



SERVICE MEDIATION
TELECOMMUNICATIONS

Table des matières

■ Introduction	5
■ 1. Plaintes introduites en 2005	
A. Aperçu des plaintes 1993-2005	6
B. Evolution mensuelle du nombre de plaintes enregistrées entre 2003 et 2005	6
C. Modes d'introduction	7
D. Nombre de plaintes introduites par province	7
E. Répartition des plaintes par firme	
1. Nombre de plaintes par firme	8
2. Evolution en pourcentage du nombre de plaintes par firme	8
3. Nombre de plaintes appels malveillants par firme	9
4. Nombre de plaintes Médiation par firme	9
5. Evolution en pourcentage du nombre de plaintes Médiation par firme	10
F. Plaintes du Groupe Belgacom	
1. Nombre de plaintes	11
2. Répartition par firme	11
3. Nombre de plaintes Médiation	11
4. Répartition par firme des plaintes Médiation	11
G. Mobilophonie	
1. Nombre de plaintes	11
2. Répartition par opérateur	11
3. Nombre de plaintes Médiation	12
4. Répartition par opérateur des plaintes Médiation	12
H. Catégories de plaintes Médiation	12
■ 2. Plaintes Médiation en téléphonie fixe	
A. Les chiffres	13
B. Quelques exemples	13
■ 3. Plaintes Médiation en téléphonie mobile	
A. Les chiffres	24
B. Quelques exemples	24
■ 4. Plaintes traitées en 2005	
A. Répartition des plaintes par procédure de traitement	27
B. Plaintes Appels malveillants	27
C. Plaintes Médiation	
1. Recevabilité	28
2. Résultats	28
3. Résultats positifs pour les plaignants	28
■ 5. Nouvelles disposition légales	
A. La loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques	29
B. La loi du 27 décembre 2005 portant des dispositions diverses	33
C. Conclusions	33
■ 6. Facturation des numéro 0903 : suite	
A. Contenu du Code de conduite	34
B. Respect du Code de conduite par les signataires	35
C. Evaluation	36
D. Conclusion	37
■ 7. Prolongation et durée des contrats en téléphonie mobile. Le cas Proximus	
A. Le contexte	38
B. L'examen des différents problèmes relevés	39
■ 8. Services SMS payants	
A. Introduction	41
B. Exposé des pratiques des opérateurs et de leurs positions dans le passé	41
C. Les Directives GOF: examen critique	42
D. Possibilités de verrouiller les services par SMS	43
E. Amélioration des moyens d'investigation pour le service médiation	44
F. Conclusions et recommandations	44
■ 9. Facturation de la redevance de base par Belgacom en cas de résiliation ou de changement d'opérateur	
A. Application de l'article 49, 2ème alinéa	45
B. Exceptions	46
C. Changement d'opérateur	46
D. Conclusion	47
■ 10. Slamming sur ADSL	
A. Quelques exemples	48
B. La problématique du Slamming	48
C. Les formes de Slamming	49
D. Le Slamming sur ADSL	49
E. Recommandations	51
■ 11. Obstacles au changement d'opérateur	
A. Un exemple	52
B. Analyse des obstacles en 2005	52
C. Obstacles dans les nouvelles conditions générales	53
■ 12. Base Unlimited	
A. Introduction	55
B. Catégories de plaintes	55
C. Commentaires	56
D. Recommandations	56
■ 13. Diffusion du rapport annuel et coordonnées du service de médiation	57
■ 14. Procédure de traitement des plaintes	58

LES PLAINTES

Depuis l'année 2002, le nombre de plaintes enregistrées au service de médiation pour les télécommunications connaît une augmentation constante. Il en va de même en 2005, année durant laquelle le service de médiation a reçu un nombre toujours plus élevé de plaintes. Alors que 12.724 plaintes avaient été introduites en 2004, ce nombre est passé à 15.268 en 2005, soit une hausse de 20%.

Les plaintes relatives à Belgacom diminuent un peu (5.940 contre 6.238 en 2004, soit 298 plaintes en moins).

Tout comme en 2004, la part de Belgacom dans l'ensemble des plaintes reçues diminue de façon significative (38,90% en 2005 contre 49,03% en 2004).

Les plaintes concernant les opérateurs alternatifs ont, quant à elles, fortement augmenté.

Le service de médiation constate, avec regrets, que certains de ces opérateurs ne disposent pas d'un service à la clientèle suffisant ce qui a, pour conséquence, pour de nombreux plaignants de ne pouvoir trouver un interlocuteur en première ligne.

Les opérateurs Versatel (+428,33%) et Scarlet (+239,24%) connaissent une forte augmentation du nombre de plaintes. Pour ce dernier opérateur, ce phénomène est incontestablement lié à l'offre "Scarlet One" qui a, pour ambition, de se substituer totalement à l'offre de Belgacom.

Les conciliations représentent 85,09% des dossiers traités.

En tenant compte des recommandations suivies par les opérateurs, le service de médiation est parvenu en 2005 à obtenir un résultat favorable aux usagers pour 86,98% des litiges.

SOLUTIONS STRUCTURELLES

A côté de l'aide individuelle apportée aux consommateurs, d'importants progrès structurels ont été réalisés.

Sur le plan légal, le service de médiation se réjouit que tant la loi sur les communications électroniques du 13 juin 2005 que la loi du 27 décembre 2005 portant des dispositions diverses aient apporté des améliorations substantielles en matière de protection des utilisateurs des services de télécommunications.

La loi du 13 juin 2005 permet notamment au consommateur de solliciter le placement gratuit, sur sa ligne, d'une restriction pour certains numéros payants.

La loi du 27 décembre 2005 précise, entre autres, que la recommandation émise par le médiateur devient exécutoire si l'opérateur concerné n'y réserve aucune suite.

A côté de ces avancées légales, le service de médiation ne peut que se féliciter que la problématique de la facturation des numéros Consultel ait connu une évolution positive durant l'année 2005.

La patience des plaignants et l'obstination du service de médiation ont été récompensées puisque, dans la majorité des cas, les montants injustement facturés ont finalement été annulés.

NOUVELLES PROPOSITIONS

Dans le présent rapport, nous évoquons également la prolongation et la durée des contrats en mobilophonie, la problématique des SMS payants, l'article 49, 2ème alinéa des conditions générales de Belgacom, le slamming sur ADSL et les obstacles rencontrés par le consommateur lors d'un changement d'opérateur.

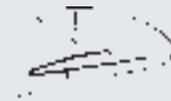
A cette occasion, le service de médiation avance de nouvelles propositions.

Au terme de cette introduction, nous tenons à formuler nos plus vifs remerciements à l'ensemble des collaborateurs du service de médiation. Sans leur compétence et leur disponibilité, il n'aurait pas été possible d'apporter une aide aussi efficace aux usagers ayant sollicité l'assistance du service de médiation.

Rappelons enfin que le rapport annuel est également disponible dans son intégralité sur notre site www.mediateurtelecom.be lequel a reçu le label Blind Surfer.

Bruxelles, le 30 mai 2006.

Jean-Marc Vekeman
Médiateur



Luc Tuerlinckx
Ombudsman



1 Plaintes introduites en 2005

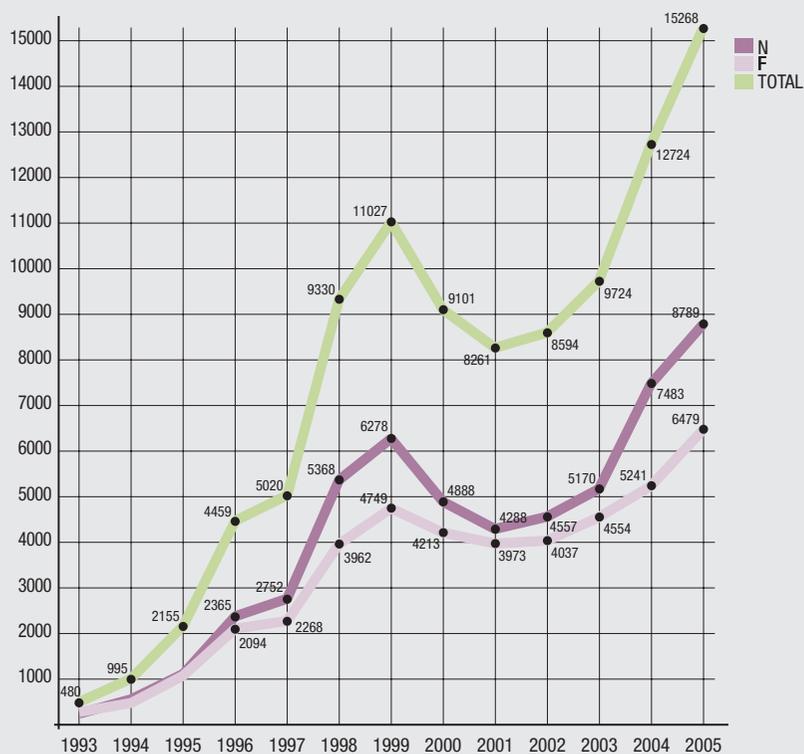
A) APERÇU DES PLAINTES 1993-2005 [

Ce graphique nous montre l'évolution du nombre de plaintes adressées au service de médiation durant ses 13 années de fonctionnement.

Ce nombre de plaintes, en hausse constante entre 1993 et 1999, qui avait connu une diminution durant les années 2000 et 2001, ne fait qu'augmenter depuis 2002.

Nous observons pour l'année 2005 un accroissement important : le nombre de plaintes passe de 12.724 en 2004 à 15.268, soit une augmentation de 20%. Jamais le service de médiation pour les télécommunications n'avait été saisi d'autant de litiges.

(Tableau 1)



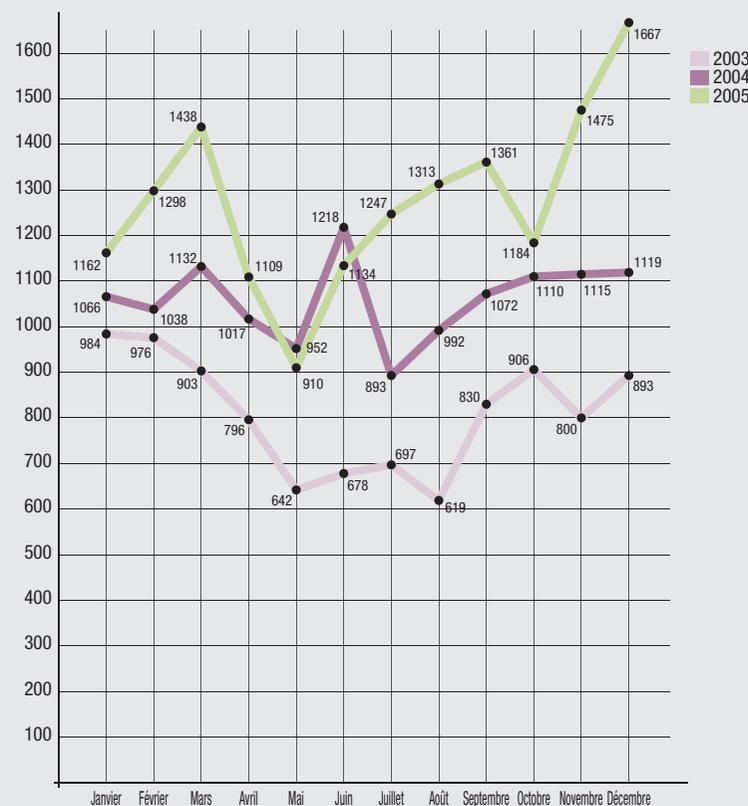
B) EVOLUTION MENSUELLE DU NOMBRE DE PLAINTES ENREGISTRÉES ENTRE 2003 ET 2005 [

Ce graphique reprend, depuis l'année 2003, l'évolution mois par mois du nombre de réclamations introduites au service de médiation.

Pour l'année 2005, des fluctuations plus ou moins importantes peuvent être relevées au fil des mois : au mois de décembre, 1.667 plaintes nous ont été adressées alors qu'au mois de mai, nous en avons seulement reçues 910 (seul mois en dessous des 1.000 plaintes).

En 2005, nous avons reçu mensuellement en moyenne 1.275 nouvelles plaintes (contre 1.060 en 2004).

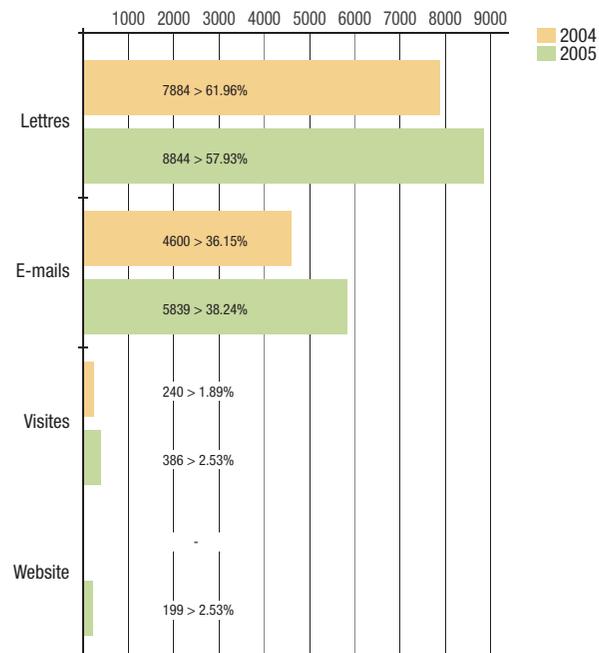
(Tableau 2)



C) MODES D'INTRODUCTION [

L'écrasante majorité des plaintes (96,17 %) est toujours introduite par le biais d'un écrit. De plus en plus de plaintes nous parviennent par e-mail (38,24 % en 2005 contre 36,15 % en 2004). Les plaignants qui ont préféré déposer plainte en se présentant en personne dans nos locaux représentent 2,53 % du total (contre 1,89 % en 2004). Enfin, 1,30% de l'ensemble des plaignants consultent notre website pour introduire leurs doléances.

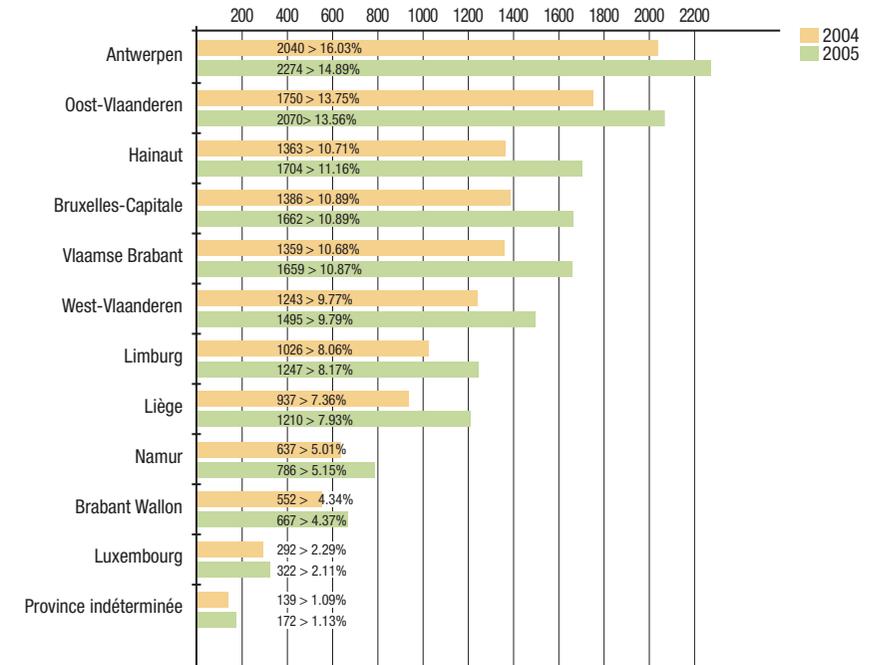
(Tableau 3)



D) NOMBRE DE PLAINTES INTRODUITES PAR PROVINCE [

Confirmant la tendance générale, une augmentation du nombre de plaintes introduites est constatée dans toutes les provinces. Nous constatons, en termes de pourcentage, diverses fluctuations néanmoins assez peu importantes.

(Tableau 4)



E] REPARTITION DES PLAINTES PAR FIRME [

1. NOMBRE DE PLAINTES PAR FIRME

Pour la première fois depuis plusieurs années, les plaintes concernant Belgacom sont en diminution tant en nombre (5.940 au lieu de 6.238) qu'en pourcentage (38,90 % au lieu de 49,03 %). Nous observons, par ailleurs, l'émergence d'un certain nombre d'opérateurs pour lesquels le service de médiation reçoit de plus en plus de plaintes. Ceci s'explique, d'une part, par l'utilisation de plus en plus développée de la présélection automatique dans l'ensemble du pays et d'autre part, par l'apparition d'offre alternative telle que le produit "Scarlet One".

Nous constatons une forte hausse du nombre des réclamations à l'encontre de Scarlet (1.245 contre 367 en 2004), de Versatel (634 contre 120 en 2004) et dans une moindre mesure, d'Euphony (280 contre 150 en 2004) et Coditel (51 contre 11 en 2004).

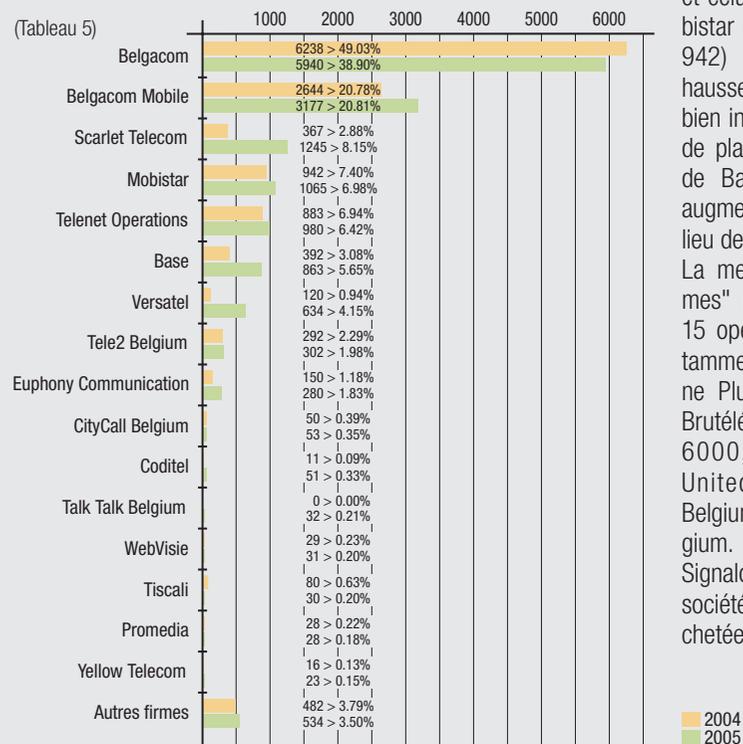
En téléphonie mobile, le nombre de plaintes concernant Belgacom Mobile (3.177 contre 2.644)

et celui concernant Mobistar (1.065 au lieu de 942) connaissent une hausse. En restant bien inférieur, le nombre de plaintes à l'encontre de Base est en forte augmentation (863 au lieu de 392).

La mention "Autres firmes" regroupe plus de 15 opérateurs dont notamment La Tribu, Phone Plus, Colt Telecom, Brutélé, UPC, Quantum 6000, Sun Telecom, United Telecom, MCI Belgium et Easynet Belgium.

Signalons enfin que la société Tiscali a été rachetée par Scarlet.

(Tableau 5)



2. EVOLUTION EN POURCENTAGE DES PLAINTES PAR FIRME

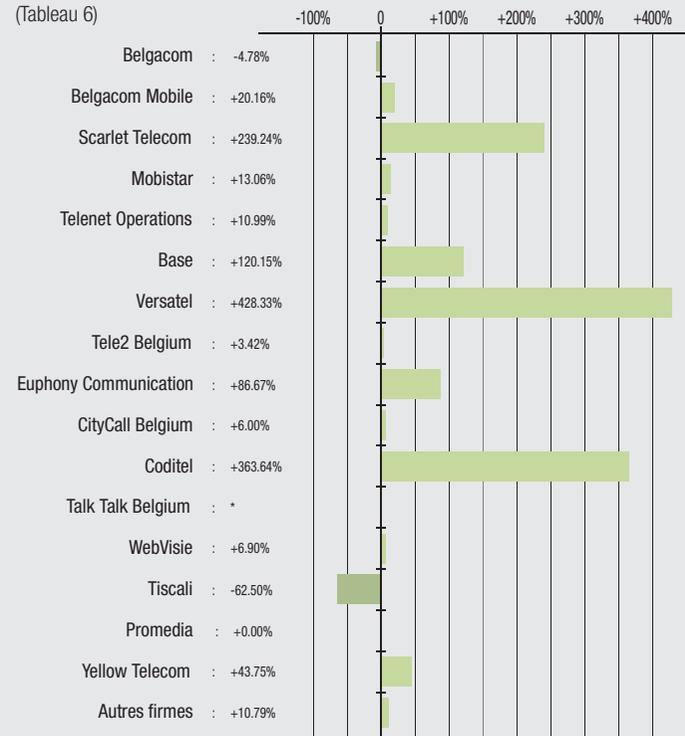
Certaines sociétés connaissent une augmentation du nombre de plaintes reçues bien supérieure à celle relevée pour l'ensemble des plaintes introduites au service de médiation (20 %).

Sans doute faut-il relativiser les augmentations subies par Coditel (+363,64 %) et Yellow Telecom (+43,75 %) étant donné le nombre limité de plaintes enregistrées. Il en va de même pour la diminution des plaintes relatives à Tiscali, rachetée par Scarlet.

Par contre, l'évolution constatée pour Belgacom Mobile (+20,16 %), Base (+120,15 %), Scarlet (+239,24 %), Versatel (+428,33 %) ou Euphony (+86,67%) apparaît plus significative.

A l'opposé, d'autres sociétés connaissent une augmentation inférieure à la moyenne : Mobistar (+13,06 %), Telenet (+10,99 %), Tele 2 (+3,42 %) voire une diminution du nombre de plaintes : Belgacom (-4,78 %).

(Tableau 6)



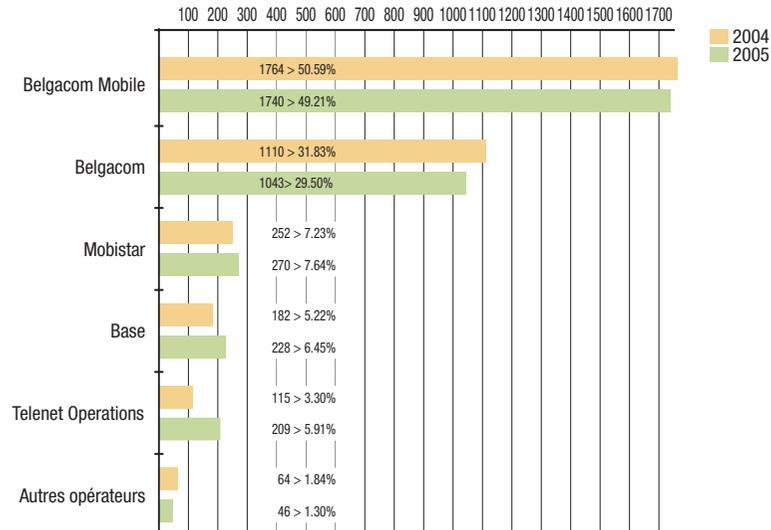
3. NOMBRE DE PLAINTES APPELS MALVEILLANTS PAR FIRME

L'année 2005 a connu une faible augmentation du nombre de plaintes relatives à la problématique des appels malveillants adressées au service de médiation (3.536 plaintes au lieu de 3.487 plaintes en 2004).

A noter qu'une plainte sur deux concerne toujours Belgacom Mobile (49,21 % contre 50,59 % en 2004).

Cela étant, il est important de souligner, une hausse des dossiers relatifs à Base (6,45 % au lieu de 5,22 % en 2004) et à Telenet (5,91 % au lieu de 3,30 %).

(Tableau 7)



4. NOMBRE DE PLAINTES MEDIATION (SANS LES APPELS MALVEILLANTS) PAR FIRME

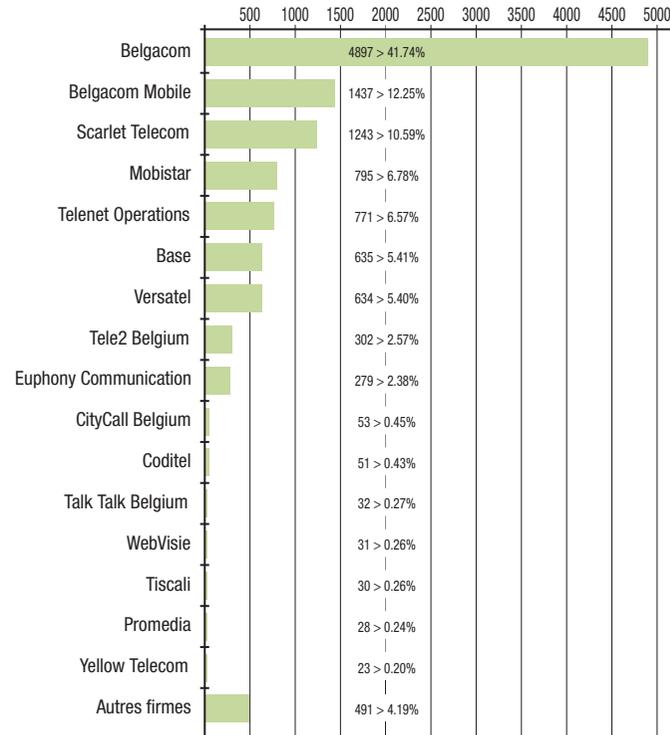
Si on ne tient pas compte des dossiers relatifs aux appels malveillants, la répartition par firme est semblable à celle relevée au tableau 5.

