médiation pour les télécommunications.

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

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

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

Les médiateurs soumettent, chaque année, le projet de budget du service de médiation pour les télécommunications à l'avis du Comité consultatif pour les Télécommunications. Le budget du service de médiation pour les télécommunications figure distinctement au budget de l'Institut belge des Services postaux et des Télécommunications.

Recettes

Remboursement et Participation du secteur **2.455.942,00 €**

Dépenses

Dépense de personnel

Traitements & Allocations 1.585.200,00 €

Interventions liées au personnel 448.000,00 €

Frais de fonctionnement

Loyer et Entretien 325.000,00 €

Travaux d'entretien 6.000,00 €

Entretien des véhicules 10.000,00 €

Assurances 5.570,00 €

Impôts 42.000,00 €

Organisations de coordination 1.000,00 €

Informatique 30.000,00 €

Travaux par des tiers 414.300,00 €

Formation 26.000,00 €

Missions à l'étranger 8.000,00 €

Téléphone-Courrier-Transport 85.000,00 €

Dépense d'investissement

Matériel de bureau 26.000,00 €

Matériel Informatique 82.000,00 €

Matériel Technique 0,00 €

Achat de Véhicules 0,00 €

Total 3.094.070,00 €

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

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