Belgacom, toujours en tête avec 4.897 plaintes représente cette fois 41,74 % des réclamations introduites (contre 55,52 % en 2004).

Belgacom Mobile arrive en seconde position avec 1.437 plaintes enregistrées (contre 880 en 2004), suivie par Scarlet avec 1.243 plaintes (contre 367 en 2004).

Mobistar (795 contre 690 en 2004) et Telenet (771 contre 768 en 2004) complètent toujours le top 5.

(Tableau 8)

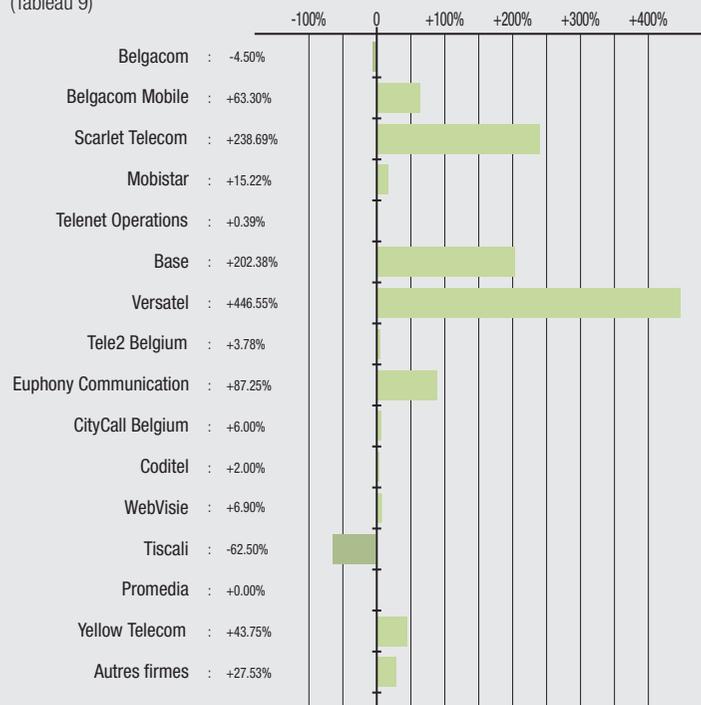


5. EVOLUTION EN POURCENTAGE DES PLAINTES MEDIATION PAR FIRME

Ce tableau accentue les tendances relevées au tableau 6.

En faisant abstraction des plaintes "appels malveillants", Base (+202,38 %), Scarlet (+238,69 %) et Versatel (+446,55 %) ont enregistré une augmentation importante du nombre de plaintes introduites auprès du service de médiation.

(Tableau 9)



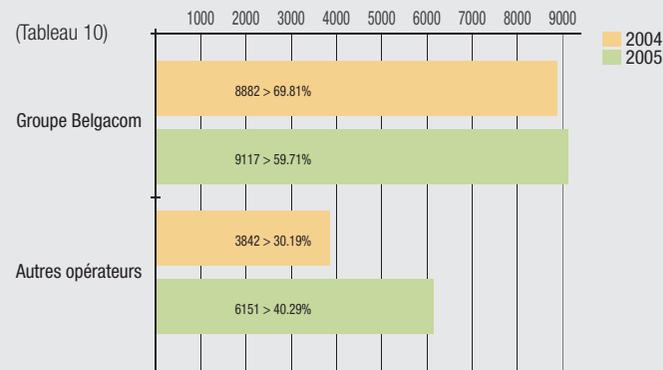
F) PLAINTES DU GROUPE BELGACOM [

1. NOMBRE DE PLAINTES

La prédominance des plaintes à l'encontre de Belgacom est confirmée si nous considérons l'ensemble du groupe (Belgacom et Belgacom Mobile) qui représente 59,71 % du total des plaintes reçues.

Il est toutefois important de souligner la nette diminution constatée par rapport à 2004 en termes de pourcentage (59,71 % au lieu de 69,81 %).

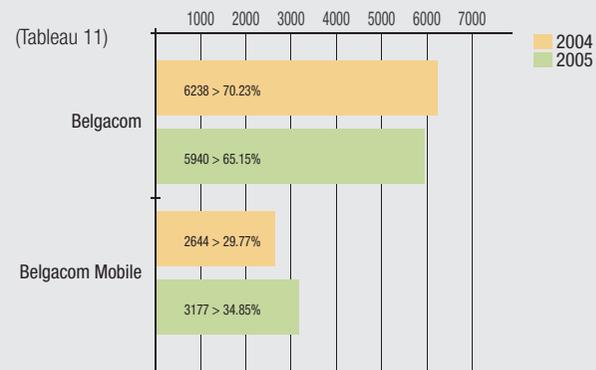
(Tableau 10)



2. REPARTITION PAR FIRME

Le nombre de doléances relatives à Belgacom (5.940 au lieu de 6.238) est en baisse alors que celui concernant Belgacom Mobile est en hausse (3.177 au lieu de 2.644).

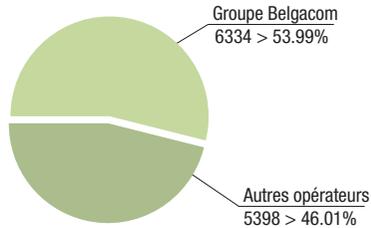
(Tableau 11)



3. NOMBRE DE PLAINTES MEDIATION

Si nous ne tenons pas compte des dossiers relatifs aux appels malveillants, les plaintes du groupe Belgacom ne représentent plus que 53,99 % (contre 65,04 % en 2004) de l'ensemble des plaintes Médiation reçues par notre service dans le courant de l'année 2005.

(Tableau 12)

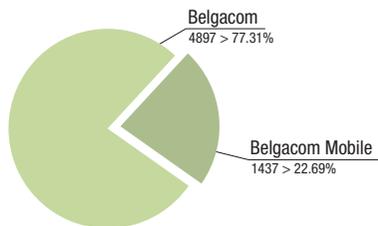


4. REPARTITION PAR FIRME DES PLAINTES MEDIATION

Si nous ne tenons pas compte des dossiers relatifs aux appels malveillants, les plaintes relatives à Belgacom représentent cette fois 77,31 % (contre 85,35 % en 2004) des plaintes de l'ensemble du groupe.

Par contre, les plaintes à l'encontre de Belgacom Mobile représentent 22,69 % des plaintes de l'ensemble du groupe (contre 14,65 % en 2004). Cette situation résulte notamment du fait que, sur les 3.177 dossiers (contre 2.644 en 2004) concernant Belgacom Mobile, 1.740 (contre 1.764 en 2004) ont pour objet une plainte relative à des appels malveillants dont sont victimes des clients de cet opérateur mobile.

(Tableau 13)



G) MOBILOPHONIE [

1. NOMBRE DE PLAINTES

Nous enregistrons une hausse sensible des plaintes relatives à la mobilophonie tant en nombre (5.105 au lieu de 3.978) qu'en pourcentage (33,44 % au lieu de 31,26 % en 2004).

(Tableau 14)

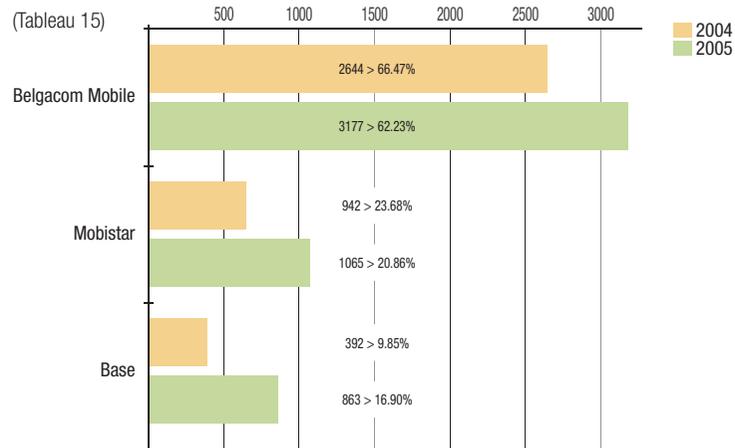


2. REPARTITION PAR OPERATEUR

Belgacom Mobile et Mobistar connaissent une situation très semblable : une augmentation en nombre (3.177 au lieu de 2.644 pour Proximus et 1.065 au lieu 942 pour Mobistar) mais une diminution en pourcentage (62,23 % au lieu de 66,47 % pour Belgacom Mobile et 20,86 % au lieu 23,68 % pour Mobistar).

En ce qui concerne Base, nous relevons, par contre, une augmentation tant en nombre (863 au lieu de 392) qu'en pourcentage (16,90 % au lieu de 9,85 %).

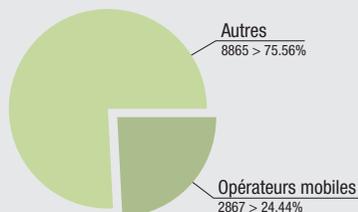
(Tableau 15)



3. NOMBRE DE PLAINTES MEDIATION

Si nous ne tenons pas compte des dossiers relatifs aux appels malveillants, les plaintes relatives à la Mobilophonie, tout en ne représentant que 24,44 % de l'ensemble des plaintes "Médiation", sont en augmentation par rapport à 2004 où elles représentaient 19,27 %.

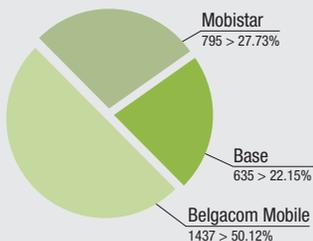
(Tableau 16)



4. REPARTITION PAR OPERATEUR DES PLAINTES MEDIATION

Si nous ne tenons pas compte des dossiers relatifs aux appels malveillants, les plaintes à l'encontre de Belgacom Mobile ne représentent plus que 50,12 % (contre 49,44 % en 2004) de l'ensemble des plaintes "mobilophonie". Cela dit, elles sont plus nombreuses, cette année, que les plaintes introduites par la clientèle de Mobistar (27,73% contre 38,76 % en 2004). Les litiges relatifs à Base représentent, quant à eux, 22,15 % du total (contre 11,80 % en 2004).

(Tableau 17)

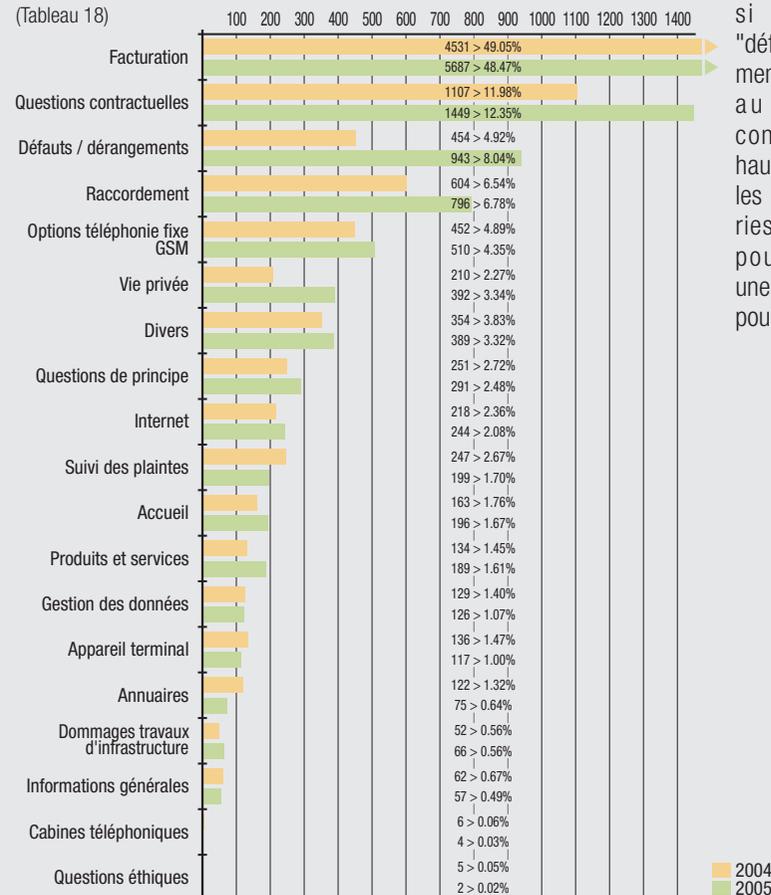


H) CATEGORIES DE PLAINTES MEDIATION

Tout comme nous l'avons souligné les années précédentes, les plaintes "facturation" restent très clairement majoritaires (5.687 contre 4.531 en 2004) et connaissent une stabilité en termes de pourcentage (48,47 % contre 49,05 % en 2004).

Les plaintes concernant les catégories "questions contractuelles", "défauts-dérangements", "raccordement" et "options téléphonie fixe-GSM" complètent le top 5.

(Tableau 18)

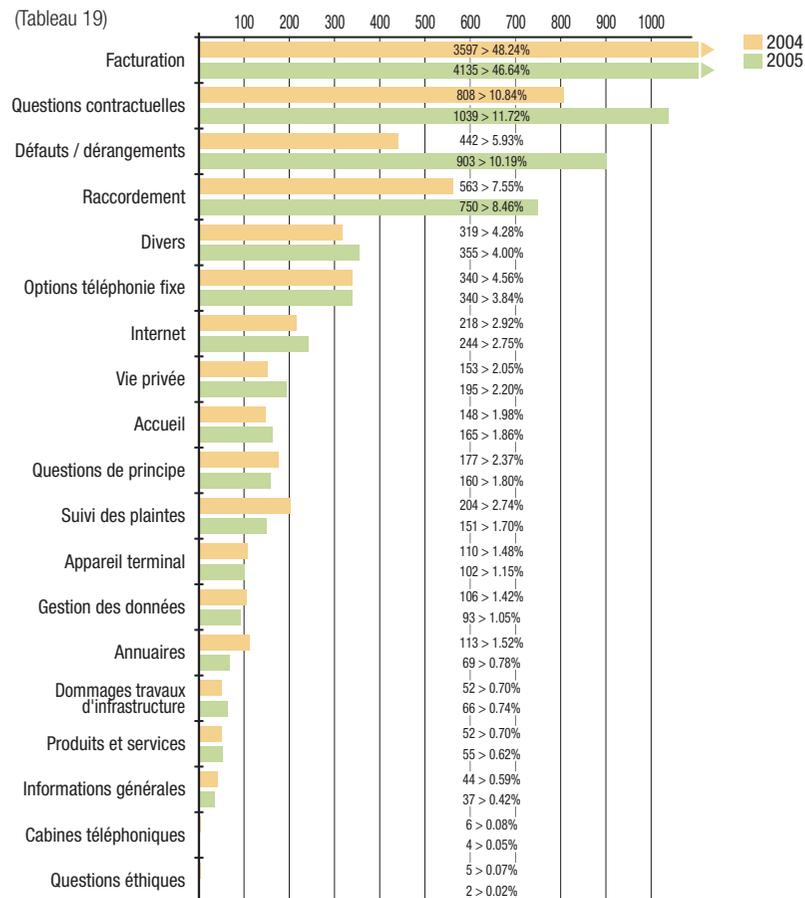


Par rapport à 2004, si les plaintes "défauts-dérangements" (8,04 % au lieu de 4,92 %) connaissent une hausse marquée, les autres catégories connaissent, pour la plupart, une diminution en pourcentage.

A) LES CHIFFRES [

Si nous ne tenons pas compte des dossiers relatifs aux appels malveillants, les plaintes "facturation" sont toujours largement majoritaires (46,64 % contre 48,24 % en 2004). Nous constatons également que les plaintes "défauts-dérangements" représentent 10,19 % (contre 5,93 % en 2004) de l'ensemble des plaintes Médiation en téléphonie fixe.

Le classement des catégories (le top 4) est semblable à celui du tableau 18.



B) QUELQUES EXEMPLES [

1. FACTURATION

Aperçu de la plainte

Madame A. conteste des frais de rappel pour une facture qu'elle n'a jamais reçue suite à des problèmes de distribution de courrier. La cliente estime ne pas être responsable de cette situation : au moment de son déménagement, elle a entrepris toutes les démarches pour faire suivre sa correspondance.

Commentaires

Suite à l'intervention du service de médiation, Belgacom a décidé d'annuler les frais de rappel réclamés à Madame A.

Aperçu de la plainte

Monsieur G. conteste la somme de 322,20 € qui lui est réclamée par une société de recouvrement ADD Finance pour le compte de Scarlet. Le client est conscient qu'il n'a pas payé toutes ses factures de Tiscali et celles de Scarlet mais il a effectué des doubles paiements et a signalé, par recommandé, les dysfonctionnements de sa ligne Internet.

Commentaires

Scarlet a proposé à Monsieur G. un récapitulatif des factures encore ouvertes concernant son abonnement ex-Tiscali et son abonnement Scarlet One. Après vérification, il ressort qu'il n'y a pas eu de double paiement.

Aperçu de la plainte

Madame R. conteste les frais pour rupture prématurée d'un contrat ADSL qui lui ont été portés en compte sur une facture de Versatel. Le lendemain de la commande du service Always ADSL, la plaignante a reçu une confirmation de son abonnement mais a décidé d'y renoncer et a contacté le service à la clientèle qui lui a conseillé de procéder à l'annulation par Internet et de surtout bien imprimer la preuve de cette demande de résiliation.

Commentaires

Versatel présente ses excuses pour les désagréments subis. Après vérification, la société reconnaît que la cliente a effectivement résilié son abonnement dans les sept jours ouvrables. Le nécessaire a été fait pour annuler toutes les factures concernant Madame R.

Aperçu de la plainte

Monsieur O. conteste la somme de 11,73 € qui lui est réclamée par Maître V., huissier de Justice. Le plaignant est vraiment étonné de la démarche dudit huissier vu qu'il n'a jamais signé de contrat d'abonnement auprès de la société Tele2. Monsieur O. souhaite obtenir des éclaircissements au plus vite.

Commentaires

Tele2 a pris bonne note que Monsieur O. ne souhaitait pas en réalité faire partie de sa clientèle et a retiré ses coordonnées de la base de données. La société a présenté ses excuses pour les désagréments occasionnés et a annulé les factures afférentes au client.

Aperçu de la plainte

Versatel facture 75 € pour le transfert d'une connexion ADSL alors que Monsieur C. n'a jamais rien sollicité. Il s'agissait en l'occurrence d'un service ADSL sans abonnement.

Commentaires

Versatel fait savoir que la procédure de transfert a été exécutée automatiquement mais qu'elle était effectivement superflue. Elle rembourse dès lors les montants imputés. Les frais administratifs d'un montant de 10 € sont également crédités.

Aperçu de la plainte

Monsieur D. passe de l'ADSL Go à l'ADSL Light. Belgacom applique une indemnité de rupture en raison du fait qu'il est mis fin à l'abonnement ADSL Go.

Commentaires

Belgacom communique que, lors d'un changement de type d'abonnement, des frais administratifs sont dus à raison de 6,20 € et annule dès lors l'indemnité de rupture facturée pour un montant de 46,25 €.

Aperçu de la plainte

La brochure d'information de Belgacom concernant sa Calling Card contient une erreur si bien que Monsieur V. n'a pas pu utiliser ce service en Autriche et a été obligé d'appeler via le réseau téléphonique autrichien (plus coûteux). Il en a résulté un surcoût d'environ 16 €.

Commentaires

Belgacom reconnaît qu'une erreur s'est glissée dans la publication et indique que l'information sera adaptée. En guise de compensation pour les frais encourus, Belgacom envoie à

Monsieur V. deux Phone Pass d'une valeur de 10 € pièce.

Aperçu de la plainte

Bien qu'elle ait envoyé à Belgacom les formulaires pour le renouvellement du tarif téléphonique social, Madame G. constate que cette formule tarifaire n'est plus appliquée.

Commentaires

Belgacom régularise l'abonnement avec effet rétroactif et rembourse 190,71 € à la plaignante.

Aperçu de la plainte

Après que Monsieur D. se soit retrouvé inopinément en prison, son père a demandé à Telenet une suspension de son contrat. Selon Telenet, le client devait faire cette demande en personne. Étant donné que tout le courrier de Monsieur D. devait passer par un assistant social, la demande personnelle a pris beaucoup de retard.

Commentaires

Telenet décide de créditer les montants imputés et de réactiver la connexion internet qui, entre-temps, avait été interrompue en raison des circonstances exceptionnelles dans lesquelles se trouve le client.

2. QUESTIONS CONTRACTUELLES**Aperçu de la plainte**

Monsieur M. souhaite annuler son contrat auprès de Scarlet sans frais afin de retourner chez Belgacom.

Il estime que les services proposés par l'opérateur ne sont pas fiables. Le plaignant a contacté une vingtaine de fois le service à la clientèle mais il n'a pas pu utiliser son téléphone fixe, Internet et son téléphone mobile.

Commentaires

Scarlet regrette de n'avoir pu fournir à temps le service attendu malgré le recrutement de plusieurs collaborateurs. La société confirme l'annulation du contrat de Monsieur M.

Aperçu de la plainte

Depuis six mois, Monsieur C. rencontre des problèmes de vitesse de connexion (sa vitesse de téléchargement s'élève seulement à 66ko/s). Il a procédé aux vérifications d'usage de son maté-

riel sans trouver aucune anomalie et a contacté le service à la clientèle d'Euphony via un numéro 0903. La vitesse de connexion n'est pas garantie dans les conditions générales. La procédure de vérification a commencé mais il n'a pas reçu de nouvelles pendant trois mois. Le plaignant souhaite résilier son contrat avant les 12 mois prévus.

Commentaires

Suite à l'intervention du médiateur, Euphony a pris les dispositions nécessaires pour donner satisfaction à Monsieur C.

Aperçu de la plainte

Monsieur G. a souscrit un abonnement auprès de Tele2 pour bénéficier des cinq adresses e-mail promises dans les différentes publicités. Il a constaté après quelques jours qu'il ne disposait que d'une seule adresse et a contacté le service technique mais sans résultat. Le plaignant estime avoir été abusé par une publicité mensongère.

Commentaires

Tele2 confirme que, dans les premiers jours suivant le lancement de son offre ADSL, certains clients ne parvenaient pas à créer leurs cinq adresses e-mail. Le nécessaire a été fait pour résoudre cette anomalie dénoncée, entre autres, par Monsieur G.

Aperçu de la plainte

Monsieur B. s'étonne que Versatel ait entamé les démarches pour annuler son abonnement ADSL auprès de Belgacom et ait envoyé par voie postale un modem alors qu'il a seulement introduit une demande d'inscription en s'octroyant un délai de réflexion avant de retourner les documents et valider son engagement. Il a même reçu une facture pour sa connexion Internet alors qu'il n'en a jamais fait usage.

Commentaires

Il apparaît que Monsieur B. a commandé le service Always More via le website de Versatel. L'opérateur a confirmé la commande en transmettant au plaignant une confirmation exigée par la loi du 11 mars 2003 sur certains aspects juridiques des services de la société de l'information. Ladite loi permet la souscription d'un contrat sans devoir signer un document de manière physique, à l'exception de l'avis de domiciliation.

Aperçu de la plainte

Scarlet ne remplit pas ses obligations contractuelles : malgré le paiement des factures, la connexion internet ne fonctionne pas. Même une mise en demeure envoyée par recommandé ne permet pas de débloquer la situation.

Commentaires

Scarlet accepte de résilier l'abonnement et de créditer les montants facturés indûment.

Aperçu de la plainte

Monsieur V. s'est fait voler son PC. Il ne peut donc plus utiliser sa connexion internet. Malgré cela, Telenet lui communique que la durée contractuelle d'un an doit être respectée, même s'il n'utilise plus le service en question.

Commentaires

Telenet est disposée, à titre exceptionnel, à mettre fin au contrat sans indemnité de rupture. Par contre, en cas de reconnexion, des frais de mise en service seront imputés.

Aperçu de la plainte

Un vendeur faisant du porte-à-porte s'est présenté comme un collaborateur Belgacom et a fait signer un contrat à Monsieur van V. Par la suite, il est apparu qu'il s'agissait d'un contrat conclu auprès de TalkTalk.

Commentaires

TalkTalk indique que des mesures seront prises à l'encontre des collaborateurs qui n'ont pas respecté les consignes, annule le contrat de Monsieur van V. et crédite les montants contestés.

Aperçu de la plainte

Madame C., une dame âgée, reçoit un appel téléphonique d'un collaborateur Belgacom mais ne saisit manifestement pas le contenu des informations communiquées. Quelques jours plus tard, son petit-fils constate que l'accès internet en cours ne fonctionne plus. Renseignements pris, il apparaît que, lors de l'entretien téléphonique susmentionné, Madame C. aurait donné son accord pour une connexion ADSL via Belgacom.

Commentaires

Belgacom annule le contrat ADSL, recommande au plaignant de demander à son premier provider de rétablir la connexion internet et est disposée à prendre en charge les frais qui en résulteraient.

Aperçu de la plainte

Monsieur H. s'insurge contre les méthodes de prospection d'Euphony : un vendeur s'est présenté chez lui et lui a fait signer de manière frauduleuse (après s'être fait passer pour un représentant de Belgacom) un contrat auquel, en outre, il a encore apporté des modifications par la suite.

Commentaires

Euphony crédite les factures qui ont été établies et rédige un rapport sur le vendeur concerné.

3. DÉFAUTS/DÉRANGEMENTS**Aperçu de la plainte**

Depuis le 29 août, date du portage de son numéro d'appel de Belgacom vers Scarlet, Monsieur D. ne peut être contacté par ses interlocuteurs qui entendent invariablement "le numéro que vous avez composé n'est plus en service".

Aucune solution n'a été apportée par le helpdesk de Scarlet lequel a été immédiatement informé. Ceci pose un grave problème car l'épouse de Monsieur D. est infirmière et reçoit les listes de ses patients par fax.

Commentaires

Scarlet présente ses excuses pour les désagréments subis et confirme qu'elle a tout mis en œuvre pour solutionner la situation dénoncée par Monsieur D.

Aperçu de la plainte

Monsieur F. a demandé l'installation d'une ligne téléphonique début avril. En mai, malgré de nombreuses réclamations auprès du service des dérangements où on lui répond qu'il y a un problème à la centrale, le plaignant ne peut toujours pas faire usage de son téléphone. En août, Belgacom a finalement réussi à faire fonctionner la ligne. Monsieur F. n'est pas d'accord de payer la redevance à partir d'avril.

Commentaires

Belgacom explique que les différents dérangements survenus sur la ligne de Monsieur F. étaient dus au fait que le câble de ladite ligne, disposé dans la rue, était endommagé. Des travaux de terrassement et de jointoiment ont donc été nécessaires. L'opérateur a établi plusieurs notes de crédit en vue d'annuler les frais facturés d'avril à août. Un geste commercial a, en plus, été posé pour les désagréments subis.

Aperçu de la plainte

Suite à sa demande de raccordement auprès de Scarlet, Monsieur J. a reçu et installé la Scarlet Box. Au bout de deux semaines, il a constaté que son téléphone était sans tonalité et que son ADSL ne fonctionnait plus. Après de longues attentes au téléphone, ses interlocuteurs lui avouent ne rien pouvoir faire pour solutionner son problème et lui disent de patienter car il n'est pas le seul dans le cas vu qu'un problème a été détecté au niveau du serveur.

Commentaires

Suite aux investigations menées auprès du service technique de Scarlet, celui-ci a confirmé que le problème a bien été résolu. Il s'agissait d'une panne générale sur un de ses serveurs. Monsieur J. a reçu une note de crédit correspondant à un mois d'abonnement.

Aperçu de la plainte

Madame S. se plaint du mauvais fonctionnement de sa ligne ADSL : elle n'arrive plus à envoyer et à recevoir des e-mails. Elle demande que Versatel fasse le nécessaire pour lui procurer une connexion Internet qui fonctionne correctement ou résilie, sans frais, son contrat d'abonnement.

Commentaires

Versatel constate que la cliente a contacté à plusieurs reprises le helpdesk suite à des problèmes d'accès aux serveurs e-mail. Il lui a été répondu de vérifier son firewall et son anti-virus. Techniquement, le signal ADSL fonctionnait correctement. Versatel accepte d'annuler le contrat de la plaignante sans frais même si la société estime ne pas avoir manqué à ses obligations contractuelles et que le problème lié aux e-mails se situait au niveau de la configuration de l'ordinateur de Madame S.

Aperçu de la plainte

Depuis sa mise en service, la connexion internet pose problème : il semble ne pas y avoir de synchronisation. Belgacom et Scarlet se rejettent mutuellement la responsabilité.

Commentaires

Belgacom apporte la preuve qu'elle a bien effectué sa part des travaux. Scarlet accorde à Monsieur J. une remise de 47 € en guise de dédommagement pour le retard accumulé.

Aperçu de la plainte

Monsieur P. contacte Telenet par téléphone pour indiquer que son dérangement n'a pas été résolu. Le technicien de Telenet affirme qu'il est bien passé chez Monsieur P. Ce dernier était présent mais n'a vu personne.

Commentaires

Telenet envoie un technicien pour résoudre le dérangement. Les frais de déplacement habituels ne sont pas appliqués.

Aperçu de la plainte

Madame A. ne parvient pas à atteindre le service des dérangements de Belgacom. A deux reprises, elle a essayé pendant une heure de signaler une panne.

Commentaires

Belgacom reconnaît que son service des dérangements a été temporairement difficile à atteindre et s'en excuse. Elle offre à la plaignante une indemnité équivalente à un mois de redevance.

Aperçu de la plainte

Le téléphone de Monsieur D., qui est concessionnaire, est en dérangement et l'intervention d'un technicien ne suffit pas à résoudre le problème.

Commentaires

Belgacom explique le retard par la nature du dérangement : il a fallu faire venir une équipe de soudeurs pour réparer le câble. Les mauvaises conditions climatiques ont encore ralenti les opérations. Belgacom accorde à Monsieur D. une indemnité équivalente à treize mois de redevance.

Aperçu de la plainte

Depuis le transfert chez Scarlet One, l'installation est régulièrement hors service pendant plusieurs jours. Mais cette fois, la panne dure depuis plus d'une semaine et le service de réclamation téléphonique de Scarlet est injoignable.

Commentaires

La panne est résolue par un collaborateur de Scarlet qui remplace la "box". Monsieur V. se voit octroyer une indemnité sous la forme d'un mois de redevance.

4. RACCORDEMENT**Aperçu de la plainte**

Suite à son déménagement, Madame N. a introduit une demande de transfert de son raccordement. Le jour de la mise en service de sa ligne, la cliente constate que celle-ci ne fonctionne pas. Elle prend alors contact avec le service à la clientèle qui lui déclare que sa demande de raccordement n'a pas été enregistrée. Mettant en place un projet de télétravail avec son employeur, Madame N. s'inquiète de ne pas pouvoir faire usage de sa ligne fixe et de sa connexion Internet.

Commentaires

Belgacom n'a pas retrouvé de trace de la première demande de transfert de ligne auprès du service clientèle. La société confirme que Madame N. pourra toutefois bénéficier de la promotion en vigueur, à savoir les frais d'installation ainsi que les trois premiers mois d'abonnement.

Aperçu de la plainte

Monsieur W. a souscrit un abonnement auprès de Tele2 depuis un mois et demi mais ne peut toujours pas faire usage de son raccordement ADSL. Le service à la clientèle ne lui fournit aucune solution malgré ses nombreux appels.

Le plaignant se demande s'il n'y a pas eu inversion de ligne téléphonique.

Commentaires

Tele2 signale que le problème de réseau a été solutionné suite au passage d'un technicien au domicile de Monsieur W. L'opérateur confirme, par ailleurs, avoir annulé les frais d'abonnement durant la période où le raccordement du plaignant rencontrait des problèmes.

Aperçu de la plainte

La société S., disposant d'une série de 10 numéros sur son raccordement 04-xxx, souhaite réduire sa série de numéros à un seul numéro. Belgacom lui a signalé que c'était techniquement impossible. L'avocat de la société S. n'envisage que deux solutions : soit la société S. peut conserver son numéro actuel et la prise en charge des frais techniques pour repasser à un seul numéro incombe à Belgacom, soit l'opérateur téléphonique s'engage à prendre en charge tous les frais consécutifs au changement du numéro par rapport à la clientèle de la société S.

Commentaires

Belgacom ne peut répondre favorablement à la demande de la société S. Cette dernière peut néanmoins demander de ne conserver que son raccordement RNIS et supprimer la dizaine et dans ce cas, renoncer aux numéros qui la composent ou maintenir la situation actuelle s'il est impératif de recevoir les appels via l'un ou l'autre de ces numéros.

Aperçu de la plainte

Monsieur U. insiste auprès du service de médiation pour que le transfert de son raccordement téléphonique Scarlet One soit réalisé dans les plus brefs délais. Le client se plaint d'avoir pris une journée de congé pour le passage d'un technicien de Belgacom qui ne s'est pas présenté.

Commentaires

Belgacom signale n'avoir aucun lien contractuel avec Monsieur U. et lui demande de s'adresser à Scarlet au sujet de la non venue du technicien le jour convenu. Scarlet confirme, quant à elle, que le raccordement téléphonique et la connexion ADSL de Monsieur U. fonctionnent à présent correctement. La société estime enfin que Belgacom est responsable de la non venue du technicien.

Aperçu de la plainte

Bien que Madame E. ait demandé à temps le transfert de son installation, Versatel ne parvient

pas à mettre la connexion internet en service dans les délais. Un retard de plus de quatre semaines fait perdre à Madame E. son nouvel emploi.

Commentaires

Versatel active la connexion internet et crédite la redevance pour une période de six semaines.

Aperçu de la plainte

Le raccordement à Scarlet One, demandé depuis trois mois, n'a toujours pas été exécuté : seule la partie mobile a été mise en service. Monsieur B. se pose des questions quant à la validité du contrat.

Commentaires

Scarlet donne la possibilité au plaignant de mettre fin au contrat sans frais.

Aperçu de la plainte

Un nouveau raccordement chez Belgacom prend trois mois de retard.

Commentaires

Belgacom effectue le raccordement et rembourse à Monsieur D.C. deux mois de redevance de location pour non respect des accords pris concernant le délai de raccordement.

Aperçu de la plainte

La société S. demande le transfert de deux lignes ainsi que l'installation supplémentaire de trois nouvelles lignes. A cause du retard pris par Belgacom dans la réalisation de l'installation, l'entreprise se retrouve sans liaison téléphonique pendant un mois.

Commentaires

Belgacom explique les raisons du retard : l'intervention de soudeurs et d'autres techniciens s'est avérée nécessaire pour pouvoir achever l'installation. Belgacom accorde à la société S. une indemnité équivalente à deux mois de redevance de location par ligne téléphonique.

Aperçu de la plainte

Au cours d'une installation, Madame V. signale au technicien de Telenet qu'il faut réaliser deux points de raccordement.

Par la suite, Madame V. constate que le deuxième point de raccordement ne fonctionne pas. Telenet demande un supplément pour parachever l'installation.

Commentaires

Telenet termine la réalisation du deuxième point de raccordement sans facturer de frais supplémentaires.

5. DIVERS

Aperçu de la plainte

En décembre, Monsieur T. a reçu un courrier de Belgacom l'informant que, pour le remercier de sa fidélité, un cadeau lui était destiné. Monsieur T. a rempli directement le formulaire joint, a choisi comme cadeau un memory stick pour son PC et a remis le document signé à la téléboutique de N. Le préposé l'a alors informé que le cadeau lui parviendrait par courrier quelques semaines plus tard. Sans nouvelle, en mars, le plaignant a contacté la téléboutique de N. : on lui a répondu qu'il y avait rupture de stock mais qu'il pouvait recevoir une montre à la place. Monsieur T. n'est pas content de l'attitude de Belgacom.

Commentaires

Suite à l'intervention du service de médiation, Belgacom a envoyé à Monsieur T. le cadeau promis.

Aperçu de la plainte

Madame M. s'inquiète du changement de son adresse e-mail suite à la disparition de Planet Internet. Elle explique que ses clients la contactent via son mail @planetinternet.be et qu'elle va être obligée de faire réimprimer tous ses documents publicitaires. La plaignante reproche à Scarlet de ne pas l'avoir informée correctement.

Commentaires

Scarlet signale que tous les abonnés de l'ancien fournisseur d'accès Internet "Planet Internet" ont bien été informés de la reprise des services par Scarlet et qu'ils ont été avertis préalablement afin que toutes les dispositions nécessaires puissent être prises vis-à-vis des correspondants. Le service technique explique qu'il n'y a malheureusement aucune possibilité de manipulation pour récupérer les mails envoyés sur le domaine @planetinternet.be lequel a été définitivement clôturé en décembre 2004.

Scarlet invite Madame M. à envoyer un e-mail général via sa "contactlist" pour prévenir la totalité de ses correspondants.

Aperçu de la plainte

Monsieur S. s'étonne que Belgacom ait installé, sans l'informer, trois énormes boîtiers devant sa

maison, ce qui la déprécie sans aucun doute au niveau esthétique. Le plaignant s'inquiète, en outre, des conséquences pour sa santé vu la proximité de tous les circuits électriques.

Commentaires

Belgacom indique que la pose des boîtiers est destinée à renforcer les capacités de la borne téléphonique et des cabines se trouvant sur place et n'a aucun impact sur la santé des habitants. La société précise, par ailleurs, que l'installation s'est faite avec l'autorisation de la ville de T. et que le déplacement de ces boîtiers est impossible.

Aperçu de la plainte

Monsieur X. n'est pas satisfait de la Scarlet Box. Il l'a renvoyée dans sa boîte d'origine par recommandé. Après six semaines, le client n'a toujours pas reçu les 99 € de la part de Scarlet.

Commentaires

Suite à l'intervention de l'équipe du médiateur, Monsieur X. a été remboursé par Scarlet.

Aperçu de la plainte

Depuis son passage de Tiscali vers Scarlet, Monsieur S. reçoit des spam's.

Commentaires

Scarlet a réglé le niveau antispam du plaignant sur "heavy", ce qui a résolu le problème.

Aperçu de la plainte

Madame R. reçoit des factures Belgacom qui sont destinées au locataire précédent.

Commentaires

Belgacom fait savoir que Madame R. ne doit évidemment pas payer les frais qui incombent au locataire précédent et qu'elle peut renvoyer les factures.

Aperçu de la plainte

Madame V. n'a toujours pas reçu le lecteur MP3 promis dans le cadre d'une promotion.

Commentaires

Belgacom s'excuse pour le malentendu et envoie le cadeau promis à Madame V.

Aperçu de la plainte

Monsieur DK. voulait verser 10 € en faveur de l'action Tsunami. A son insu, ce montant a été porté à 100 €.

Commentaires

City Call accepte de procéder au remboursement de 90 €.

Aperçu de la plainte

Madame VDB. proteste contre le fait que Telenet oblige ses clients à accepter des factures électroniques alors que le serveur est régulièrement hors service pendant de longues périodes.

Commentaires

Telenet précise que les clients peuvent, via son website, opter pour la possibilité de continuer à recevoir des factures papier.

6. OPTIONS TÉLÉPHONIE

Aperçu de la plainte

Monsieur S. se dit victime d'appels téléphoniques de la part d'un ordinateur de Belgacom et ne sait pas à qui s'adresser pour mettre fin à cette nouvelle initiative imposée d'office. Il se demande comment faire pour interdire à Belgacom l'imposition d'options non sollicitées.

Commentaires

Belgacom présente ses excuses pour les désagréments subis par Monsieur S. La société regrette que le plaignant n'ait pas contacté le service des dérangements plus tôt et confirme que l'option SMS2 Fix a été supprimée.

Aperçu de la plainte

Dans sa résidence secondaire, Monsieur D. dispose d'un appareil assez ancien si bien qu'il rencontre des difficultés avec le service 'Messenger' de Belgacom.

Commentaires

Belgacom désactive le service 'Messenger'.

7. INTERNET

Aperçu de la plainte

A plusieurs reprises, Monsieur L. a contacté le service à la clientèle de Belgacom pour solutionner son problème de connexion ADSL.

Lorsque le plaignant est en conversation MSN Messenger et qu'il surfe sur Internet en même

temps, il lui arrive fréquemment que la vitesse de connexion soit ralentie de +/- vingt fois (mesure via le site adslbox.be). Le service à la clientèle lui répond chaque fois qu'il n'y a aucun problème sur sa ligne.

Commentaires

Suite à l'intervention du médiateur, le service technique de Belgacom a contacté Monsieur L. pour lui fournir toutes les explications utiles et trouver une solution au problème de vitesse soulevé.

Aperçu de la plainte

Monsieur D. se plaint des problèmes qu'il a rencontrés pour installer l'ADSL : la bonne version n'était pas disponible. Qui va payer les frais pour les appels (coûteux) au helpdesk ?

Commentaires

Belgacom rembourse le coût des appels au helpdesk et offre en plus au plaignant un mois de redevance gratuit en guise de compensation pour les désagréments qu'il a subis.

8. VIE PRIVÉE

Aperçu de la plainte

Monsieur F. ne souhaite plus être dérangé par des démarcheurs par téléphone. Le plaignant a introduit une demande auprès de Belgacom pour être exclu de la liste des clients contactables pour toute démarche à caractère commercial.

Malgré cela, Monsieur F. a été contacté par une société de ramonage et un vendeur de vins.

Commentaires

Belgacom a inscrit le numéro de Monsieur M. sur la liste anti-marketing et sur la liste Restrictel (liste empêchant Belgacom de commercialiser les données publiées dans l'annuaire).

Pour ne plus recevoir de messages commerciaux personnalisés de la part des entreprises inscrites à l'Association belge du marketing direct, l'opérateur convie le plaignant à s'inscrire sur la liste Robinson.

Aperçu de la plainte

Monsieur D. est harcelé par un "hacker" sur son PC. Il demande à Belgacom de l'aider à mettre fin à ces agissements.

Commentaires

Belgacom conseille au plaignant de prendre contact avec le Computer Crime Unit de la Police

fédérale pour une enquête plus approfondie.

9. ACCUEIL

Aperçu de la plainte

Monsieur E. s'est rendu dans une téléboutique pour renouveler la carte SIM de son épouse et acheter un appareil téléphonique fixe. La vendeuse de la téléboutique a refusé de changer la carte SIM car le GSM venait d'un magasin Phone House.

Lorsque le plaignant s'est présenté chez Phone House, le vendeur lui a expliqué que c'était à Belgacom à faire le nécessaire. De retour à la téléboutique, la même vendeuse a mis dehors Monsieur E. et a été particulièrement grossière en refusant de répondre à sa requête.

Commentaires

Belgacom tient à présenter ses vives excuses à Monsieur E. pour le comportement inadmissible de sa collaboratrice. Des recommandations sévères lui ont été adressées par son responsable.

Aperçu de la plainte

Madame H. est traitée de manière désobligeante dans une téléboutique et doit finalement la quitter sans avoir obtenu de réponse.

Commentaires

Belgacom lui présente ses excuses.

10. QUESTIONS DE PRINCIPE

Aperçu de la plainte

Monsieur D. a reçu en juillet sa facture de téléphone et un rappel début août avec 7 € de frais. Belgacom a bien voulu accepter de supprimer les frais vu que le plaignant était en vacances pendant cette période. La facture a attiré son attention car elle ne couvrait qu'un mois.

En contactant le service à la clientèle, il lui a été répondu que sa facturation s'établirait dorénavant mensuellement car il est régulièrement en retard de paiement.

Le plaignant s'étonne de cette décision unilatérale car il n'a pas été prévenu. L'opérateur du service à la clientèle lui a expliqué que cette disposition est prévue dans les conditions générales. Il ne trouve pas l'article en question.

Commentaires

Belgacom transmet, depuis le mois de juillet, des factures mensuelles sur base de l'article 54 des conditions générales. Ledit article stipule qu'en cas de fraude avérée ou présumée ou de doute sérieux quant à la solvabilité du client, Belgacom peut décider de facturer mensuellement ou hebdomadairement ce client.

L'application dudit article est consécutive au paiement tardif de cinq factures.

Enfin, la société précise qu'une version complète des conditions générales est disponible sur simple demande.

Aperçu de la plainte

Monsieur VH. a acheté un modem pour 99 € à la Téléboutique de Belgacom. Le lendemain, le même modem est vendu en promotion au prix de 59 €. Le vendeur Belgacom n'a pas informé le plaignant du fait que l'appareil serait bientôt en promotion et ce dernier exige le remboursement de la différence.

Commentaires

Belgacom accepte de créditer un montant de 40 €.

11. SUIVI DES PLAINTES**Aperçu de la plainte**

Suite à l'intervention du médiateur, Madame C. a bien reçu la somme de 131,72 € soit quatre notes de crédit pour rembourser l'erreur de plan tarifaire repris sur de précédentes factures. La plaignante s'inquiète cependant d'avoir reçu une facture de 71,18 € de la part de Belgacom.

Commentaires

Belgacom a indiqué qu'étant donné que les factures de Madame C. sont payées par domiciliation, le montant intégral des notes de crédit a bien été versé tandis que la dernière facture a été présentée pour paiement à l'organisme bancaire de la réclamante.

La somme remboursant le plan tarifaire de la facture contestée a été remboursée anticipativement au paiement de ladite facture.

Aperçu de la plainte

Monsieur M. reçoit une nouvelle facture alors que Scarlet Telecom lui a confirmé que le contrat était résilié.

Commentaires

Scarlet confirme à nouveau la fin du contrat et établit une note de crédit annulant la facture.

12. APPAREIL TERMINAL**Aperçu de la plainte**

Madame V. se plaint du mauvais fonctionnement de son appareil téléphonique Maestro 2030. Etant handicapée, elle ne peut se rendre dans une téléboutique. Elle demande l'intervention rapide du médiateur.

Commentaires

Belgacom a proposé à Madame V. de lui envoyer par TaxiPost un nouveau poste téléphonique et de demander à une connaissance de lui brancher mais elle a refusé. La société a alors proposé la visite d'un technicien au domicile de la plaignante avec instruction de remplacer son poste Maestro. Les frais de déplacement et de main d'œuvre ont été pris en charge par Belgacom

Aperçu de la plainte

Monsieur T. a acheté un téléphone il y a 9 mois. Voilà déjà 4 mois que l'appareil est en panne. Il semble que la réparation pose problème.

Commentaires

Belgacom remet un nouvel appareil à Monsieur T.

13. GESTION DE DONNÉES**Aperçu de la plainte**

L'immeuble de Madame J. est équipé de quatre lignes indépendantes. La plaignante a remarqué récemment que Belgacom n'a pas tenu compte du changement de titulaire lors des différents déménagements et n'a pas encodé correctement les formules tarifaires choisies.

Commentaires

Belgacom a examiné les quatre cas et a mis à jour les informations concernant les quatre titulaires.

La société a procédé au remboursement des redevances PSTN et n'a pas facturé de frais pour la conversion en Discovery.

Aperçu de la plainte

Après que Monsieur D. ait déménagé, Belgacom continue à envoyer les factures à son ancienne adresse. De ce fait, la ligne téléphonique du plaignant est coupée pour cause de non-paiement.

Commentaires

Belgacom effectue le changement d'adresse sur le plan administratif et supprime de ses fichiers les frais de rappel et les frais de remise en service qui étaient prévus. Les frais de rappel déjà facturés sont crédités.

14. ANNUAIRES**Aperçu de la plainte**

Monsieur V. ne peut marquer son accord avec les mentions reprises dans l'annuaire de Bruxelles-Nord 02. Belgacom a regroupé sous une seule mention deux personnes physiques ayant des domiciles différents.

Il paraît illogique à Monsieur V. de regrouper deux abonnements différents correspondant à des adresses différentes. Belgacom prétend avoir effectué d'initiative ce regroupement et demande un supplément de 79,86 € pour revenir aux mentions antérieures.

Commentaires

Belgacom demande au plaignant de compléter deux formulaires pour obtenir deux mentions distinctes. Par ailleurs, l'opérateur signale n'avoir enregistré aucune modification concernant Monsieur V. Le réclamant est donc invité à signaler tout changement auprès du service à la clientèle.

Aperçu de la plainte

Une entreprise est reprise dans les Pages Blanches avec indication de son numéro de fax, au lieu du numéro de téléphone. Il en résulte de sérieuses pertes pour l'entreprise.

Commentaires

Belgacom fait en sorte que l'erreur soit corrigée dans l'édition suivante et intervient dans les frais d'une publication dans un journal publicitaire local.

15. DOMMAGES SUITE À DES TRAVAUX D'INFRASTRUCTURE**Aperçu de la plainte**

Monsieur K. demande que le trou qui a été ouvert au niveau de son trottoir en octobre soit refermé dans les meilleurs délais et que les lieux soient remis en état (étalement du gravier et remplacement de la borne cassée).

Commentaires

Belgacom confirme que des travaux ont été réalisés pour remédier à la situation dénoncée par Monsieur K.

Aperçu de la plainte

Lors de travaux sur une installation téléphonique, les tentures de Monsieur T. sont endommagées par un travailleur de Belgacom avec un pistolet à colle.

Commentaires

Belgacom accorde 500 € au plaignant à titre de dédommagement.

16. PRODUITS ET SERVICES**Aperçu de la plainte**

Malgré différents contacts téléphoniques avec le service clientèle de Belgacom, Monsieur D. ne peut toujours pas accéder au service de consultation de ses factures via Internet.

Commentaires

Belgacom a contacté Monsieur D. pour lui fournir un maximum d'informations, l'a invité à consulter son site Internet et lui a communiqué un nouveau mot de passe.

Aperçu de la plainte

Alors que Monsieur T. a introduit des pièces dans un distributeur de cartes, la machine ne lui délivre aucune télécarte. Monsieur T. introduit en vain une plainte.

Commentaires

Belgacom envoie une télécarte au plaignant en attendant que le fournisseur du distributeur de cartes ait mené son enquête.

17. INFORMATIONS GÉNÉRALES

Aperçu de la plainte

Monsieur N. reçoit fréquemment via son adresse e-mail des newsletters de la part de Belgacom. Ces informations ne lui sont cependant pas utiles et lorsque le plaignant souhaite les supprimer, son PC se bloque.

Monsieur N. souhaite ne plus recevoir ce type de mails.

Commentaires

Belgacom a pris les mesures nécessaires pour supprimer l'envoi des newsletters et présente ses excuses pour les désagréments encourus.

Aperçu de la plainte

Monsieur D. souhaite passer chez Scarlet qui offre un service complet téléphonie et connexion Internet rapide. Il se renseigne sur la qualité des services de ce prestataire et les sources d'informations éventuellement disponibles.

Commentaires

Le service de médiation signale à Monsieur D. qu'il n'est pas habilité à prendre position quant aux offres des opérateurs actifs sur le marché des télécommunications.

18. CABINES TÉLÉPHONIQUES

Aperçu de la plainte

Pensionnaire de la résidence A., dépendant du CPAS de M., Monsieur V. utilise le téléphone public mural installé au 1er étage de ladite résidence. Le prix de la communication est plus cher et il ne peut utiliser les cartes "pronto". Le réclamant souhaite que Belgacom installe une cabine publique près de la résidence.

Commentaires

Belgacom confirme que le payphone en question fonctionne uniquement avec des cartes de l'opérateur.

C'est en vertu du contrat passé entre le CPAS de M. et Belgacom que cet appareil téléphonique a été installé et préprogrammé pour le prix de 0,50 € par minute. Le CPAS peut introduire une demande auprès de l'opérateur afin de ramener le tarif à 0,25 €. Pour installer des cabines téléphoniques publiques, Belgacom a besoin de l'approbation du service de l'urbanisme de la commune imposant leur emplacement.

Aperçu de la plainte

Monsieur H., en faisant construire sa maison, a remarqué qu'au bord de son terrain, étaient installées une cabine Belgacom et une cabine Electrabel. Il a entamé les démarches pour rafraîchir ces deux cabines. Electrabel a accepté de remettre à neuf ladite cabine mais Belgacom n'a jamais donné suite à sa demande formulée deux fois, par mail et par téléphone.

Commentaires

Belgacom a pris la décision d'enlever la cabine téléphonique après avoir analysé son taux d'utilisation.

19. QUESTIONS ÉTHIQUES

Aperçu de la plainte

Monsieur V.N. se plaint du fait qu'une société ne respecte pas les règles relatives à l'utilisation des numéros marketing : le plaignant lui-même a renoncé à utiliser un tel numéro en raison du fait que le montant de l'appel doit à chaque fois être mentionné.

Commentaires

Colt fait savoir que son client a apporté les adaptations nécessaires et qu'il propose à présent un numéro 0900 en tout point conforme au "Code de conduite relatif à l'offre de certains services par le biais de télécommunications".

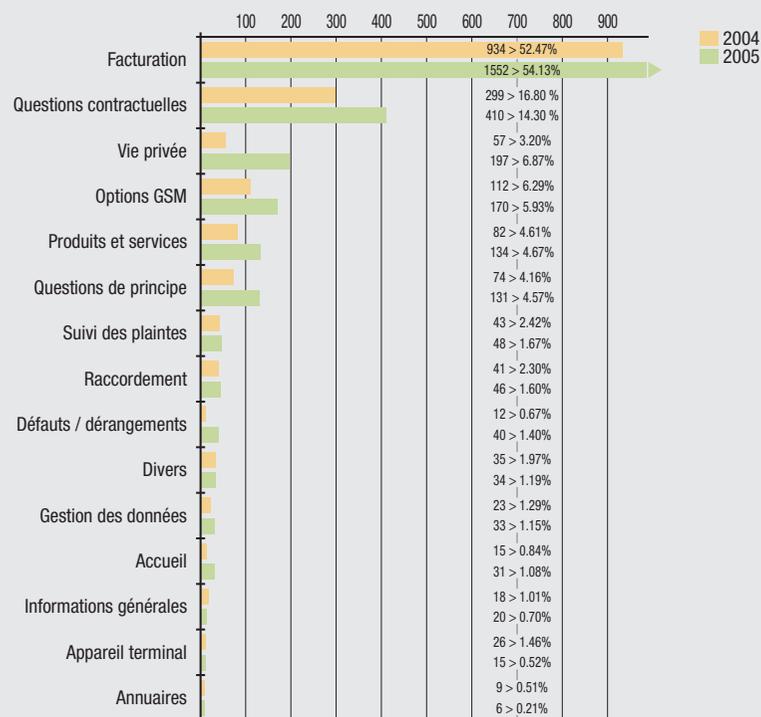
3 Plaintes Médiation en téléphonie mobile

A) LES CHIFFRES [

Si les plaintes "facturation" (1.552 au lieu de 934) arrivent à nouveau en première position (54,13 % contre 52,47 % en 2004) et les plaintes relatives à des questions contractuelles (14,30 % contre 16,80% en 2004) se retrouvent en seconde position, le classement des autres catégories est un peu différent de celui constaté en téléphonie fixe.

Les réclamations concernant les catégories "vie privée" (6,87% contre 3,20 %), "options GSM" (5,93 % contre 6,29%) et "produits et services" (4,67 % contre 4,61 %) complètent le top 5.

(Tableau 20)



B) QUELQUES EXEMPLES [

1. FACTURATION

Aperçu de la plainte

Sur ses dernières factures de GSM, Monsieur G. constate qu'il reçoit régulièrement des sms à caractère publicitaire émanant de RTL Tvi qui lui sont comptabilisés 1 €. Ces messages font suite à sa participation à un jeu trois mois auparavant. Il était annoncé des frais d'1 € mais il n'était pas indiqué qu'en retour, un message de confirmation de la participation serait envoyé et facturé à nouveau 1 €.

Commentaires

Il apparaît que les sms contestés ont bien été adressés par RTL Tvi. La société transmet, à la demande des utilisateurs de GSM, des informations, des logos, des sonneries ou des concours. A la lecture de la liste des différents SMS envoyés et reçus sur le numéro de Monsieur G., il ressort qu'un SMS a bien été envoyé au départ du GSM vers un numéro court avec la mention "oui". Par l'envoi de ce sms, le client a marqué son accord pour être averti par SMS des concours spéciaux. Proximus a introduit une demande auprès de RTL Tvi pour faire supprimer le numéro du plaignant de la base de données. RTL Tvi a confirmé que le nécessaire avait bien été fait.

Aperçu de la plainte

Monsieur VH. conteste la facture qu'il a reçue : le montant facturé pour l'envoi de messages serait excessif.

Commentaires

Mobistar rappelle que le titulaire est responsable à tout moment de ce qui se passe avec son appareil, mais crédite néanmoins le plaignant, à titre commercial, du montant des appels litigieux.

2. QUESTIONS CONTRACTUELLES

Aperçu de la plainte

Depuis six ans, Monsieur I. est abonné chez Mobistar. Sa formule d'abonnement comprend un forfait d'appels de 24,50 € qu'il paie par domiciliation. Il y a peu, Mobistar n'ayant pu prélever la somme sur son compte via domiciliation, le réclamant a reçu un rappel comprenant un supplément de 9 € pour refus de domiciliation.

Monsieur I. estime le montant excessif vu qu'il a toujours été un abonné fidèle. Dans ces conditions, il désire résilier son contrat.

Commentaires

Mobistar explique qu'elle a laissé un message de rappel sur la messagerie vocale de Monsieur I. et a transmis un premier rappel deux semaines plus tard. L'opérateur mobile confirme avoir respecté les dispositions en vigueur.

Aperçu de la plainte

Monsieur L. se plaint des informations trompeuses communiquées par un vendeur : après vérification, il est apparu qu'il avait souscrit pour sa fille, un contrat de quinze mois alors qu'il souhaitait une carte tempo.

Commentaires

Mobistar est prête à convertir le contrat en une formule Tempo pour la fille de Monsieur L.

3. VIE PRIVÉE

Aperçu de la plainte

Madame Y. dépose plainte pour publication et divulgation de ses données à caractère personnel. En s'abonnant à Base, la plaignante avait demandé expressément de ne pas communiquer ses coordonnées privées. Elle a pourtant été contactée par des sociétés commerciales. Madame Y. a demandé à Base un numéro "gold".

Commentaires

Base explique qu'elle est dans l'impossibilité de fournir à Madame Y. un numéro "préférentiel" car ce service n'existe plus.

L'opérateur mobile invite la réclamante, si elle opte pour un autre numéro, à se rendre dans un Base Shop lequel dispose d'une liste des numéros disponibles.

Base regrette la situation vécue et a proposé à Madame Y. un mois gratuit de provision d'appels suite aux désagréments subis.

Aperçu de la plainte

Madame T. se plaint du fait qu'elle continue de recevoir une quantité d'appels pour le précédent titulaire de son numéro de GSM.

Commentaires

Proximus conseille à Madame T. de changer de numéro d'appel.

4. OPTIONS GSM

Aperçu de la plainte

Monsieur S. se plaint de n'avoir pratiquement pas de réseau Mobistar chez lui : il est obligé de sortir de sa maison pour utiliser son téléphone mobile. Le réclamant n'envisage que deux solutions : soit Mobistar accepte d'annuler son abonnement sans frais, soit l'opérateur règle le problème de réseau.

Commentaires

Mobistar constate que le client a souscrit un contrat pour une période de quinze mois et a renouvelé son abonnement pour la même période. Suite aux différentes remarques formulées par Monsieur S., une enquête a été effectuée laquelle n'a révélé aucune anomalie. L'opérateur mobile rappelle le principe de base de propagation des ondes en téléphonie mobile et s'étonne de la décision du client de prolonger le contrat s'il n'était pas satisfait de la couverture.

Enfin, Mobistar explique qu'en cas de résiliation, Monsieur S. devra payer une indemnité forfaitaire.

Aperçu de la plainte

A sa nouvelle adresse, Monsieur S. a une mauvaise réception via Proximus.

Commentaires

Proximus souligne que le plaignant reste contractuellement lié et que le contrat constitue une obligation de moyens et non une obligation de résultats. Proximus précise encore que des travaux d'infrastructure permettront d'améliorer la réception pour la fin de l'année.

5. PRODUITS ET SERVICES

Aperçu de la plainte

Monsieur G., en séjour en Russie, a constaté que son GSM ne fonctionnait pas : il ne pouvait ni envoyer de SMS ni téléphoner. Il a alors contacté le service à la clientèle de Proximus où on lui a répondu qu'aucun problème n'avait été détecté au niveau de sa carte prépayée. Son interlocuteur lui a même communiqué les tarifs en vigueur en Russie.

Commentaires

Proximus, après vérification, explique qu'elle n'a pas d'accord de roaming avec les opérateurs russes pour sa carte prépayée. La société présente ses excuses pour les informations erronées qui ont été fournies à Monsieur G. par le service à la clientèle et a décidé de poser un geste commercial de 10 € pour le remercier de sa fidélité.

Aperçu de la plainte

Madame J. s'interroge sur le crédit d'appels qu'elle n'a pas reçu et sur la date limite de validité du crédit d'appels restant.

Commentaires

Mobistar accorde 10 € de crédit d'appels supplémentaire et prolonge la durée de validité de la carte Tempo jusqu'au 26 juin 2006.

A) RÉPARTITION DES PLAINTES PAR PROCÉDURE DE TRAITEMENT [

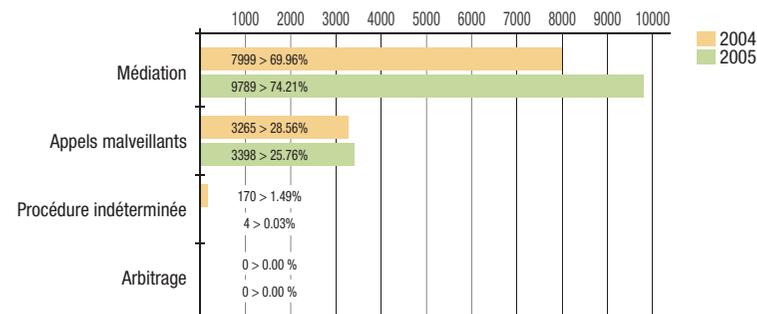
Durant l'année 2005, 13.191 plaintes ont été analysées, traitées et clôturées par le service de médiation (soit une augmentation de 15,37 %).

Les plaintes relatives aux appels malveillants ne représentent plus que 25,76 % du volume total (contre 28,56 % en 2004).

Les plaintes "procédure indéterminée" sont en nette diminution (0,03 % contre 1,49 % en 2004).

Aucun dossier d'arbitrage n'a de nouveau été traité en 2005.

(Tableau 21)



B) PLAINTES APPELS MALVEILLANTS [

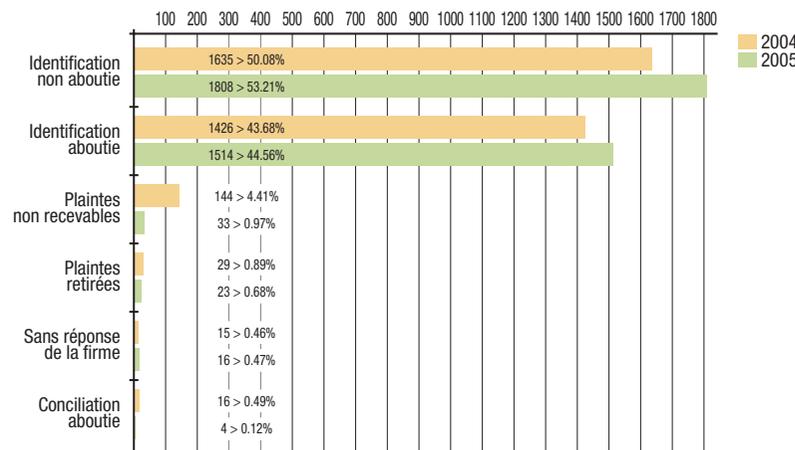
La moitié des plaintes relatives à des appels malveillants (53,21 % contre 50,08 % en 2004) traitées au service de médiation n'a pas abouti à l'identification des auteurs présumés.

Le service de médiation constate néanmoins, avec satisfaction, une légère augmentation du nombre des plaintes où une identification des auteurs présumés a pu être communiquée (44,56 % contre 43,68 % en 2004).

0,97 % des plaintes ont été jugées non recevables (contre 4,41 % en 2004) et 0,68 % d'entre elles ont été retirées par les plaignants durant leur traitement.

Pour 16 dossiers (contre 15 en 2004), nous n'avons malheureusement pas obtenu les informations utiles auprès des opérateurs concernés.

(Tableau 22)

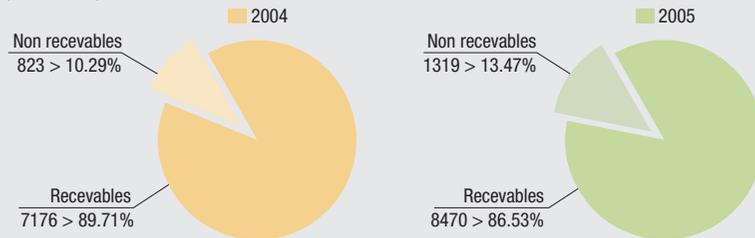


C] PLAINTES MÉDIATION [

1. RECEVABILITÉ

Pour les plaintes "Médiation", les réclamations déclarées non recevables sont en augmentation tant en nombre (1.319 contre 823 en 2004) qu'en pourcentage (13,47 % contre 10,29 % en 2004).

(Tableau 23)



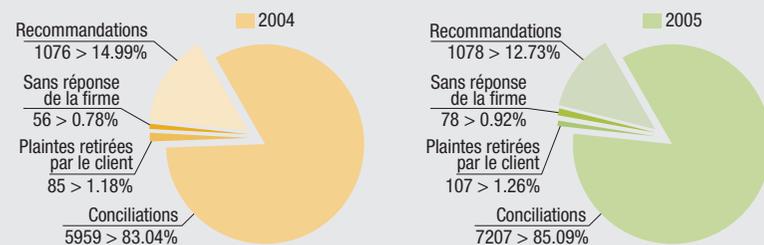
2. RÉSULTATS

Les conciliations, en augmentation, représentent 85,09 % des dossiers traités (83,04 % en 2004).

Pour 12,73 % des dossiers, le service de médiation a finalement dû formuler une recommandation (14,99 % en 2004).

Enfin, il nous faut relever, avec regrets, les 78 dossiers (56 en 2004) que le service de médiation a dû clôturer sans avoir reçu les informations demandées de la part de l'opérateur concerné.

(Tableau 24)



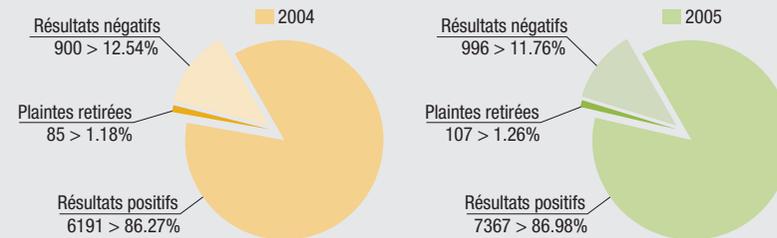
3. RÉSULTATS POSITIFS POUR LES PLAIGNANTS

Les résultats positifs représentent le total des conciliations (7.207), des recommandations favorables aux plaignants suivies par la firme (111) et des recommandations favorables aux plaignants partiellement suivies par la firme (49).

Les résultats négatifs représentent le total des recommandations favorables à la firme (76), des recommandations favorables aux plaignants non suivies par la firme (352), des recommandations sans suite motivée de la firme (490) et des plaintes sans réponse de la firme concernée (78).

Tout comme les années précédentes, 2005 peut être considérée comme une année positive : pour 86,98 % des litiges, le service de médiation est parvenu à obtenir un résultat favorable aux usagers des services de télécommunications.

(Tableau 25)



En 2005, deux lois importantes pour le secteur des télécommunications sont entrées en vigueur : d'une part, la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et, d'autre part, la loi du 27 décembre 2005 portant des dispositions diverses. Toutes deux contiennent une série de dispositions qui améliorent la protection du consommateur. Ces deux lois seront commentées ci-dessous.

A] LA LOI DU 13 JUIN 2005 RELATIVE AUX COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES [

En 2002, les institutions européennes (en l'occurrence le Parlement européen, le Conseil de l'Union européenne et la Commission européenne) ont promulgué six Directives qui définissent une série d'éléments visant à améliorer le marché en matière de communications électroniques. Les États membres devaient transposer ces directives dans le droit national. C'est la transposition de ces directives dans le droit national belge (certes avec un certain retard) qui a abouti à la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (dénommée ci-après "Loi sur les communications électroniques").

Cette loi volumineuse contient un éventail de réglementations en matière de communications électroniques mais nous nous limiterons à commenter les dispositions qui intéressent le consommateur.

1. LE TÉLÉPHONE AU TARIF SOCIAL : LIBRE CHOIX D'UN OPÉRATEUR FIXE OU MOBILE (ARTICLE 74)

Auparavant, le seul tarif social disponible était celui de Belgacom.

Désormais, chaque opérateur doit proposer le tarif social à certaines catégories de bénéficiaires. L'annexe de la loi définit ces catégories ainsi que la procédure pour l'obtention de ces conditions tarifaires.

Deux conditions importantes doivent être respectées : le bénéficiaire ne peut disposer que d'un seul raccordement téléphonique au tarif social et il ne peut y avoir qu'un seul bénéficiaire par ménage. Une personne qui dispose déjà d'un GSM au tarif social ne peut donc pas obtenir le tarif réduit pour la ligne fixe et inversement.

Le service de médiation voit ici l'aboutissement de l'une de ses propositions. Depuis 2001, le service de médiation avait en effet plaidé en faveur d'une telle mesure, de sorte que les

consommateurs susceptibles de bénéficier du téléphone au tarif social puissent réellement choisir entre ligne fixe et mobile sur le marché libéralisé des télécommunications.

2. INFORMATION DES CONSOMMATEURS (ARTICLES 108 §1, 109, 110 ET 111)

Ces dispositions prévoient une meilleure information des consommateurs par les opérateurs et par l'IBPT.

2.1. Les informations dans le contrat et sur les factures

Tout contrat conclu entre un abonné et un opérateur, ayant pour objet la fourniture d'un raccordement et/ou l'accès à un réseau téléphonique public, doit être matériellement mis à la disposition de l'abonné. Le contrat doit reprendre au minimum les informations suivantes : l'identité et l'adresse de l'opérateur, les services fournis, les niveaux de qualité des services offerts, le délai nécessaire au raccordement initial, les types de services de maintenance offerts, la durée du contrat, les conditions de renouvellement et d'interruption des services et du contrat, les conditions et modalités d'indemnisation et de remboursement éventuellement applicables dans les cas où les niveaux de qualité des services prévus dans le contrat ne sont pas atteints. Il doit également préciser les modalités de règlement des litiges, en ce compris l'introduction éventuelle d'un recours ou d'une plainte auprès du service de médiation pour les télécommunications.

Afin de permettre aux consommateurs de mieux comprendre la structure de prix des opérateurs, les composantes des tarifs du service téléphonique public doivent désormais être décrites en détail. Les tarifs des autres options doivent être présentés de manière ventilée pour éviter que le consommateur ne doive payer pour des services qu'il n'a pas demandés.

La loi sur les communications électroniques contient aussi l'obligation d'envoyer gratuitement une facture de base détaillée. Si le client ne le souhaite pas, une facture moins détaillée peut lui être envoyée. Dans tous les cas, les abonnés doivent pouvoir obtenir gratuitement, sur demande, une facture détaillée en cas de contestation d'une facture.

De nombreux opérateurs proposent différents plans tarifaires et le consommateur a parfois du mal à déterminer si le prix qu'il paie pour un plan bien précis n'est pas trop élevé. Chaque opérateur doit dès lors signaler au moins une fois par an, sur la facture de son abonné, le plan tarifaire le plus avantageux pour lui en fonction de son mode de consommation.

2.2. Les informations sur le website de l'opérateur et de l'IBPT

L'obligation pour tous les opérateurs de publier sur leur website des informations comparables, adéquates et actualisées doit également permettre au consommateur de mieux s'informer. Ces informations doivent porter sur l'accès aux réseaux et services de l'opérateur ainsi que sur l'utilisation de ces réseaux et de ces services.

L'IBPT a également un rôle à jouer dans ce contexte. Il appartient, en effet, à l'IBPT de définir le contenu précis des informations qui doivent être publiées et de favoriser la diffusion d'informations pour permettre aux consommateurs d'évaluer le coût de manière objective dans le cas d'un autre profil d'utilisation.

Par ailleurs, l'IBPT a déjà entamé les démarches permettant de répondre à l'obligation de placer un simulateur de tarifs sur son website. Ceci permettra au consommateur d'évaluer l'offre la plus avantageuse pour lui à la lumière de son mode de consommation.

Depuis l'entrée en vigueur de la loi sur les communications électroniques, les conditions générales et les contrats types relatifs aux services de communication électronique doivent être publiés sur le site Internet de chaque opérateur. Avant cette publication, ces conditions générales et contrats types doivent être soumis au Comité consultatif pour les télécommunications et au service de médiation pour les télécommunications, qui émettent un avis à ce sujet.

3. LE DROIT DE RÉSILIATION EN CAS DE MODIFICATION DU CONTRAT (ARTICLE 108 §2)

Lorsque l'opérateur apporte des modifications au contrat, il doit en informer son abonné en temps utile. Le client peut résilier le contrat sans pénalité pendant un mois après la modification. En cas de modification tarifaire (hors indexation), le client peut résilier son contrat jusqu'à un mois après la réception de sa nouvelle facture.

4. L'ASSISTANCE PAR TÉLÉPHONE AU TARIF DE BASE (ARTICLE 116)

A travers cet article, le législateur a voulu apporter une réponse au problème des clients qui éprouvaient parfois des difficultés à contacter leur opérateur pour lui poser une question ou signaler un problème, soit parce que l'opérateur ne proposait pas de service d'assistance par téléphone, soit en raison du coût élevé des appels vers cette ligne.

Désormais, tous les opérateurs mettent un service d'assistance par téléphone (helpdesk) à la

disposition des utilisateurs finals. Ce service d'assistance doit être accessible par un numéro géographique ou par un numéro non géographique, pour autant que le coût de communication par minute ne soit pas supérieur à celui d'un numéro géographique (ce qui exclut donc les appels onéreux vers des numéros 070 ou 090X).

5. LES FACILITÉS DE PAIEMENT (ARTICLES 117 ET 118)

Certains opérateurs doivent offrir aux consommateurs la possibilité de payer les services par un système de prépaiement (par exemple à l'aide de cartes de téléphone) et d'effectuer des paiements échelonnés. Ces opérateurs doivent encore être désignés par arrêté ministériel.

6. LES FACTURES IMPAYÉES (ARTICLE 119)

Un arrêté ministériel définira les mesures que pourront prendre les opérateurs en cas de non-paiement d'une facture par le client. L'opérateur devra mentionner cette liste de mesures dans le contrat.

Dans le cadre de ces mesures, l'opérateur est tenu d'avertir au préalable l'abonné de toute interruption de service ou de toute déconnexion résultant de ce défaut de paiement. Cette interruption ne peut porter que sur le service concerné par le non-paiement de la facture ou des factures. L'interruption complète n'est autorisée qu'en cas de fraude ou de défaut de paiement persistant à propos desquels il n'y a pas de contestation.

Avant l'interruption complète de la connexion, l'opérateur doit fournir un service réduit permettant à l'utilisateur final d'être appelé (à l'exclusion des appels payables à l'arrivée) et d'appeler lui-même les services d'urgence.

7. LE BLOCAGE GRATUIT DE CERTAINS NUMÉROS (ARTICLE 120)

La loi prévoit que les opérateurs de télécommunications doivent bloquer gratuitement, à la demande de l'utilisateur final, les messages sortants d'un type particulier ou les appels destinés à certaines catégories de numéros d'appel. L'arrêté ministériel du 12 décembre 2005 déterminant les catégories des messages sortants et les catégories des numéros appelés dont le blocage doit être offert gratuitement aux utilisateurs finals (M.B. 16 décembre 2005) définit les catégories concernées.

Le client peut demander à l'opérateur de bloquer gratuitement les appels vers :

- les numéros nationaux à taux majorés utilisés pour la fourniture de contenu pour adultes ;
- tous les numéros nationaux à taux majorés (donc aussi, par exemple, les numéros 0905, jeux télévisés interactifs, vote par téléphone,...).

Le client peut également faire bloquer les appels vers les numéros internationaux qui sont utilisés pour offrir des services payants via des réseaux de communication électronique ou qui ne sont pas exploités conformément au plan de numérotation téléphonique international E.164. Il s'agit surtout ici de destinations 'exotiques' telles que Tuvalu, Diego Garcia, São Tomé et Príncipe, etc.,... ainsi que de communications par satellite. L'IBPT tient à jour une liste des numéros appartenant à cette catégorie. Cette liste est régulièrement remise à jour par l'Institut et communiquée aux opérateurs.

Le service de médiation se réjouit de cette mesure. Comme nous l'avions expliqué en détail dans le rapport annuel de 2004, il était, en effet, urgent de permettre le blocage gratuit de ce type d'appel vers des lignes payantes au coût très élevé. Auparavant, certains opérateurs réclamaient des frais de placement pour la restriction pour les appels vers les numéros 090X ainsi qu'une redevance mensuelle, ce qui a suscité un grand mécontentement, surtout parmi les victimes d'appels surtaxés.

Depuis l'introduction de cette liste noire, le nombre de plaintes introduites auprès du service de médiation concernant des appels indésirables à destination de numéros internationaux ou par satellite a sensiblement diminué. Le blocage gratuit de ce type de communications, installé sur la ligne par Belgacom à la demande des clients depuis le 1er décembre 2004, a sans aucun doute également contribué à cette baisse. Les opérateurs Belgacom, Telenet et Euphony (ainsi que United Telecom dans plusieurs dossiers) ont en outre décidé, pour des raisons commerciales, de dédommager les victimes de communications vers des numéros appartenant à cette catégorie, tout en précisant que leur responsabilité n'était nullement engagée.

Cette mesure répond également aux consommateurs qui souhaitent bloquer les appels vers les numéros 0905. Cela leur permet d'empêcher leurs enfants, des tiers ou eux-mêmes de participer à des jeux télévisés ou à des votes téléphoniques et d'éviter ainsi les factures trop élevées.

L'Arrêté ministériel prévoit aussi l'obligation, pour les opérateurs, d'informer les utilisateurs finals individuellement et au moins une fois par an de la possibilité de placer une restriction gratuite pour certaines catégories de numéros.

8. LA COMMISSION D'ÉTHIQUE ET LE CODE D'ÉTHIQUE (ARTICLE 134)

Dans le cadre de la lutte contre les pratiques malhonnêtes par numéros payants et numéros abrégés sur GSM, cet article prévoit la création d'une Commission d'éthique. Sur la proposition de cette commission, un Code d'éthique sera rédigé, lequel déterminera les séries de numéros pour lesquelles il est autorisé de facturer une indemnité pour le contenu, en plus du prix de la communication. Ce code devra également décrire les conditions auxquelles des services payants peuvent être offerts aux utilisateurs finals via des réseaux de communications électroniques.

La Commission d'éthique devra se prononcer sur le respect du Code d'éthique suite à une plainte des intéressés, directement ou après l'intervention du service de médiation pour les télécommunications.

Le service de médiation pourra donc prochainement transmettre des plaintes à cette Commission lorsqu'un plaignant estime que le Code d'éthique n'a pas été respecté.

Actuellement, les textes existants -"Code de conduite relatif à l'offre de certains services par le biais de télécommunications" et "Directives du GSM Operators' Forum"- ne sont que des mesures d'autorégulation émanant des opérateurs eux-mêmes. Aucune sanction n'est prévue en cas de non-respect des textes. Dès lors que le Code d'éthique acquiert un caractère légal, on pourra veiller à l'avenir au respect de ce code. Le service de médiation estime qu'il s'agit d'une évolution positive dans la mesure où, actuellement, tous les opérateurs ne semblent pas totalement disposés à respecter ces codes et/ou directives (voir plus loin dans ce rapport).

9. LES LOGICIELS DE PROTECTION GRATUITS (ARTICLES 113 ET 114)

Tout opérateur, ainsi que tout fournisseur de logiciels, est tenu de prendre des mesures adéquates pour garantir la sécurité de ses services. Lorsqu'il existe un risque particulier d'atteinte à la sécurité de son réseau, l'opérateur concerné doit informer les abonnés et l'IBPT de ce risque.

Les opérateurs doivent offrir gratuitement à leurs abonnés les services de sécurité adéquats, compte tenu de l'état de la technique, afin de permettre aux utilisateurs finals d'éviter toute forme de communication électronique non souhaitée. Les fournisseurs de logiciels ont la même obligation vis-à-vis de leurs clients.

10. LES SANCTIONS CONTRE LES PRÉSELECTIONS NON SOLLICITÉES (ARTICLE 135)

Dans les précédents rapports annuels de 2003 et 2004, le service de médiation avait déjà évoqué les problèmes vécus par des plaignants suite à l'activation ou la désactivation injustifiée du service de présélection (Carrier Preselection – ci-dessous CPS) sur leur ligne, leur imposant ainsi un changement d'opérateur non sollicité. C'est ainsi que certains clients de Belgacom sont soudain devenus clients de Versatel en raison du fait que Versatel avait chargé Belgacom d'installer un CPS sur la ligne de l'utilisateur final, sans présenter aucune 'Letter of Activation' (LoA) signée par le client.

Inversement, certaines personnes qui étaient clientes chez des opérateurs alternatifs (Tele2 par exemple) pour leurs communications sont redevenues clientes chez Belgacom sans leur accord explicite. Cette situation se produisait notamment suite à un contact téléphonique de la part de services de Belgacom qui proposaient de faire activer un plan tarifaire plus favorable. Bien souvent, ces clients de Tele2 ne se rendaient pas compte qu'ils redevenaient clients de Belgacom pour les communications. Suite à cette 'autorisation', Belgacom supprimait alors la CPS de Tele2 de la ligne de ces consommateurs.

Pour mettre un terme à ces pratiques, le législateur a choisi de sanctionner ces interventions dès lors qu'elles ont eu lieu sans autorisation écrite explicite et préalable de la part de l'utilisateur final et sans que ce dernier ait été clairement informé au sujet du service de présélection. Auparavant, les accords BRIO, conclus par Belgacom avec les opérateurs alternatifs sous la surveillance de l'IBPT, exigeaient déjà cette autorisation mais aucune sanction légale n'était prévue. Ce problème est résolu grâce à l'article 135 de la loi sur les communications électroniques.

La personne (généralement un opérateur) qui demande à tort à un opérateur de transférer un numéro ou d'activer ou de désactiver une présélection de l'opérateur, ou la personne (ou l'opérateur) qui désactive à tort une présélection de l'opérateur activée à juste titre, ne peut réclamer à l'utilisateur final préjudicié le paiement des communications effectuées durant les quatre derniers mois précédant l'introduction de la plainte. Le cas échéant, la personne (ou l'opérateur) doit rembourser les montants déjà perçus à cet utilisateur final.

La personne (ou l'opérateur) est en outre tenue de payer une indemnité forfaitaire de 750 euros à l'opérateur qui perd temporairement cet utilisateur final comme client. Cet article a certainement eu un effet dissuasif. Depuis l'entrée en vigueur de la loi sur les communications électroniques, le nombre de plaintes introduites à ce sujet auprès du service de médiation est minime. Après qu'un arrangement à l'amiable concernant la facture ait été conclu avec l'opérateur dans ces dossiers, le service de médiation a communiqué ces infractions présumées à l'IBPT pour que celui-ci puisse vérifier s'il y a lieu de réclamer le paiement de l'amende de 750 euros.

11. LES APPELS MALVEILLANTS (ARTICLES 122)

Selon la loi, les données de trafic relatives aux abonnés ou aux utilisateurs finals doivent être supprimées ou rendues anonymes dès qu'elles ne sont plus nécessaires pour la transmission de la communication. Ces informations sont cependant indispensables pour le service de médiation dans le cadre de la recherche de l'identité d'une personne responsable d'une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communication électronique. Le service de médiation peut donc consulter et utiliser ces informations.

La nouvelle loi ne fait plus de distinction entre les enquêtes concernant des appels malveillants chez les opérateurs fixes et chez les opérateurs mobiles (contrairement à ce qui se faisait auparavant). Dans les deux cas, il est donc possible pour le service de médiation d'initier une enquête en première ligne auprès de ces opérateurs à la demande de la victime. Dans la plupart des dossiers, ces nouvelles règles permettent de mener plus rapidement une enquête et contribuent à une simplification administrative.

12. LE SECRET DES INFORMATIONS ÉLECTRONIQUES (ARTICLES 124 ET 125)

Sans autorisation expresse, nul ne peut prendre intentionnellement connaissance de l'existence d'une information transmise par voie électronique et qui ne lui est pas destinée personnellement.

Cette disposition ne s'applique pas lorsque ces actes sont accomplis par le service de médiation ou à la demande de celui-ci dans le cadre de ses missions légales de recherche. Il est parfois nécessaire pour le service de médiation de consulter ces informations, par exemple dans le cas de plaintes concernant des messages SMS indésirables (voir plus loin dans ce rapport).

Lors de l'envoi d'informations, il est également interdit d'identifier les personnes sans autorisation expresse et les informations obtenues ne peuvent pas être modifiées, supprimées, révélées, stockées ou utilisées. Une fois de plus, cette disposition ne s'applique pas au service de médiation lorsqu'il travaille dans le cadre de ses missions légales de recherche.

B) LA LOI DU 27 DÉCEMBRE 2005 PORTANT DES DISPOSITIONS DIVERSES (ARTICLE 31) [

Une deuxième loi promulguée en 2005 est importante dans le contexte de la protection du consommateur, à savoir la loi du 27 décembre 2005 portant des dispositions diverses. L'article 31 de cette loi ajoute deux paragraphes (§5 et §6) à l'article 43bis de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques. Ces deux dispositions facilitent la tâche du service de médiation et permettent de protéger le consommateur.

1. FORCE COERCITIVE DE LA RECOMMANDATION DU SERVICE DE MÉDIATION (ARTICLE 43BIS §5)

La première disposition apporte une solution en cas de réponse tardive, voire d'absence de réponse, aux recommandations du service de médiation par les opérateurs. Jadis, il arrivait que des opérateurs ne donnent aucune suite à une recommandation, en omettant de communiquer leur décision au plaignant ou au service de médiation. Ce devoir de communication est à présent rendu obligatoire par l'article 43bis de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques. Jusqu'à présent, ce manquement n'était pas sanctionné. Lorsque la recommandation du service de médiation n'était pas suivie d'effet, sans que l'opérateur fournisse la moindre justification, le service de médiation ne disposait plus d'aucun moyen d'action pour tenter d'obtenir une réaction de l'opérateur.

Désormais, le service de médiation est habilité à envoyer un rappel à l'opérateur à défaut d'une réponse motivée dans les vingt jours ouvrables, soit le délai légal dans lequel l'opérateur doit transmettre sa réponse à la recommandation du service de médiation, laquelle réponse doit être adressée au plaignant et au service de médiation. L'opérateur dispose alors d'un nouveau délai de vingt jours ouvrables pour motiver sa décision s'il ne suit pas la recommandation. Si aucune réponse n'a été communiquée après ce délai, l'opérateur concerné s'engage à exécuter la recommandation dans sa partie spécifique et personnelle au plaignant concerné (article 43bis §5 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques).

2. SUSPENSION DE LA PROCÉDURE DE RECouvreMENT (ARTICLE 43BIS §6)

Une deuxième disposition permet au service de médiation d'exécuter sa mission en toute sérénité. Dans le passé, certains opérateurs refusaient de suspendre le recouvrement du montant litigieux pendant le traitement d'une plainte introduite auprès du service de médiation. Pendant l'examen de la plainte, le client continuait donc de recevoir des rappels et des mises en demeure malgré le dossier en cours.

Au bout d'un certain temps, certains opérateurs exerçaient même une pression supplémentaire sur le plaignant en faisant appel à une agence de recouvrement ou à un huissier de justice, ce qui entraînait des frais supplémentaires qui dépassaient dans certains cas la somme litigieuse. Ces procédés ne permettaient pas au service de médiation d'intervenir valablement dans ces plaintes.

Désormais, l'opérateur doit suspendre la procédure de recouvrement jusqu'à une durée maximale de quatre mois à partir de l'introduction de la plainte auprès du service de médiation ou jusqu'à ce que le service de médiation formule une recommandation ou jusqu'à ce qu'un accord à l'amiable n'intervienne (article 43bis §6 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques). Cette disposition permet au service de médiation d'intervenir sereinement sans que des pressions ne soient exercées sur le plaignant.

C) CONCLUSIONS [

Le service de médiation se réjouit de l'adoption de la loi sur les communications électroniques qui, à travers une série de dispositions, offre une plus grande protection au consommateur. Par ailleurs, on ne peut que se réjouir du fait que le législateur réponde aux besoins spécifiques des consommateurs par le biais de dispositions organisationnelles facilitant, pour le service de médiation, l'exercice de sa mission.

6 Facturation des numéros 0903 : suite

Depuis 2001 déjà, le service de médiation reçoit des plaintes émanant de personnes auxquelles ont été adressées des factures de téléphone très élevées suite à des communications coûteuses vers des numéros 0902, 0903 et 0909.

En 2004, le service de médiation avait reçu 995 plaintes de ce type. Le nombre croissant de plaintes en 2004 avait atteint son sommet durant l'automne 2004 avec 365 plaintes introduites pendant les mois d'octobre, novembre et décembre.

Le service de médiation avait consacré une attention toute particulière à cette problématique dans son rapport annuel 2004.

Le phénomène constaté fin 2004 s'est poursuivi dans les mêmes proportions au début de l'année 2005, avec un total de 348 plaintes introduites sur les mois de janvier, février et mars 2005. Pour l'ensemble de l'année 2005, 725 plaintes relatives à cette problématique ont encore été introduites auprès du service de médiation.

La signature du "Code de conduite relatif à l'offre de certains services par le biais de télécommunications" (ci-après le "Code de conduite") par les principaux opérateurs du secteur le 15 décembre 2004 apparaissait plus que nécessaire pour mettre un terme à cette situation. Depuis avril 2005, le service de médiation a constaté une baisse sensible du nombre de plaintes reçues (1er trimestre: 348, 2ème trimestre : 195, 3ème trimestre: 85). Au dernier trimestre de 2005, toutefois, une légère augmentation a été, à nouveau, enregistrée (97 plaintes).

Quant à savoir si le Code de conduite explique la diminution du nombre de plaintes, il est difficile de l'affirmer. Le Code de conduite a incontestablement constitué un tournant dans le traitement des plaintes par les opérateurs de télécommunications à l'origine des factures. Alors qu'auparavant, les opérateurs refusaient catégoriquement d'assumer toute responsabilité quant à ces communications coûteuses, depuis la signature, un changement d'attitude s'est opéré en ce qui concerne les nouvelles plaintes introduites auprès des opérateurs de télécommunications concernés (et en deuxième ligne auprès du service de médiation). Ces plaintes ont été traitées selon les règles du Code de conduite, les opérateurs à l'origine des factures manifestant une attitude plus constructive. Les plaintes antérieures au Code de conduite se sont, par contre, retrouvées dans une sorte de "zone grise". Nous y reviendrons.

Nous commencerons par une analyse du contenu du Code de conduite (A). Ensuite, nous examinerons les suites qui y ont été données par les opérateurs concernés (B). Et enfin, le service de médiation procédera à une évaluation de l'ensemble (C).

A) CONTENU DU CODE DE CONDUITE [

Les signataires à savoir Belgacom, Brutélé, BT, B-Telecom, Colt Telecom, Euphony, Level 3 Communications, MCI, Scarlet, Tele2 Belgium, Telenet, TTG Belgium, UPC Belgium et Versatel ont fixé dans le Code de conduite une série de règles qui doivent être respectées par les opérateurs de télécommunications et les prestataires de services dès lors que certains services proposés via un réseau de télécommunications impliquent pour l'utilisateur le paiement du contenu en plus des frais de communication.

La quasi-totalité des plaignants ayant introduit une plainte estiment ne pas avoir effectué ces communications onéreuses. Se pose dès lors la question de savoir comment ont été données ces communications. On sait aujourd'hui qu'elles ont été effectuées par le biais d'un "dialer" mais la question de savoir si les utilisateurs étaient correctement informés du prix et/ou avaient donné leur accord pour ces communications comme le prescrivent diverses dispositions légales est un élément déterminant pour la justification de la facturation. Il est possible que les utilisateurs aient été convaincus de manière abusive d'installer le "dialer" ou que ce "dialer" ait été activé à l'aide d'un virus.

Toutefois, il est difficile pour les consommateurs d'établir ces éléments. Il est d'ailleurs déjà difficile de savoir, vu les nombreux intermédiaires, qui offre les prétendus services fournis. Par ailleurs, ces prestataires de services sont souvent établis à l'étranger si bien qu'il est pratiquement impossible de déterminer dans quelle mesure les informations ont été fournies et si l'utilisateur a ou non donné personnellement son accord pour bénéficier de ces services surtaxés.

Pour cette raison, une collaboration entre les différents opérateurs s'imposait. C'est ainsi qu'a été reprise dans le Code de conduite une procédure visant à permettre de retrouver ces informations. En signant ce Code de conduite, les opérateurs de télécommunications - qu'il s'agisse des opérateurs qui facturent ou de ceux détenteurs des numéros en question - s'engagent à veiller au respect de la législation belge dans le cadre de la fourniture de certains services par le biais de télécommunications. Cela signifie notamment qu'ils doivent demander les informations nécessaires - et surtout les preuves correspondantes - aux prestataires de services. Concrètement, les opérateurs titulaires de numéros 090X (MCI, Colt Telecom, Facilicom-Scarlet, ...) doivent demander les éléments suivants aux prestataires de services et les transmettre aux opérateurs qui facturent : a) l'existence d'une information préalable du consommateur, b) en cas d'accès à Internet : l'URL complète de tous les services qui font usage du numéro en question et c) l'accord du consommateur. Si le prestataire de services n'est pas en mesure de fournir ces éléments probants, l'opérateur titulaire du numéro doit mettre le prestataire de services en demeure de respecter la législation belge et de rembourser au plaignant les frais de la communication faisant l'objet de la plainte.

B) RESPECT DU CODE DE CONDUITE PAR LES SIGNATAIRES [

1. ATTITUDE DES OPÉRATEURS

Étant donné que le Code de conduite consistait en une tentative d'autorégulation, il était évidemment crucial que les intéressés soient eux-mêmes disposés à respecter ce Code.

a) Pour les plaintes introduites après le 14 décembre 2004, la procédure a été d'emblée appliquée par **Belgacom**. Cet opérateur, qui avait jusqu'alors reçu le plus grand nombre de plaintes concernant cette problématique, a pris sans hésiter ses responsabilités en initiant une enquête auprès des opérateurs qui s'étaient vus attribuer les numéros en question selon le plan de numérotation de l'IBPT (ci-après "opérateurs titulaires des numéros"). En ce qui concerne les plaintes introduites auprès du service de médiation avant le 14 décembre 2004, Belgacom s'était, dans un premier temps, montrée peu disposée à mener l'enquête auprès des opérateurs titulaires des numéros. Finalement, à la demande du service de médiation, une enquête a également été initiée pour ces plaintes.

b) **Telenet** a poursuivi sa politique, à savoir rembourser toutes les victimes en une fois et sous réserve d'une condamnation en justice. Le service de médiation ne s'est jamais posé la question de savoir de quelle manière Telenet avait réglé ce problème avec les autres opérateurs. Un arrangement à l'amiable entre Telenet et le plaignant a en effet été atteint.

c) Du côté des autres opérateurs de télécommunications qui ont signé le Code de conduite et qui facturent ces communications, le service de médiation n'a relevé aucune initiative. Le service de médiation a dû lui-même rappeler aux opérateurs Euphony, Tele2, Versatel et Scarlet l'existence du Code de conduite et le fait qu'en tant que membres de la Plate-forme des Opérateurs, ils avaient signé ce code et étaient tenus de le respecter. **Euphony** (qui, après Belgacom, avait enregistré le plus grand nombre de plaintes de ce type) a finalement marqué son accord pour le lancement de la procédure. De même, **Scarlet** a décidé d'appliquer la procédure dans les dossiers pour lesquels le service de médiation l'avait instamment demandé. Chez **Versatel**, quelques enquêtes ont également été mises en route à la demande du service de médiation. **Tele2** n'a pas été confrontée, après la signature du code, à des plaintes introduites auprès du service de médiation et relatives à cette problématique.

Une fois l'enquête mise en route auprès des titulaires des numéros (il s'agissait ici principalement de MCI, Colt Telecom, Facicom, BT et Wavecrest), ceux-ci ont pris contact avec les prestataires de services - leurs clients - afin de réunir les preuves nécessaires. Les résultats (à savoir les preuves ou l'absence de preuves) ont ensuite été communiqués aux opérateurs de télécommunications

responsables de la facturation. En l'absence de preuves, le montant contesté a été remboursé. Selon Belgacom, l'enquête devait durer quatre semaines. Toutefois, le grand nombre de dossiers à traiter par les titulaires des numéros a entraîné certains retards si bien que les résultats se sont fait attendre. Actuellement, Belgacom attend encore, pour nonante dossiers environ, les résultats qui doivent lui être communiqués par les titulaires des numéros. De même, dans la grande majorité des dossiers Euphony introduits en 2004 et 2005 auprès du service de médiation, les résultats sont toujours attendus.

2. RÉSULTATS PROVISOIRES

Le service de médiation a, d'ores et déjà, reçu un grand nombre de résultats, notamment de la part de l'opérateur Belgacom.

Euphony attend encore, actuellement, la plupart des informations que doivent lui communiquer les titulaires des numéros. Scarlet a également effectué un remboursement dans un certain nombre de dossiers.

2.1 Résultats positifs

Dans un grand nombre de dossiers pour lesquels le service de médiation a déjà reçu des résultats, il est apparu que les prestataires de services n'avaient pu présenter aucune preuve attestant qu'ils aient respecté les obligations contenues dans la législation belge. En vertu du Code de conduite, les titulaires des numéros ont remboursé les montants contestés aux opérateurs responsables de la facturation qui, à leur tour, ont remboursé ou crédité les montants à leurs clients.

2.2 Résultats négatifs

Dans une cinquantaine de plaintes seulement (jusqu'ici), il n'y pas eu de remboursement par les titulaires des numéros : les prestataires de services ont apporté la preuve qu'ils avaient respecté la législation.

2.3 Zone grise

Dans un petit nombre de dossiers, les titulaires des numéros ont refusé d'entreprendre une enquête et ont convenu avec les opérateurs de télécommunications responsables de la facturation que plus aucune enquête ne serait initiée pour des numéros 0903 repris sur des factures établies plus de 6 mois avant la demande d'investigation. Cette décision a suscité une certaine incompréhension parmi les plaignants dont les dossiers étaient ouverts auprès du service

de médiation depuis une époque antérieure à l'établissement du Code de conduite. En effet, ce sont précisément ces personnes qui étaient les principales victimes des communications frauduleuses et dont les plaintes avaient finalement entraîné une réaction qui avait conduit à l'établissement d'un Code de conduite.

Belgacom qui avait déjà annoncé aux plaignants qu'une enquête serait menée dans tous les dossiers existants a réagi à cette situation d'une manière tout à fait adéquate et a remboursé le montant contesté à ces plaignants en dépit du refus des titulaires de numéros d'engager une enquête, ceci sur base de considérations commerciales et en raison du fait que les plaignants concernés avaient bien contesté la facture dans les délais c'est-à-dire immédiatement après sa réception. Les autres opérateurs tels que Scarlet, Versatel et Tele2, n'ont pas été, ou très peu, confrontés à ce genre de refus.

C] ÉVALUATION [

1. LE CODE DE CONDUITE

D'une manière générale, le service de médiation est très satisfait du fonctionnement du Code de conduite. Dans son précédent rapport annuel, le service de médiation avait exprimé la crainte que ce Code de conduite, en raison de son caractère purement autorégulateur, n'ait aucune influence d'une part sur le traitement des plaintes et d'autre part, sur le problème du dialer proprement dit.

Pour ce qui concerne le traitement des plaintes, le Code de conduite a prouvé son utilité. On peut seulement regretter que toutes les victimes n'aient pas pu être indemnisées via la procédure prévue dans le Code. Dans quelques cas, en effet, les plaintes concernaient la facturation de ces communications surtaxées par un opérateur qui n'avait pas signé le Code de conduite. Nous songeons ici, entre autres, à City Call, Belgian Telecom, Primus Telecommunications, ainsi qu'aux opérateurs mobiles comme Mobistar, Proximus et Base (communications coûteuses via WAP/GPRS). Ces opérateurs ont refusé de prendre contact avec les titulaires des numéros en vue d'obtenir les informations nécessaires. Le service de médiation déplore cette attitude et espère que le Code d'éthique qui sera établi dans le cadre de la loi sur les communications électroniques (voir plus avant dans ce rapport) apportera du changement sur ce plan.

Comme nous l'avons indiqué précédemment, il est difficile de dire dans quelle mesure le Code de conduite a eu une influence directe sur le problème proprement dit. Quoi qu'il en soit, de nombreux sites Internet fonctionnent aujourd'hui avec un système téléphonique plutôt qu'avec un

dialer qui s'installe automatiquement. L'utilisateur doit communiquer à un numéro 0903 le code qui se trouve sur le site Internet. Tant que cette communication téléphonique est maintenue, l'utilisateur peut avoir accès aux services qui sont proposés sur le site. Cette manière de procéder exige une participation plus active de l'utilisateur final, lequel opte dès lors de manière plus délibérée pour ces communications surtaxées. L'utilisateur a également la garantie de ne plus devoir payer dès le moment où la communication prend fin. Avec l'installation automatique (et donc permanente) du numéro d'appel 0903 dans l'ordinateur, de nombreux utilisateurs ne se rendaient compte que bien plus tard qu'ils généraient un appel 0903 à chaque fois qu'ils allaient sur Internet, et cela sans qu'ils le sachent. D'après un exploitant, ce système téléphonique a été introduit suite à l'émergence de la technique ADSL, le système de connexion par modem n'étant plus réalisable. Le service de médiation estime toutefois que les actions menées contre cette fraude dans de nombreux pays européens (dont la Belgique) ont incité ces exploitants à agir avec plus de prudence.

En outre, plusieurs exploitants, qui n'avaient pas pu démontrer qu'ils avaient respecté les obligations légales, ont fait savoir qu'ils avaient eux aussi, entre-temps, supprimé les dialers.

Il subsiste néanmoins une série d'éléments du Code de conduite au sujet desquels le service de médiation souhaite émettre quelques remarques. Jusqu'à présent, seule Belgacom a fourni des preuves au service de médiation. Le service de médiation ne peut donc se prononcer, dans ce domaine, qu'en fonction de ses expériences avec Belgacom. Le service de médiation constate que Belgacom fait preuve d'un certain laxisme dans la présentation des déclarations et/ou des preuves fournies par les titulaires des numéros. Dans certains cas, Belgacom se dit satisfaite de la déclaration du titulaire des numéros selon laquelle "l'exploitant a respecté le Code de conduite" sans en apporter réellement la preuve. Dans d'autres cas, cette déclaration est communiquée au service de médiation sans y joindre les annexes (les preuves proprement dites, à savoir les URL des sites visités par l'utilisateur et la preuve du consentement de l'utilisateur). Il s'avère, dès lors, impossible dans un certain nombre de dossiers, de vérifier si la preuve atteste bien du respect des obligations légales. Entre-temps, toutefois, le service de médiation a bel et bien reçu une partie des preuves manquantes.

Le fait que des éléments de preuves ne soient pas transmis est peut-être lié à leur caractère précaire. Étant donné que, dans un certain nombre de cas, les preuves font référence à des websites avec un contenu pour adultes, ces informations sont généralement considérées comme "confidentielles". Dès lors, il n'était sans doute pas évident pour Belgacom de transmettre ce genre d'informations au service de médiation. Le Code de conduite stipule pourtant que l'opérateur responsable de la facturation doit transmettre les preuves au client et doit indiquer auprès de quelle instance ce dernier peut éventuellement se pourvoir en appel contre ces preuves

s'il ne les accepte pas. Étant donné que le service de médiation fait office d'instance de recours, qu'il reçoit toutes les informations des opérateurs et qu'il les communique aux plaignants, il est indispensable qu'il reçoive ces informations.

Le Code de conduite régit avant tout les obligations entre opérateurs. Ainsi, l'opérateur qui facture peut mettre en demeure le titulaire d'un numéro 090X de suspendre le numéro en question jusqu'à ce que l'exploitant respecte les obligations légales. Si l'opérateur de télécommunications constate que le titulaire, malgré le fait que son client ait enfreint les dispositions légales, ne suspend pas le numéro, il peut faire appel à un arbitre. Les possibilités de recours pour les clients qui ne sont pas d'accord avec les éléments de preuve ne sont pas prévues dans ce Code de conduite. Belgacom oriente ses clients (comme le prescrit le Code de conduite) vers la Direction générale Contrôle et Médiation du Service public fédéral Economie, PME, Classes moyennes et Energie, laquelle n'est toutefois pas mentionnée explicitement, dans le Code de conduite, comme instance d'appel pour les clients.

2. AUTRES MESURES

Dans la mesure où il est apparu que les communications avaient été établies en grande partie sans l'accord du client, il était important que les victimes puissent s'en prémunir à l'avenir et que d'autres internautes n'en deviennent pas victimes à leur tour. Des mesures actives s'imposaient indubitablement.

Dans son précédent rapport annuel, le service de médiation avait formulé une série de recommandations à propos de cette problématique. Nous aimerions revenir sur ces recommandations.

Tout d'abord, le service de médiation recommandait que les opérateurs rendent gratuites les limitations payantes vers les numéros 090x. Au moment de la publication du rapport annuel, Belgacom proposait uniquement une limitation gratuite des appels vers les numéros 077 et 0903 ainsi que, depuis le 1er décembre 2004, vers une série de pays "exotiques" (São Tomé et Príncipe, Tuvalu, Diego Garcia, ...). Les autres limitations d'appels, par exemple, vers les numéros 0900, 0905 et 0909, étaient payantes (frais d'installation à payer une seule fois + frais d'abonnement mensuels).

Compte tenu de la charge supplémentaire que représentait le placement d'une restriction pour les victimes désireuses de se protéger, l'article 120 de la loi du 13 juin 2005 relatives aux communications électroniques vise à remédier à cette situation. Cet article stipule que : "Sur demande de l'utilisateur final, les opérateurs fournissant un service de communications

électroniques bloquent gratuitement les messages sortants d'un type particulier ou destinés à certaines catégories de numéros d'appel tels que définis par le ministre, sur avis de l'Institut". Ces catégories ont été définies par l'Arrêté ministériel du 12 décembre 2005 (M. B. 16 décembre 2005) déterminant les catégories des messages sortants et les catégories des numéros appelés dont le blocage doit être offert gratuitement aux utilisateurs finals.

Par ailleurs, le service de médiation estimait également que les opérateurs de télécommunications se devaient de mieux informer leurs clients sur les possibilités de restriction.

Depuis l'entrée en vigueur de l'Arrêté ministériel précité, les opérateurs sont tenus d'informer individuellement les utilisateurs finals, au moins une fois par an, de la possibilité gratuite de faire bloquer certaines catégories de numéros (article 3 de l'Arrêté ministériel).

Le service de médiation est satisfait de ces mesures et convaincu qu'elles apporteront une meilleure protection aux utilisateurs finals.

D] CONCLUSION [

Bien que le service de médiation observe une évolution positive, tant sur le plan de l'indemnisation des victimes qu'en matière de prévention, il convient de rester vigilant et de veiller à ce que le Code de conduite soit respecté.

7 Prolongation et durée des contrats en téléphonie mobile. Le cas Proximus

A) LE CONTEXTE [

Madame F. prétend ne pas avoir souscrit un abonnement FREE STYLE 15 auprès de Proximus. Par conséquent, elle s'étonne des frais de résiliation qui lui sont réclamés à l'occasion du portage de son numéro GSM.

Monsieur P. est abonné depuis plusieurs années auprès de Proximus. En octobre 2005, il décide de porter son numéro GSM vers un autre opérateur. Quelques jours plus tard, Monsieur P. reçoit une facture de Proximus de 150 € pour rupture de contrat.

Madame et Monsieur V. viennent de porter leur numéro GSM respectif vers un opérateur mobile. L'opérateur mobile précédent réclame à Madame V. des frais de résiliation à concurrence de 203,81 €. Quant à Monsieur V., une somme de 244,52 € lui est réclamée à titre de frais de dédit. Madame et Monsieur V. n'ont pas souvenir d'avoir signé un contrat à durée déterminée auprès de Proximus. Ils admettent avoir reçu des factures portant la mention "promotion" mais ils prétendent ne pas savoir à quoi renvoyait exactement cette mention.

En 2005, de nombreuses plaintes relatives aux conditions de prolongation des contrats en téléphonie mobile ainsi qu'aux frais facturés en cas de résiliation anticipée ont été introduites auprès du service de médiation pour les télécommunications. La grande majorité de ces plaintes concernaient Proximus.

Dans le secteur de la téléphonie mobile, les contrats sont, généralement, conclus pour une période déterminée de 12, 15, 18 voire 24 mois.

Avant l'échéance du terme ainsi convenu, les opérateurs mobiles proposent habituellement aux clients de reconduire leur contrat pour une durée identique ou supérieure au terme initialement convenu. Cette proposition est, généralement, formulée à l'occasion d'un contact téléphonique.

En contrepartie de cette reconduction, des avantages en termes de crédits d'appel ou de réduction de redevance sont accordés au client. Mais cette prolongation présente également un inconvénient considérable. Elle empêche le contrat de se muer en un contrat à durée indéterminée et prive ainsi le client de la faculté de résilier son abonnement, sans frais, à tout moment.

En cas de prolongation pour une durée déterminée, le client ne peut résilier son contrat sans frais. En effet, toute résiliation anticipée, consécutive par exemple au portage du n° GSM vers un opérateur concurrent, entraîne la facturation de frais de résiliation.

Actuellement, ces frais sont, en ce qui concerne les non-professionnels, forfaitairement limités à 150 €.

Ainsi, l'article 12.2. des conditions générales du service Proximus (GSM) prévoit, que si le client résilie un contrat à durée déterminée avant son échéance, il est tenu de payer une indemnité forfaitaire et irréductible égale à la totalité des redevances d'abonnement et/ou des montants forfaitaires mensuels à échoir jusqu'à l'expiration de la durée initiale du contrat, si celui-ci s'était poursuivi normalement jusqu'à son terme. Pour les clients non-professionnels, le montant maximum de l'indemnité, qui couvre également les frais administratifs, s'élève à 150 €.

Dans le même sens, l'article 8.2.1 des conditions générales de Mobistar stipule que : "Le client est en droit de mettre fin à son contrat avant l'expiration de la durée minimale prévue (..) ou convenue de 12, 15, 24 ou 36 mois, à condition de payer une indemnité à Mobistar. Par carte SIM activée, cette indemnité est égale à la moitié des redevances d'abonnement et à la moitié des éventuelles redevances pour le temps de communication inclus de manière contractuelle à échoir jusqu'à l'expiration de ladite période minimale ou jusqu'à l'expiration de la période convenue, de 12, 15, 24 ou 36 mois. Le montant maximum de l'indemnité s'élève à 150 €."

Le système en vigueur chez BASE diffère quelque peu. En effet, la limite forfaitaire en matière de frais de résiliation est exprimée non pas sous la forme d'une somme d'argent déterminée mais sous la forme d'une durée en l'occurrence, 15 mois. L'article 10.3.2.3 précise à cet effet que : "Si le client rompt unilatéralement l'abonnement avant l'expiration de la durée déterminée, il doit payer une indemnité égale à la redevance d'abonnement ou aux forfaits d'appel minimums pour la période courante jusqu'à la fin de la période déterminée. Cette disposition s'applique aux contrats d'abonnement de durée déterminée dont la durée maximale est de (15) mois ou moins. Pour les clients consommateurs ayant signé un contrat à durée déterminée supérieure à (15) mois, cette indemnité sera égale au montant que le client aurait dû payer s'il s'agissait d'un contrat de 15 mois."

Pour les personnes ayant la qualité de commerçants, les principaux opérateurs mobiles présents sur le marché belge des télécommunications n'ont pas établi de limitation quant aux frais réclamés en cas de résiliation anticipée. Cette différence de régime si elle s'explique s'agissant de sociétés ou d'entreprises disposant de moyens plus ou moins importants, paraît discutable et peu justifiée à l'égard par exemple de petits indépendants dont la situation est, bien souvent, similaire à celle de la plupart des consommateurs. A ce titre, cette catégorie de commerçants devrait bénéficier d'un régime analogue à celui appliqué aux consommateurs.

La pratique commerciale ainsi décrite est critiquable à plus d'un égard et soulève une série de problèmes par rapport auxquels il convient de réagir et de formuler, le cas échéant, des recommandations.

Les recommandations émises, dans le cadre du présent chapitre, sont de deux ordres. Les premières recommandations visent uniquement Proximus et concernent, précisément, la méthode de prolongation des contrats retenue par cet opérateur. L'autre recommandation s'adresse à l'ensemble des opérateurs mobiles présents sur le marché belge des télécommunications et s'inspire largement des options et solutions retenues en France pleinement transposables en Belgique.

B) EXAMEN DES DIFFÉRENTS PROBLÈMES RELEVÉS [

1. PREUVE DU CONSENTEMENT À LA PROLONGATION DU CONTRAT

Le principal problème induit par la prolongation des contrats telle qu'opérée par les principaux opérateurs mobiles est d'ordre purement probatoire. A ce propos, il est bon d'opérer une distinction nette entre d'une part, les questions touchant à la formation du contrat ainsi qu'à la validité du consentement et d'autre part, celles relatives à la preuve des obligations. C'est ce dernier aspect qui retiendra notre attention.

Comme précisé, ci-avant, le consentement exprimé par le client intervient, dans la plupart des cas à l'issue d'un entretien téléphonique. Ce faisant, le contrat ainsi formé constitue un contrat à distance et tombe, en conséquence, sous le coup des articles 77 à 83 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur (M.B. 29 août 1991)

Conformément à l'article 79, §1er, de la loi précitée, le consommateur doit recevoir par écrit ou sur un autre support durable, à sa disposition et auquel il a accès, la confirmation d'une série d'éléments tels que l'existence ou l'absence d'un droit de renonciation, le cas échéant, la durée minimale du contrat dans le cas de contrats portant sur la fourniture durable ou périodique d'un produit ou d'un service et les conditions de résiliation du contrat lorsque celui-ci est à durée indéterminée ou d'une durée supérieure à un an.

En application de l'article 82 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur et de l'article 1315, alinéa 1er, du Code civil, la charge de la preuve de l'existence d'une confirmation écrite incombe au vendeur soit, Proximus. Or, dans la majorité des cas, Proximus n'est, manifestement, pas en mesure de produire un quelconque document écrit attestant que le client a bel et bien consenti à la prolongation de son contrat. Faute de pouvoir produire un écrit, Proximus considère que le paiement des factures vaut preuve de l'existence du contrat et emporte, dans le chef du client, acceptation des conditions

générales en ce compris la clause de dédit visée à l'article 12,2, alinéa 3, des conditions générales du service de téléphonie (Proximus).

Cette présomption ne peut être retenue en l'espèce vu qu'elle repose essentiellement sur l'article 25, alinéa 2, du Code de commerce qui concerne uniquement les conventions entre commerçants. Pour mémoire, cet article dispose que : "Les achats et les ventes pourront se prouver au moyen d'une facture acceptée, sans préjudice des autres modes de preuve admis par la loi commerciale." Dans le même sens, la Cour d'Appel de Bruxelles a, par un arrêt du 17/02/2005, considéré qu'entre commerçants, la facture fait preuve de l'existence de l'acte commercial faisant l'objet de la facturation. L'acceptation tacite de cette facture peut être déduite de l'absence de protestation de son destinataire et à fortiori, de son paiement intégral et sans réserve par l'intéressé. Cette présomption d'acceptation s'étend aux conditions générales reproduites au verso de la facture non protestée (Bruxelles (2^och.), 17 février 2005, J.T., 2006, p.30).

Recommandations particulières adressées à Proximus

S'agissant de la preuve du consentement à la prolongation du contrat, le service de médiation souhaite formuler deux recommandations.

A compter d'octobre 2005, Proximus a, au vu de l'issue réservée à certaines plaintes, opéré un véritable revirement. En effet, alors que, jusque là, cette dernière estimait que les frais de dédit réclamés en cas de résiliation anticipée étaient parfaitement justifiés, à partir du mois d'octobre 2005, elle a entrepris pour certains des dossiers, d'annuler les frais en question et de facturer, en contrepartie, l'avantage perçu par le client sous forme de crédits d'appels ou de réduction de redevance. Les motifs et critères justifiant ce revirement sont difficilement perceptibles et n'apparaissent pas clairement à l'examen des dossiers concernés. En tout état de cause, le service de médiation estime que l'ensemble des clients confrontés à un problème identique devrait, pour des raisons évidentes d'équité, être traités de la même manière. Une divergence de traitement ne peut être justifiée que par des critères objectifs préalablement définis. En conséquence, le service de médiation recommande vivement à Proximus de faire davantage preuve de cohérence et d'équité dans le traitement des plaintes la concernant. Plus particulièrement, le service de médiation exhorte Proximus à retenir, pour tous les dossiers portant sur la facturation de frais de dédit après prolongation du contrat, l'option consistant à annuler lesdits frais et à facturer l'avantage octroyé au client.

Par ailleurs, de manière plus générale, le service de médiation souhaiterait, pour l'avenir, l'instauration d'un système plus ou moins analogue à celui en vigueur dans le secteur des assurances terrestres. Plus concrètement, il s'agirait de substituer à la lettre de confirmation

une véritable proposition de contrat. Cette proposition reprendrait, bien évidemment, les éléments requis par les dispositions afférentes aux contrats conclus à distance mais, à l'instar de la proposition d'assurance (article 4, § 1er, de la loi du 25 juin 1992, M.B. 20 août 1992), elle n'engagerait pas les parties. Le contrat ne serait valablement formé qu'après retour par le client de la proposition de contrat dûment signée. Cette formalité permettrait non seulement de renforcer la protection du consommateur mais de faciliter, pour l'opérateur mobile, la preuve du consentement.

2. DURÉE DES CONTRATS ET PORTABILITÉ DES NUMÉROS GSM

L'essor d'un marché concurrentiel des services de mobilophonie suppose que les consommateurs puissent changer facilement d'opérateur.

Par un arrêté royal du 23 septembre 2002 (M.B. 1er octobre 2002), la Belgique fut l'un des premiers Etats membres de l'Union européenne à transposer l'article 30 de la directive 2002/22/CE du Parlement européen et du Conseil du 7 mars 2002 concernant le service universel et les droits des utilisateurs au regard des réseaux et services de communications électroniques.

La portabilité des numéros représente un pas important vers le développement d'une concurrence dans un marché des télécommunications mobiles libéralisé et limite les obstacles au libre choix du consommateur (Rapport au Roi précédent l'Arrêté royal du 23 septembre 2002).

Cependant, certaines pratiques commerciales ou contractuelles sont susceptibles d'entraver sérieusement la portabilité des numéros GSM et d'énervier le libre jeu de la concurrence. Au nombre de ces entraves figurent notamment la durée d'engagement qui lie les consommateurs aux opérateurs mobiles ainsi que les frais de dédit. Ceux-ci peuvent être particulièrement dissuasifs à l'égard de personnes bénéficiant de faibles revenus et inciter ces dernières à renoncer à changer d'opérateur.

En ce qui concerne la durée des contrats en téléphonie mobile, il est intéressant de s'arrêter sur la situation en vigueur en France. En effet, depuis le début de l'année 2000, il n'existe plus en France de contrat à durée déterminée en téléphonie mobile. Tous les contrats sont désormais à durée indéterminée avec, dans la plupart des cas, une durée minimale initiale. Cette durée minimale va de quelques mois à 18 mois, voire plus. Au cours de celle-ci, l'abonné ne peut, en principe, résilier le contrat. A l'issue de la période initiale, le contrat se mue en un contrat à durée indéterminée. A ce titre, il est résiliable à tout moment, sans frais, par l'une ou l'autre partie moyennant un délai de préavis raisonnable. La Commission française des clauses abusives

est allée au-delà, dans son rapport n°9 du 23 août 2000, en considérant que, dès le départ, le consommateur devrait avoir la possibilité de souscrire s'il le souhaite, un contrat à durée indéterminée sans période minimale d'engagement quitte à payer plus cher.

Recommandation générale concernant la durée des contrats en téléphonie mobile

S'agissant de la durée des contrats en téléphonie mobile, le service de médiation est favorable à la transposition, mutatis mutandis, du système actuellement appliqué en France.

Concrètement, cela revient à supprimer purement et simplement les contrats à durée déterminée dans le secteur de la téléphonie mobile. Le client aurait la faculté d'opter, d'entrée de jeu, soit pour un contrat à durée indéterminée soit pour un contrat à durée indéterminée assorti d'une période initiale de maximum 12 mois. Il va sans dire que les modalités de résiliation doivent, en parallèle, être des plus souples. Ainsi, le délai de préavis devrait ne pas excéder les limites du raisonnable (maximum un mois). Il convient en effet, de simplifier au maximum les conditions de résiliation à l'initiative du consommateur et d'instituer, à ce niveau, une réelle équivalence avec celles applicables en cas de résiliation par l'opérateur mobile.

Une telle mesure favoriserait, à coup sûr, la portabilité des numéros ainsi que le libre jeu de la concurrence.

A) INTRODUCTION [

En 2005, le service de médiation a enregistré 720 plaintes liées à la réception de services SMS payants. Par rapport aux années précédentes, le nombre de plaintes dans ce domaine a considérablement augmenté : en 2004, 467 plaintes d'usagers avaient été introduites contre une petite centaine en 2003.

Il est dès lors plus que temps de rechercher les causes de cette hausse inquiétante. Outre l'analyse des points importants que nous avons retirés de l'examen des plaintes, nous présenterons également une série de recommandations.

Mais, tout d'abord, nous retraçons l'évolution de la problématique et des positions défendues par les opérateurs de téléphonie mobile au cours de ces dernières années. Les mesures qui ont, entre-temps, été prises pour empêcher les dysfonctionnements et pour protéger les consommateurs finals seront présentées de manière détaillée et soumises à un examen critique.

B) EXPOSÉ DES PRATIQUES DES OPÉRATEURS ET DE LEURS POSITIONS PAR LE PASSÉ [

Le service de médiation a reçu les premières plaintes concernant les services SMS payants dans le courant de l'année 2002. Les usagers de téléphonie mobile signalaient la réception de SMS payants non sollicités (spamming par SMS). Lorsque le service par SMS avait bel et bien été sollicité, les difficultés liées à sa désactivation constituaient également un gros problème pour un certain nombre de consommateurs.

Ces services sont organisés par des fournisseurs de services externes qui se servent du réseau des opérateurs de GSM pour offrir des abonnements à l'horoscope, des sonneries et logos, des résultats sportifs, des bulletins d'information, des blagues du jour, des messages érotiques, des quiz, des jeux ou encore des séances de chat.

Dans son rapport annuel de 2002, le service de médiation émettait déjà des doutes sur l'existence d'un contrat légitime entre ces fournisseurs et les clients, étant donné que l'identité des firmes, étrangères ou non, n'était en général pas divulguée. Il dénonçait, en outre, l'impossibilité, dans la plupart des cas, de consulter les conditions générales au moment où les clients s'inscrivent à ces services, ce qui, dans certains cas, a pour conséquence que les abonnés sont dans l'incertitude la plus complète au sujet notamment des tarifs et - le cas échéant - de la procédure de désactivation. A l'évidence, il s'agissait d'une violation de la législation sur les pratiques commerciales.

Dans ces conditions, l'attitude à l'époque peu réactive des opérateurs était particulièrement déplorable. Ils ne s'estimaient pas responsables étant donné que leur implication se limitait purement et simplement à mettre un support technique à disposition. Dans la plupart des dossiers, ils s'engageaient tout au plus vis-à-vis des plaignants à transmettre les demandes de désactivation aux fournisseurs et à révéler l'identité de ces firmes. Quant aux demandes de remboursement (partiel) des messages reçus sans avoir été sollicités, aucune suite positive n'y était réservée. Le service de médiation était pourtant déjà d'avis à cette époque que les opérateurs, qui n'hésitent pas à se faire rétribuer pour la mise à disposition de leur réseau, devaient, en tant que responsables de la facturation, s'engager davantage.

Dans le courant de 2003 et 2004, l'offre en services SMS et MMS payants a fortement augmenté. L'afflux de plaintes introduites par des utilisateurs qui recevaient des messages sans se douter de rien s'est intensifié. Même les enfants sont devenus une cible de plus en plus privilégiée : durant certaines émissions pour jeunes programmées à la télévision, des services onéreux sont proposés de manière parfois agressive, avec toutes les conséquences qui s'ensuivent.

Dans son rapport annuel de 2003, le service de médiation consacrait un nouveau chapitre à cette importante problématique. Par rapport aux années précédentes, nous observions une attitude plus constructive de la part des opérateurs. Dans la plupart des dossiers, des solutions généralement satisfaisantes ont été trouvées, au cas par cas. Les opérateurs ont fait pression sur les fournisseurs pour qu'ils effacent de leurs fichiers les données des clients trompés de manière à stopper tout afflux ultérieur de messages. Par ailleurs, un nouveau point a été acquis : l'engagement pris par les opérateurs de dédommager les plaignants victimes des dérives les plus extrêmes en matière de SMS non sollicités.

Au niveau structurel, le "Code de bonne conduite pour SMS et MMS Premium et Bulk" a été élaboré et, ensuite, imposé, à la mi 2003, aux différents fournisseurs de services, par Mobistar et Proximus. Cette tentative d'autorégulation devait répondre à la hausse considérable de certains abus dans un marché de services en pleine expansion. Concrètement, des dispositions ont été imposées notamment quant au devoir d'information de l'utilisateur final en matière de tarification, d'identité de l'offrant, de protection de la vie privée et de respect de l'ordre public et des mœurs.

Indépendamment des éventuelles lacunes au niveau du contenu, il va sans dire que ce Code manquait partiellement son but si le troisième opérateur, Base, n'adhérait pas à l'initiative. Ce n'est qu'en 2004 que le forum réunissant les trois opérateurs s'est penché sur la problématique et a formulé un nouveau Code de conduite qui est en grande partie un développement de l'ancienne version. La signature, le 03 juin 2004, des Directives GOF (GSM Operators' Forum) pour les

services SMS/MMS/LBS par des représentants des trois opérateurs a ouvert de nouvelles perspectives qui prêtent à l'optimisme. Dans le paragraphe suivant, nous allons examiner si cette forme d'autorégulation a effectivement produit les effets escomptés, mais, au préalable, nous allons illustrer la problématique à l'aide de quelques exemples concrets.

C] LES DIRECTIVES GOF : EXAMEN CRITIQUE [

L'autorégulation se distingue de la législation par le fait que les règles ne sont pas imposées par voie législative mais par un groupe d'acteurs économiques. Il s'agit par définition de règles volontaires, pas nécessairement contraignantes qui portent uniquement sur des activités propres.

Nous allons illustrer les problèmes rencontrés par l'utilisateur à l'aide des plaintes reçues par le service de médiation au cours de l'année 2005. Pour chaque plainte, nous analyserons également dans quelle mesure les règles que s'est imposées le secteur peuvent suffisamment remédier aux désagréments rencontrés.

1. RÉCEPTION NON SOLLICITÉE DE SMS

Le 09/08/2005, le service de médiation enregistre une plainte de Monsieur D. Ce dernier reçoit tous les jours un message "blague du jour" mais prétend n'avoir jamais sollicité ce service SMS. Proximus a constaté, qu'à l'époque, l'ancien titulaire du numéro d'appel avait fait activer ce service par courriel. Lorsque le numéro d'appel fut attribué au nouveau client Proximus, on a négligé de désactiver le service, de sorte que le nouveau client a continué de recevoir des messages. C'est pourquoi il a été décidé de dédommager le plaignant.

La plainte de Madame C. porte sur une facture Mobistar sur laquelle un message non sollicité est porté en compte. Mobistar a constaté que la plaignante avait contacté le numéro abrégé associé à ce service de messages SMS pour la dernière fois le 10/05/2004 alors que la réception du SMS contesté datait du 31/07/2005. C'est pourquoi un crédit a été accordé pour ce message.

Ces exemples illustrent des infractions à l'article B.3.1. des Directives GOF. Cet article stipule en effet que le fournisseur n'est autorisé à activer un service que si l'utilisateur final en fait la demande expresse. Or le service de médiation sait pertinemment que certains fournisseurs de services conservent les numéros de leurs anciens clients. Ce faisant, il est facile pour ces firmes d'inciter ultérieurement, par SMS, leurs anciens clients à activer de nouveaux services. Ces pratiques de fidélisation ne sont pas, dans la plupart des cas, acceptables parce qu'en général,

le consommateur n'a pas demandé de recevoir ces SMS, qu'ils soient payants ou non.

Les opérateurs accordent sans exception aucune un crédit pour les messages reçus mais à la condition qu'entre-temps, l'utilisateur final ne se soit pas laissé tenter de participer activement au service litigieux. Le service de médiation estime cependant que, dans pareil cas, le remboursement de tous les messages est souhaitable étant donné que le service n'a pas été activé à l'initiative de l'utilisateur final.

2. INDICATION DU TARIF

Madame G. conteste la facturation par BASE de messages SMS. Selon ses dires, elle n'a pas été informée du coût de ces messages. Base n'a pas accordé de crédit parce que la plaignante aurait bel et bien reçu un SMS confirmant son inscription à un quiz par SMS.

Les Directives GOF imposent aux fournisseurs de toujours envoyer aux participants à des services d'abonnement un SMS de confirmation mentionnant les modalités de désactivation et le coût par SMS. Dans de nombreux cas, toutefois, le service de médiation a relevé une indication de tarif du genre "2 €/PM", les utilisateurs finals étant, selon les opérateurs, censés comprendre que le tarif est de 2 € par message envoyé et reçu. Les Directives GOF n'imposent pas de conditions strictes auxquelles l'indication de tarif dans les SMS de confirmation doit satisfaire. Le service de médiation estime toutefois pouvoir conclure des nombreux cas de plaintes semblables rencontrés qu'une plus grande clarté doit être de mise dans l'indication des tarifs. Le contraste est, en effet, criant avec les règles très strictes imposées par les opérateurs au secteur en matière de "charte graphique". Ces règles ont pour implication que les indications de prix dans les publicités pour services SMS sont soumises à un lay-out général du pictogramme avec des dimensions fixes, des indications formulées de manière concrète, des codes couleur, etc. Ces règles, cependant, ne sont appliquées que dans de très rares cas et ont déjà fait l'objet de plusieurs plaintes Médiation.

3. SERVICES DE CHAT

Le 11/05/2005, Monsieur S. indique au service de médiation qu'il ne parvient décidément pas à mettre un terme à l'afflux de messages payants non sollicités. Son opérateur, Base, estime qu'il n'y a pas lieu de dédommager le plaignant étant donné qu'il s'agissait en l'occurrence d'un service de chat auquel il aurait participé à plusieurs reprises. Il suffirait au plaignant de ne plus envoyer de messages pour qu'il n'en reçoive plus.

Cet exemple doit également être analysé à la lumière des Directives GOF. Les services de chat relèvent traditionnellement de ce qu'on appelle les services pull. Les opérateurs invoquent l'art. B.3.1. pour affirmer qu'un chatter n'a pas droit, en guise de preuve d'inscription, à un SMS de confirmation indiquant le coût du service et les modalités de désactivation. Dans la liste des définitions des Directives GOF, les services pull sont définis comme des services aux termes desquels l'utilisateur final commande une seule fois des informations. Dans la pratique, cela revient à dire qu'un service de chat est assimilé à une succession de commandes uniques d'informations. Lorsque le chatter cesse d'envoyer des SMS, la désactivation automatique du service s'ensuivrait. Le service de médiation a dû constater à plusieurs reprises que la pratique ne correspond pas toujours à la théorie. Lorsqu'un utilisateur final cesse soudainement d'échanger des messages, il lui arrive encore très souvent après coup de se faire assaillir de SMS l'incitant à poursuivre sa participation.

Un SMS de confirmation pour les services de chat pourrait s'avérer bien utile à titre d'information de l'utilisateur final sur la tarification d'abord et ensuite pour éviter des situations dramatiques comme celle vécue par Monsieur L. Ce client Proximus reçoit une facture onéreuse où sont portés en compte des dizaines de messages entrants et sortants surtaxés. Certes, il ne nie pas avoir échangé des SMS avec une dame mais il supposait qu'elle était une abonnée ordinaire et que, par conséquent, les messages avaient été envoyés au tarif standard. Proximus n'ayant pu relever aucune irrégularité dans ce dossier, l'opérateur a maintenu la facture contestée.

Le service de médiation n'a pu que constater que, dans pareilles situations pénibles, les Directives GOF ne sont d'aucun secours. Le fait de recevoir un SMS de confirmation après inscription permettrait peut-être à certains participants de réaliser qu'ils ne s'apprentent pas à chatter avec un autre abonné mais à participer à un service SMS commercial sciemment organisé. Il ressort en effet des plaintes Médiation que ce sont souvent des personnes parfaitement équilibrées qui tombent de haut lorsqu'elles reçoivent une facture télécoms élevée après avoir eu de longues conversations intimes par SMS. Leur interlocutrice s'avérait d'ailleurs très experte pour tirer les séances de chat en longueur.

4. PROBLÈMES DE DÉSACTIVATION

Un autre type de plainte qui, depuis 2002, arrive très régulièrement au service de médiation est celle dénoncée par Madame A. Elle admet avoir une seule fois commandé une sonnerie par SMS mais a dû constater que, malgré plusieurs tentatives, elle ne parvenait pas à désactiver le service. Après médiation, Mobistar a crédité la plaignante du montant des sonneries indûment reçues. L'opérateur avait, en effet, constaté que le fournisseur des

sonneries avait ignoré le code "stop" envoyé par la plaignante.

Les Directives GOF stipulent, à l'article B.3.2., une série de dispositions concernant les modalités de désactivation. En résumé, elles prévoient que tout service peut être désactivé moyennant l'envoi du code "stop". Même les codes mal orthographiés, du genre "tsop", doivent être interprétés comme une demande de désactivation, tout comme les codes erronés. Le service de médiation a toutefois constaté qu'une simple demande de désactivation formulée sous la forme d'une phrase ("Prière de ne plus m'envoyer de messages") n'est pas acceptée comme une façon correcte de se désactiver.

5. JEUX PAR SMS

Le service de médiation tient également à faire remarquer que certains aspects de l'article C.2 des Directives GOF sont restés lettre morte. Cet article recommande plus particulièrement aux fournisseurs qui organisent des jeux par SMS d'interrompre les séances de jeux après une participation de 15 € et de demander explicitement à l'utilisateur final s'il désire poursuivre. Le service de médiation est intervenu dans de nombreux dossiers de plaintes pour jeux dont le coût avait atteint plusieurs dizaines, voire des centaines d'euros, mais il n'a recensé aucun cas où le participant avait pu bénéficier de cette mesure de protection.

D) POSSIBILITÉS DE VERROUILLER LES SERVICES PAR SMS [

Actuellement, PROXIMUS offre à tous ses clients la possibilité de verrouiller tous les services conviviaux (ou services pour adultes). Le verrouillage ne s'applique pas seulement aux services SMS à connotation érotique mais également aux numéros 077 et 0903. Il n'est pas possible d'obtenir le verrouillage uniquement pour les messages SMS entrants et sortants à connotation érotique (reconnaisables au numéro abrégé commençant par un 7). Le verrouillage est gratuit et intervient sur simple demande auprès du service clientèle. Proximus prévoit également la possibilité de verrouiller gratuitement tous les services payants par SMS mais uniquement pour les professionnels et les entreprises.

MOBISTAR prévoit uniquement le verrouillage gratuit des SMS sortants vers des services érotiques. Soit les clients en font la demande auprès du service clientèle, soit ils envoient un message "STOP" au numéro 7000. Actuellement, BASE n'offre aucune possibilité de verrouillage des services payants par SMS.

E] AMÉLIORATION DES MOYENS D'INVESTIGATION POUR LE SERVICE DE MÉDIATION [

Le service de médiation est autorisé à formuler des recommandations lorsqu'aucun règlement à l'amiable n'a pu être obtenu. En cas de plaintes portant sur des SMS, et si nécessaire, le service de médiation demande aux opérateurs de pouvoir consulter les listings de trafic. Il s'agit de listes d'informations détaillées, reproduisant notamment le contenu de toute la correspondance entre le plaignant et le fournisseur. Cela permet au service de médiation d'effectuer une analyse objective des faits en vérifiant au moins si les Directives GOF ont été correctement suivies.

Conformément aux articles 124 et 125 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, le service de médiation peut demander, à présent, à consulter ces listings de trafic ce qui permet de garantir un meilleur exercice de ses missions légales.

F] CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS [

1. INFORMATION

Le service de médiation constate que, sur un nombre important de points, les Directives GOF ont été correctement appliquées pour ce qui est du traitement des plaintes Médiation par les trois opérateurs. Cependant, certains aspects des lignes directrices sont interprétés par les opérateurs de manière à ne pas devoir donner de suite favorable à des plaintes justifiées et récurrentes. Le manque d'information dans le cadre des services de chat, en particulier, est criant et peut être facilement comblé en envoyant, par exemple, un SMS de confirmation aux participants. D'autres aspects des Directives GOF (tels que la "charte graphique" et l'article C.2) ne sont pour ainsi dire pas respectés.

2. DISPOSITIONS PÉNALES

Une autre conclusion s'impose pour le service de médiation : le fait que le nombre de plaintes ne cesse d'augmenter permet de supposer que les Directives GOF ne peuvent, structurellement parlant, atteindre les résultats escomptés. Cette inefficacité s'explique peut-être par l'absence de dispositions pénales. Théoriquement, il a été confirmé au service de médiation que les fournisseurs régulièrement coupables d'infractions aux directives pouvaient être exclus du réseau. Le service de médiation n'est pas certain que de telles mesures aient déjà été prises alors que les plaintes montrent pourtant que certains dysfonctionnements dans l'organisation des services par SMS de certains fournisseurs pouvaient s'éterniser pendant des mois. De l'avis des opérateurs, les crédits accordés dans le cadre des plaintes Médiation sont bel et bien répercutés sur les

fournisseurs. Base organise même les remboursements aux clients abusés par l'intermédiaire des fournisseurs. Il n'empêche que l'afflux incessant de plaintes prouve que bon nombre de fournisseurs ne sont pas impressionnés par cette mesure. A défaut d'un effort supplémentaire, l'image du marché des fournisseurs de services par SMS risque de rester à jamais ternie.

3. VERROUILLAGE

Pour les publics spécifiques que sont les enfants et les moins valides, il est important que les opérateurs offrent la possibilité de verrouiller gratuitement les SMS entrants et sortants qui sont payants. Le service de médiation ne peut que déplorer que l'offre de verrouillage soit trop limitée, chez les trois opérateurs de téléphonie mobile.

4. COOPÉRATION AVEC LE SERVICE DE MÉDIATION

Dans l'état actuel des choses, il est de la plus haute importance que le service de médiation puisse disposer des moyens nécessaires pour examiner à fond les plaintes qui lui sont adressées. Les articles 124 et 125 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques répondent parfaitement aux demandes d'intervention du service de médiation portant sur les services payants par SMS.

A travers ces recommandations, le service de médiation espère pouvoir contribuer à une organisation plus correcte des services par SMS. Il s'agit d'un marché très récent qui est en pleine expansion mais qui doit encore se doter de balises importantes s'il ne veut pas véhiculer à tout jamais une image négative.

Dans ses rapports annuels de 2002 et 2003, le service de médiation avait déjà évoqué le problème lié aux frais de redevance de base appliqués par Belgacom sur la facture finale pour une période au cours de laquelle l'intéressé n'était plus client de l'opérateur.

En 2005, Belgacom n'avait toujours pas modifié cet article afin de rétablir la situation qui prévalait avant juin 2002, et cela malgré les critiques émises par le service de médiation pour les télécommunications dans ses rapports annuels et l'avis négatif émis par le Comité consultatif pour les télécommunications (septembre 2003).

Depuis le 1er novembre 2003, l'article en question est formulé comme suit : "En cas de résiliation du contrat à l'initiative du client ou de Belgacom en cas de non-respect par le client de ses obligations, les redevances d'abonnement qui ont été payées ou facturées sont irrémédiablement dues."

En 2004 et 2005, des plaintes à ce sujet n'ont cessé de parvenir chaque semaine au service de médiation. En 2005, 749 plaintes à ce sujet ont été enregistrées.

Alors que, dans les précédents rapports annuels, il était surtout question de plaintes relatives aux frais d'abonnement de base imputés après résiliation, en 2004 et 2005, le service de médiation a également relevé un nombre croissant de plaintes émanant d'anciens clients de Belgacom qui avaient changé d'opérateur. En conséquence, ces utilisateurs se voyaient réclamer, pour la même période, le paiement de redevances d'abonnement à la fois par Belgacom et par leur nouvel opérateur.

A] APPLICATION DE L'ARTICLE 49, 2^{ÈME} ALINÉA [

1. LES FAITS

Monsieur T. conteste vigoureusement la dernière facture de Belgacom reçue le 15 mai 2005. Monsieur T. avait décidé de passer chez Telenet et avait introduit chez cet opérateur, le 22 avril 2005, une demande de portage de numéro. Belgacom avait été avertie dès avant le 1er mai. Monsieur T. s'est accordé avec Telenet sur la date du 2 mai 2005, date à laquelle il est donc devenu client chez Telenet. Le 15 mai 2005, Monsieur T. reçoit pourtant une facture de Belgacom sur laquelle, outre les communications jusqu'au 15 mai 2005, sont également facturées les redevances d'abonnement pour les mois de mai et juin 2005. Quelques semaines plus tard, il reçoit par ailleurs la facture de Telenet lui réclamant des redevances d'abonnement à partir du 2 mai 2005. Monsieur T. s'insurge contre le fait que Belgacom lui impute des redevances d'abonnement, qu'il doit donc payer deux fois.

Du reste, Monsieur T. relève que l'article 49 parle des "redevances d'abonnement qui ont été

payées ou facturées", alors qu'au moment du changement d'opérateur, il n'avait pas encore reçu de facture de Belgacom.

2. LE POINT DE VUE DE BELGACOM

Belgacom a enregistré la demande de résiliation du numéro de téléphone de Monsieur T. le 24 avril 2005. Ce même jour, Telenet a introduit une demande de portage auprès de Belgacom. Ce portage a été accepté par Belgacom et réalisé le 2 mai 2005.

Le client a donc résilié son contrat pour le service téléphonique de Belgacom à la date du 2 mai 2005, c'est-à-dire pendant le bimestre en cours (du 1er mai 2005 au 30 juin 2005). En conséquence, l'article 49, 2ème alinéa des conditions générales est d'application, y compris pour la partie du bimestre en question qui suit la date de résiliation du contrat.

Étant donné que la date effective du portage (2 mai) se situe dans la période de facturation déjà entamée (du 1er mai au 30 juin 2005), cette imputation est correcte.

Par conséquent, le client n'a pas droit au remboursement des redevances facturées pour sa ligne téléphonique pour la période allant du 3 mai au 30 juin 2005.

Les redevances d'abonnement payées par anticipation sont conservées en cas de résiliation, de résiliation d'office ou de résiliation avec commutation du numéro et, ce, en vertu de l'article 49 des Conditions générales pour le service de téléphonie.

3. COMMENTAIRES

Le point de vue du service de médiation reste inchangé et se fonde sur la législation relative à la TVA ainsi que sur la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur.

L'article 5 de l'Arrêté Royal n°1 du 29 décembre 1992 relatif aux mesures tendant à assurer le paiement de la taxe sur la valeur ajoutée énumère les mentions qui doivent obligatoirement figurer sur une facture. La date de l'achèvement du service est ainsi l'un des éléments qui doivent être mentionnés sur la facture (article 5, 5°, a). Si cette facture est adressée avant l'achèvement du service, il suffit qu'elle contienne une mention telle que 'à livrer', 'à prévoir', 'en cours d'exécution' ou 'encore à achever'. La facture qui est adressée à l'abonné après la résiliation du contrat et sur laquelle est mentionnée la redevance d'abonnement pour la période de deux mois en cours, ne contient aucune mention de cette nature. Du reste, il peut difficilement en être autrement dans la mesure où l'abonné avait résilié son abonnement et n'avait donc plus accès à un quelconque service de téléphonie.

La nature même de l'article 45 des conditions générales constitue un élément essentiel dans ce débat. La redevance d'abonnement de base est liée de manière intrinsèque au service de téléphonie. Dès le moment où l'abonné renonce à ce service, la redevance d'abonnement n'est plus justifiée, du moins pour la période postérieure à la résiliation du contrat. Telle est l'option qui est d'ordinaire appliquée par la plupart des opérateurs, tant en Belgique (Telenet) qu'à l'étranger (France Télécom). L'article 12.1 des conditions générales du contrat d'abonnement pour le service de téléphonie de Telenet stipule ainsi que les redevances d'abonnement sont dues à partir du premier jour du raccordement à son réseau et jusqu'au dernier jour de ce raccordement. En conséquence, la partie de la redevance d'abonnement qui a été payée ou facturée à l'avance et qui correspond à la période durant laquelle le contrat n'avait plus cours, est remboursée à l'abonné. Ce principe, du reste, était également appliqué par Belgacom avant juin 2002.

D'autre part, selon les termes de l'article 32.25 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, toute clause d'un contrat entre un vendeur et un consommateur qui a particulièrement pour but de donner au vendeur le droit de retenir les montants versés par le consommateur lorsque le vendeur résilie lui-même le contrat, est illégitime. Dans sa formulation actuelle, l'article 49, 2ème alinéa des conditions générales ne fait aucune distinction selon que la résiliation émane de l'abonné ou de Belgacom. Dans la mesure où cet alinéa inclut la possibilité que le contrat soit résilié par Belgacom, l'article 49, 2ème alinéa des conditions générales doit être considéré comme illégitime au sens de l'article 32.25 précité, avec toutes les conséquences qui en résultent (article 33 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur).

Pour ce qui concerne Monsieur T., le service de médiation a invité Belgacom à créditer la redevance d'abonnement pour la période allant du 03/05/2005 au 30/06/2005. Belgacom n'y a malheureusement pas donné suite et s'en tient à son point de vue.

Le service de médiation déplore cette attitude dans le chef de Belgacom, plus de 4 ans après l'introduction de cette formulation dans ses conditions générales.

Même le rejet de l'action engagée par Belgacom auprès du Juge de Paix d'Anvers en novembre 2005 n'a pas conduit l'opérateur à modifier son attitude. Une plainte introduite en 2004 auprès du service de médiation et qui, malgré une recommandation à l'avantage du plaignant comme dans le cas décrit ci-dessus, ne s'était pas conclue positivement, avait finalement fait l'objet d'une procédure devant le Juge de Paix d'Anvers. Belgacom avait en effet assigné son ancienne cliente et exigeait le paiement des redevances d'abonnement pour septembre et octobre 2004. Le Juge de Paix avait conclu, en novembre 2005, que Belgacom n'était pas en droit de réclamer ces redevances. Il avait estimé que la défenderesse (ancienne cliente de Belgacom) n'était

pas tenue au paiement des redevances d'abonnement pour septembre et octobre 2004 à la demanderesse (Belgacom). A l'occasion d'un déménagement, la défenderesse avait introduit, le 27 août 2004, une demande de portage de numéro vers un autre opérateur et Belgacom en était informée depuis le 30 août 2004, même si le raccordement à l'autre opérateur n'avait été réalisé que le 9 septembre 2004. Le juge a donc, en l'espèce, franchi un pas de plus que le service de médiation en considérant que la redevance d'abonnement pour la période du 1er au 9 septembre était également indue. Le service de médiation regrette cependant que le juge concerné n'ait pas saisi l'occasion pour se prononcer sur la légitimité de l'article 49.

Dans le cas de Monsieur T. également, Belgacom était informée de la résiliation du client dès le 26 avril 2005. Compte tenu du délai de résiliation de quatre jours calendrier prévu dans les conditions générales, l'abonnement a donc été résilié au plus tard le 30 avril 2005, même si le portage du numéro n'est intervenu que le 2 mai 2005.

B) EXCEPTIONS [

Il ressort des plaintes introduites que les anciens clients de Belgacom paient, en définitive, pour un service qui n'est plus fourni. Cette situation est d'autant plus douloureuse dans le cas d'une résiliation consécutive au décès d'un membre de la famille. Heureusement, le service de médiation a pu obtenir de Belgacom une dérogation à l'article 49 pour les proches survivants d'un parent décédé.

Cette marque de compréhension de la part de Belgacom se limite malheureusement à ces quelques dossiers. Dans tous les autres cas de résiliation et de changement d'opérateur, Belgacom campe toujours sur ses positions.

C) CHANGEMENT D'OPÉRATEUR [

Pour les utilisateurs qui, dans le marché libéralisé, décident de passer chez un autre opérateur, cet article constitue une entrave dans la mesure où l'imputation effectuée par Belgacom conduit au paiement d'une double redevance d'abonnement pour au moins un jour, mais dans bien des cas pour une période qui peut aller jusqu'à deux mois (suivant la date du transfert). Ceci est et reste inacceptable.

Cette mesure tend aussi à ternir la vision qu'a le consommateur des autres opérateurs. En principe, les opérateurs vers lesquels se dirigent les clients de Belgacom n'ont aucunement l'obligation d'informer les clients sur les conditions générales des autres opérateurs. Il leur est

pourtant parfois reproché de ne pas avoir renseigné leur nouveau client sur les conséquences d'un transfert au cours de la période de facturation de Belgacom. En raison de cette mesure appliquée par Belgacom, les nouveaux clients estiment en général que leur nouvel opérateur aurait dû les avertir et n'aurait dû effectuer le portage du numéro qu'à la fin de la période de facturation. Cela signifie que ces opérateurs n'auraient pu accueillir ces nouveaux clients qu'ultérieurement (deux mois plus tard dans le pire des cas).

En raison de ce mécontentement manifesté par les plaignants dans certains dossiers, le service de médiation est intervenu, pour les plaintes en question, non seulement auprès de Belgacom, mais aussi auprès des nouveaux opérateurs. Sensible au mécontentement de ses nouveaux clients, Telenet a décidé, pour des raisons commerciales, dès l'automne 2005, de les créditer d'un mois de redevance d'abonnement (voire deux mois dans des cas exceptionnels) afin que les clients n'aient pas à payer cette double redevance (ou en tous les cas que leur facture soit allégée). De nombreux plaignants ont apprécié ce geste de Telenet et, dans un certain nombre de cas, les plaintes concernées ont ainsi pu être résolues par un arrangement à l'amiable.

D] CONCLUSION [

En dépit de l'avis du service de médiation, de l'avis du Comité consultatif, des jugements prononcés par les Juges de Paix et de l'attitude d'autres opérateurs, Belgacom semble toujours camper sur ses positions.

Le service de médiation invite une nouvelle fois Belgacom à revoir son point de vue en la matière. Il est incompréhensible pour les utilisateurs que l'opérateur refuse de créditer la redevance d'abonnement au prorata de la période postérieure à la résiliation.

10 Slamming sur ADSL

A] QUELQUES EXEMPLES [

En août 2005, Monsieur X. reçoit un courrier le félicitant d'avoir fait le choix de Versatel pour sa connexion ADSL. Immédiatement, Monsieur X. contacte Versatel, il exprime sa consternation face à une telle pratique commerciale ainsi que sa volonté de refuser l'offre de connexion proposée.

Dans le courant du mois de septembre 2005, la connexion ADSL de Monsieur X. disfonctionne. Il contacte alors son fournisseur d'accès Internet habituel soit, Belgacom Skynet. A cette occasion, Monsieur X. apprend, avec étonnement, que sa connexion ADSL est passée chez Versatel.

De son côté, Belgacom indique que la situation initiale ne pourra être rétablie avant le 3 octobre 2005.

Début août 2005, un téléopérateur contacte Madame T. Il lui présente les mérites et avantages du service ADSL de Versatel. Il lui demande, en outre, de communiquer son numéro de compte bancaire ce que Madame T. refuse. Avant d'envisager un quelconque engagement, Madame T. souhaite comparer les prix proposés par Versatel avec ceux pratiqués par Belgacom Skynet. A cet effet, Madame T. demande à son correspondant de lui envoyer la documentation relative à l'offre Versatel.

Quelques jours plus tard, Madame T. reçoit un courrier de bienvenue. Jugeant le procédé déplaisant, Madame T. entreprend, tout bonnement, de se débarrasser de ce courrier, d'autant plus qu'elle n'a jamais émis la volonté de changer de fournisseur d'accès Internet. La semaine suivante, Madame T. se voit adresser un modem Versatel qu'elle retourne dès le lendemain.

Par la suite, Madame T. constate que sa connexion ADSL ne fonctionne plus. Pensant que le modem était à l'origine de ce dérangement, son beau-fils se rend à la téléboutique Belgacom de Jambes en vue d'acquérir un nouveau modem. Après vérification, il s'avère que Madame T. n'est plus connectée auprès de Belgacom Skynet mais chez Versatel.

En conséquence, Madame T. introduit une nouvelle demande de connexion auprès de Belgacom Skynet. La régularisation de la situation nécessitera trois semaines.

Le 13 octobre 2005, Madame L. reçoit, non sans surprise, une facture Tele2. Cette facture s'élève à 66,03 €. Madame L. n'a jamais réservé de suite aux courriers ou appels téléphoniques publicitaires de Tele2. Pour cause, Madame L. bénéficie, chez Belgacom, du tarif téléphonique social.

Madame L. s'est rendue à la téléboutique de Belgacom située à Huy. Le cas de Madame L. a été pris en charge par un préposé de ladite téléboutique. Ce dernier n'a trouvé aucune trace d'une éventuelle demande de souscription de Madame L. auprès de Tele2.

B] LA PROBLÉMATIQUE DU SLAMMING [

A partir de septembre 2005, le service de médiation pour les télécommunications a, quotidiennement, été saisi de plaintes relatives à des abonnements ADSL "forcés".

Le scénario est pratiquement toujours identique. L'utilisateur final reçoit un courrier le félicitant de s'être abonné auprès d'un fournisseur d'accès Internet alors qu'il n'a entrepris aucune démarche en ce sens. Dans la majorité des cas, l'utilisateur est sollicité soit à son domicile, par un téléopérateur, soit à la sortie d'un supermarché par un démarcheur. A la suite de ce contact, sans l'accord préalable de l'utilisateur final et à l'insu de celui-ci, un fournisseur d'accès Internet s'approprie la connexion Internet et se substitue, purement et simplement, au fournisseur d'accès Internet habituel.

Ce genre de pratique, par laquelle un opérateur s'accapare indûment la clientèle d'un autre opérateur, n'est pas nouvelle. En effet, les premiers cas d'espèce remontent à 1998. Ils sont, en fait, consécutifs à la première phase de libéralisation du marché des télécommunications initiée sous l'impulsion de l'Union Européenne et consacrée par la Directive du 13 mars 1996 modifiant la Directive 90/388/CEE en ce qui concerne la réalisation de la pleine concurrence sur le marché des télécommunications (JOCE du 22/03/1996 N°L 74/13).

Avant 1998, Le marché belge des télécommunications était dominé par un opérateur public (Belgacom) en situation de monopole.

Après 1998, l'introduction de la concurrence a ouvert la voie à la croissance du secteur, à l'innovation, ainsi qu'à une plus grande disponibilité et diversité des services offerts aux utilisateurs.

En mars 2002, le Parlement européen et le Conseil ont adopté un nouveau dispositif législatif ("paquet télécom") appelé à régir le secteur des communications électroniques et à remplacer la réglementation existante. Ce nouveau dispositif se compose d'une directive générale (directive "cadre") et de quatre autres directives particulières (directives "autorisation", "service universel", "accès et interconnexion" et "protection de la vie privée") et a, pour principal objectif, de rendre le secteur plus concurrentiel

(Huitième rapport sur la mise en œuvre de la réglementation en matière de télécommunications, <http://europe.eu.int/scadplus/leg/fr/lvb/l24217c.htm>).

Le "paquet télécom" a été transposé en droit belge, par la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (M.B. 20 juin 2005).

En 2005, pour attirer et conserver des clients, les opérateurs ont commencé à proposer des portefeuilles de services (triple jeu", voire "quadruple jeu") comprenant différentes combinaisons de communications vocales (y compris mobiles) à bas prix, d'accès à l'Internet et de contenus audiovisuels. La sécurité réglementaire accrue a permis de soutenir les investissements transfrontaliers, en termes de dépenses en capital, ainsi que les fusions/acquisitions. Ces investissements ont été stimulés par les économies d'échelle et les stratégies d'expansion paneuropéennes ont commencé à porter leurs fruits.

Lors de la présentation, à Bruxelles, du dernier rapport de la Commission européenne sur la réglementation et les marchés des télécommunications électroniques en Europe, Madame Viviane Reding, membre de la Commission responsable de la société de l'information et des Médias s'est félicitée des progrès accomplis dans l'ouverture des marchés des télécommunications qu'elle a qualifié de "succes story". Ledit rapport indique qu'un renforcement de la concurrence, notamment sur les marchés de détail, comporte des avantages pour le consommateur et que les perspectives en matière d'innovation et d'investissements dans et entre les Etats membres sont favorables. Ce rapport met également en évidence l'essor rapide des connexions Internet à large bande et à haut débit.

Si la libéralisation et la concurrence présentent des aspects positifs indéniables tant pour le secteur d'activité concerné que pour l'utilisateur final, il n'en demeure pas moins que la concurrence acharnée à laquelle se livrent actuellement les opérateurs présents sur le marché belge des télécommunications conduit à des dérapages tout aussi indéniables. Ainsi, certains opérateurs alternatifs n'hésitent pas à recourir à des pratiques douteuses et agressives pour recruter de nouveaux clients. Dans ce contexte ultraconcurrentiel, les matraquages publicitaires, portant, parfois, sur des offres de produits ou de services pour lesquels l'opérateur ne dispose pas du stock suffisant ou ne peut effectivement prester le service compte tenu de l'ampleur de la publicité (article 22,9°, de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur) et les démarchages abusifs sont légion. Certains opérateurs sont prêts à tout pour appâter la clientèle et se soucient peu de la légalité des pratiques mises en œuvre. Il va sans dire que ce type de pratique nuit sérieusement à l'image de tout le secteur.

Le présent chapitre se propose d'épingler précisément une de ces pratiques. Il s'agit du Slamming. En clair du "vol" d'abonnés entre opérateurs. Les trois cas repris supra illustrent parfaitement la pratique ainsi désignée. Le Slamming est un terme anglo-saxon employé dans le domaine des télécommunications pour désigner la pratique consistant, pour un fournisseur de service, à s'approprier des nouveaux clients, le plus souvent, au moyen de pratiques douteuses.

C) LES FORMES DE SLAMMING [

Le Slamming est susceptible de revêtir plusieurs formes. Celles-ci sont essentiellement au nombre de trois.

Historiquement, la première forme de Slamming identifiée concerne la téléphonie fixe et vise l'activation d'un service de présélection sans accord préalable de l'utilisateur final.

La seconde forme de Slamming porte sur la connexion ADSL. Elle consiste, pour un fournisseur d'accès Internet, à s'approprier une connexion ADSL, sans le consentement exprès de l'utilisateur final.

La troisième forme de Slamming a trait au nom de domaine et désigne alors les pratiques de certains registraires (ou bureaux d'enregistrement) consistant à attirer l'attention des titulaires de noms de domaine sur le fait que leur date d'expiration est proche et qu'il est donc nécessaire de les renouveler (et c'est l'objectif) auprès de leur bureau d'enregistrement pour 1, 2 ou 5 ans. Habituellement, les prix pratiqués sont nettement supérieurs à ceux du marché. Ainsi, chez DROA (Domain Registry of America) le coût annuel d'enregistrement s'élève à 27 € soit, 15 € de plus que le prix courant.

Seul le Slamming sur ADSL retiendra notre attention. Cependant, un certain nombre de parallèles et de comparaisons seront établies avec le Slamming en matière de présélection. Quant à la troisième forme de Slamming, elle est renseignée uniquement à titre indicatif et ne sera pas abordée vu que le service de médiation pour les télécommunications n'a, à ce jour, jamais été confronté à ce type de problème.

D) LE SLAMMING SUR ADSL [

D'un point de vue légal, le Slamming sur ADSL constitue un achat forcé au sens de l'article 76, alinéa 2, de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur (M.B. 29 août 1991). Conformément à cet article, il est interdit de fournir à une personne sans demande préalable de sa part, un service quelconque en l'invitant à accepter ce service contre paiement de son prix. L'alinéa 4 de l'article 76 précise qu' "En aucun cas, le destinataire n'est tenu de payer le service fourni (...) même si une présomption d'acceptation tacite du service (...) a été formulée." En d'autres termes, l'utilisateur final dont la connexion a été "slammée" est parfaitement en droit de ne pas payer la ou les factures établies par le fournisseur indelicat.

Toujours sur le plan du droit, le Slamming sur ADSL s'apparente à un détournement de clientèle voire un acte de concurrence déloyale.

L'article 93, de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur prohibe les pratiques contraires aux usages honnêtes en matière commerciale portant atteinte aux intérêts professionnels d'un ou de plusieurs vendeurs. Cette interdiction est très large.

(http://www.internet-observatory.be/internet_observatory/pdf/legislation/cmt/law_be_1991-07-14_cmt_fr.pdf).

Ainsi, par arrêt du 06/10/1994, la cour d'appel de Bruxelles a jugé que : "Le fait d'interpeller ou de faire interpeller, par des propos incessants et dérangeants, un client potentiel d'un restaurant, en vue de l'amener à se rendre dans un des commerces immédiatement voisins, alors même que ce client consulte la carte du restaurant, constitue un détournement frauduleux de la clientèle et, partant, est constitutif d'un acte contraire aux usages honnêtes en matière commerciale. Le fait d'interpeller une clientèle, le plus souvent étrangère, de lui interdire, par des propos incessants et dérangeants, de faire choix de son restaurant en toute quiétude, est une pratique contraire aux usages honnêtes en matière commerciale. Il importe peu que l'auteur de cette pratique ait eu l'intention de détourner la clientèle du commerce voisin; il suffit que le comportement importun prédécrit ait été de nature à porter atteinte aux intérêts professionnels du concurrent.

L'article 93 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, pas plus que l'article 54 de la loi antérieure du 14 juillet 1971, n'exigent qu'un dommage résulte de l'acte incriminé".

S'agissant de la concurrence déloyale dans le secteur des télécoms, on retiendra, particulièrement, l'arrêt rendu en référé par le Tribunal de Commerce de Nantes le 13 juillet 2004. Cet arrêt donne gain de cause à France Télécom face à son concurrent Telecom Italia France, accusé de démarchages abusifs. Le tribunal de commerce de Nantes a enjoint Telecom Italia France de rappeler à l'ordre ses commerciaux dont certains se faisaient, selon de nombreux témoignages, passer pour des employés de France Télécom.

Au final, le Tribunal de Commerce de Nantes a considéré que : "malgré les précautions prises tant par la société Telecom Italia France que par son partenaire, il n'est pas exclu que certains commerciaux aient mis en avant le nom de France Télécom pour se faire ouvrir des portes qui seraient [autrement] demeurées closes", ce qui constitue un acte de concurrence déloyale.

Le Slamming sur ADSL est, par ailleurs, susceptible en tant que tel de porter atteinte aux intérêts d'un ou plusieurs consommateurs et est, en ce sens, contraire à l'article 94 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur.

Cela étant, le Slamming sur ADSL n'est pas seulement contraire aux dispositions précitées de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur. En effet, certaines dispositions pénales peuvent également trouver à s'appliquer en cas de Slamming sur ADSL. On songe d'une part, à l'escroquerie (Article 496 du Code pénal :

"Quiconque, dans le but de s'approprier une chose appartenant à autrui, se sera fait remettre ou délivrer des fonds, meubles, obligations, quittances, décharges, soit en faisant usage de faux noms ou de fausses qualités, soit en employant des manoeuvres frauduleuses pour persuader l'existence de fausses entreprises, d'un pouvoir ou d'un crédit imaginaire, pour faire naître l'espérance ou la crainte d'un succès, d'un accident ou de tout autre événement chimérique, ou pour abuser autrement de la confiance ou de la crédulité, sera puni d'un emprisonnement d'un mois à cinq ans et d'une amende de vingt-six francs à trois mille francs") et d'autre part, à l'abus de confiance (Article 491 du Code pénal : " Quiconque aura frauduleusement soit détourné, soit dissipé au préjudice d'autrui, des effets deniers, marchandises, billets, quittances, écrits de toute nature contenant ou opérant obligation ou décharge et qui lui avaient été remis à la condition de les rendre ou d'en faire un usage ou un emploi déterminé, sera puni d'un emprisonnement d'un mois à cinq ans et d'une amende de vingt-six francs à cinq cents francs (...).")

A côté de ces dispositions légales générales et contrairement à ce qui prévaut actuellement en matière de Slamming sur présélection automatique, il n'existe pas actuellement, en droit belge, de disposition légale spécifique au Slamming sur ADSL.

En effet, en ce qui concerne le Slamming sur présélection automatique, l'article 135, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (M.B. 20 juin 2005) précise que : "*L'activation d'un service de présélection ou le transfert d'un numéro par un opérateur sans l'accord exprès préalable écrit de l'utilisateur final, et sans information claire concernant le service de présélection est interdite.*

La désactivation d'un service de présélection par le prestataire du service en question est possible :

- moyennant l'accord exprès et préalable de l'utilisateur final ;
- quand l'utilisateur final ne respecte pas les obligations matérielles du contrat conclu avec le prestataire du service de présélection, et après que ce dernier a informé clairement l'utilisateur final des conséquences de la désactivation de son service de présélection.

La désactivation d'une présélection par l'opérateur d'accès est possible :

- après requête préalable par le prestataire du service de présélection pour les cas prévus à l'alinéa 2, 1°;
- moyennant l'accord exprès préalable écrit de l'utilisateur final, et après la remise d'une information claire au sujet des effets de la désactivation du service de présélection;
- en raison de l'existence de limitations techniques définies et reconnues par l'Institut, après autorisation préalable du ministre. La personne qui demande à tort à un opérateur le transfert d'un numéro ou d'activer ou de désactiver une présélection ou un service

de présélection de l'opérateur ou la personne qui désactive à tort une présélection de l'opérateur activée à juste titre ne peut réclamer à l'utilisateur final préjudicié le paiement des communications effectuées durant les quatre derniers mois précédant l'introduction de la plainte et le cas échéant lui rembourse les montants déjà perçus.

En outre, il est tenu de payer une intervention forfaitaire de 750 € à l'entreprise qui de ce fait perd temporairement un utilisateur final.

Une plainte concernant l'application du présent article peut être introduite auprès du service de médiation pour les télécommunications.

Le service de médiation pour les télécommunications peut refuser de traiter une plainte s'il s'avère que les faits qui ont donné lieu à la plainte se sont produits plus d'un an avant l'introduction de la plainte."

Il existe également une différence de régime au niveau des accords conclus entre opérateurs à propos de l'offre d'interconnexion pour la téléphonie fixe (Belgacom's Reference Interconnect Offer, en abrégé BRIO) d'une part et l'ADSL (Reference Offer For Local Bitstream Access, en abrégé BROBA).

Ainsi, les accords BRIO subordonnent toute activation d'une présélection à la signature par l'utilisateur final d'un document type expressément prévu à cet effet (point 4.2.1, BRIO 2005 : "(...) Before transmitting to Belgacom a request the CPS on a particular end-user's line, the Operator should obtain from the end-user concerned a signed letter of authority (LOA) (...)."). En cas d'activation d'un service de présélection sans accord préalable écrit de l'utilisateur final, celui-ci n'est pas tenu, conformément à l'article 135 précité de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, de payer les communications émises durant les quatre derniers mois précédant l'introduction de la plainte. Le cas échéant, l'opérateur indelicat lui rembourse les montants déjà perçus. En outre, il est tenu de payer une intervention forfaitaire de 750 euros à l'entreprise lésée.

A l'inverse, les accords BROBA ne contiennent, pour l'heure, aucune disposition analogue à celle visée au point 4.2.1, des accords BRIO 2005. Partant, tout fournisseur d'accès Internet peut requérir auprès de Belgacom l'activation ou la désactivation de l'ADSL sans qu'un quelconque document attestant de la volonté de l'utilisateur ne doive être produit.

E] RECOMMANDATIONS [

Le service de médiation estime opportun d'étendre le champ d'application de l'article 135 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques au Slamming sur ADSL. Pareille extension permettrait non seulement d'enrayer le procédé décrit ci-avant mais rehausserait également le niveau de protection des utilisateurs finals.

D'autre part, il conviendrait, à l'instar de ce qui vaut pour la présélection automatique, d'insérer dans les accords BROBA l'obligation pour le fournisseur d'accès Internet de joindre à toute demande d'activation ADSL un document attestant de l'accord préalable et écrit de l'utilisateur final. Ce document pourrait comme c'est le cas en matière d'activation ou de désactivation de présélection automatique prendre la forme d'un document standard dont les mentions seraient prédéfinies.

Entre-temps, des mesures de simple bon sens pourraient être arrêtées par l'ensemble des fournisseurs d'accès Internet et par Belgacom en particulier. Ainsi, les utilisateurs finals pourraient être avertis, par courrier individuel, lorsque leur accès ADSL est sur le point d'être remplacé par un autre. Dans le même ordre d'idées, au moment de la souscription, il conviendrait de vérifier si l'utilisateur final n'est pas déjà abonné ADSL et, dans l'affirmative, lui notifier la désactivation, imminente, de l'accès initial.

Le service de médiation pour les télécommunications est d'avis que l'ensemble de ces mesures et recommandations permettraient de renforcer la protection des utilisateurs et sécuriseraient davantage le système actuellement en vigueur. Il s'agirait également d'assainir quelque peu l'image d'un secteur économique hautement concurrentiel.

11 Obstacles au changement d'opérateur

A) UN EXEMPLE [

Madame, Monsieur,

Voilà un peu plus d'un an que je suis abonné à une connexion Internet chez Versatel. Depuis le début, je suis fort mécontent du service offert (pas de filtre antispam, support pratiquement inexistant, ...).

J'avais prévu de résilier mon abonnement au terme de la première année mais il apparaît à présent qu'étant donné que je n'ai pas notifié mon préavis AVANT la fin de la première année, je suis à nouveau lié pour un an. Si je veux résilier aujourd'hui, je dois payer l'abonnement pour la durée restante de l'année en cours à titre d'indemnité de rupture. . .

B) ANALYSE DES OBSTACLES EN 2005 [

Dans le traitement des plaintes, le service de médiation pour les télécommunications constate que certains opérateurs compliquent la tâche de l'utilisateur lorsque celui-ci souhaite changer d'opérateur ou répondre à une offre intéressante d'un opérateur concurrent. Dans le traitement quotidien des plaintes, le service de médiation observe régulièrement que certaines dispositions contractuelles constituent, pour l'utilisateur, une entrave qui l'empêche de changer d'opérateur comme il le souhaiterait.

Nous donnons ci-après un aperçu de quelques pratiques actuelles constituant une entrave pour l'utilisateur lorsque celui-ci souhaite quitter son opérateur actuel pour un autre. L'un des objectifs de la libéralisation du secteur des télécommunications, à savoir le libre choix de l'opérateur pour le consommateur, s'en trouve ainsi entravé.

En 2001 déjà, le service de médiation pour les télécommunications signalait, dans ce domaine, un nombre important de plaintes à l'égard de Mobistar. Les conditions générales appliquées à l'époque par Mobistar contrariaient considérablement les plaignants dans leur souhait de changer d'opérateur, en raison, tout à la fois, de la reconduction tacite des contrats à durée déterminée pour une période équivalente et des indemnités de rupture très élevées (jusqu'à 23 mois de frais d'abonnement, temps d'appel et frais de dossier). Ces clients étaient, en pratique, condamnés à rester chez le même opérateur. En 2002, Mobistar a modifié ces dispositions et a plafonné l'indemnité de rupture à 150 € maximum par carte activée, suivant ainsi en partie les recommandations du service de médiation.

En 2005, le service de médiation a observé, à nouveau, dans le traitement des plaintes, des mécanismes similaires entravant le libre choix de l'opérateur par l'utilisateur. Nous estimons,

à travers le traitement quotidien des plaintes, que certaines dispositions contractuelles de Versatel, Scarlet, Sun Telecom et Belgacom, entre autres, constituent pour l'utilisateur des télécommunications une entrave qui l'empêche de changer d'opérateur comme il le souhaiterait. Pour éclaircir la situation, voici un aperçu des problèmes relevés chez ces quatre opérateurs. Pour les cas concernant Proximus, nous renvoyons au chapitre 7 du présent rapport.

1. VERSATEL

Les contrats Always ADSL, Always More ADSL et Versatel Mobile PostPaid, d'une durée d'un an, sont reconduits de manière tacite pour une période équivalente. En cas de résiliation, les redevances d'abonnement pour l'ensemble de la durée restante doivent être payées à titre de frais de résiliation. De plus, le client doit tenir compte d'un délai de préavis inhabituel de deux mois avant la date d'échéance du contrat.

Dans la pratique, la situation manque souvent de clarté pour l'utilisateur, par manque d'information. Lorsqu'il s'inscrit, le client ne signe en effet qu'un bon de commande sur lequel sont uniquement repris quelques extraits des conditions générales.

Les informations essentielles évoquées ci-dessus n'y sont pas décrites de façon claire. La version intégrale des conditions générales n'est fournie qu'à la demande explicite du client. Quant à la version des conditions générales que l'on trouve sur le site Internet, elle est présentée de manière très confuse si bien qu'il n'est pas évident, pour le consommateur, de prendre connaissance de ces importantes dispositions.

2. SCARLET

La formule Scarlet One porte initialement sur une durée fixe de 15 mois et est ensuite convertie en un contrat à durée indéterminée. Mais, dans tous les cas, le client est au minimum redevable de 15 mois de redevance d'abonnement (49,95 €/mois sans GSM).

Dans de très nombreuses plaintes, il apparaît que les clients Scarlet One reçoivent ce service avec beaucoup de retard ou de manière imparfaite si bien qu'ils veulent résilier leur contrat avant terme. S'il est vrai qu'après le lancement de sa formule Scarlet One, Scarlet faisait généralement preuve de souplesse dans l'application des dispositions contractuelles précitées, l'opérateur tend aujourd'hui à appliquer les conditions générales de manière plus stricte. Il arrive ainsi qu'un client se voie facturer 749 € à titre d'indemnité de résiliation alors qu'à aucun moment, il n'a bénéficié

d'un service correct. Ajoutons encore, pour que le tableau soit complet, que les plaintes émanant de clients Scarlet One font souvent état de temps d'attente de plus de dix semaines. Dans la pratique, la plupart des clients ont déjà, durant cette période d'attente, résilié leur connexion à large bande auprès de leur ancien provider. Les expériences vécues avec d'autres produits Scarlet présentent des caractéristiques similaires.

3. SUN TELECOM

Sun Telecom propose à ses clients un service CPS (Carrier Pre Select). Toutefois, la particularité de Sun Telecom est que le client, en plus de la désactivation de ce CPS via la LOA (Letter of Authorisation) habituelle, doit encore envoyer une lettre notifiant sa résiliation.

En plus de la facture mensuelle minimale de 7,50 € de Sun Telecom, la disposition susmentionnée peut coûter quelques dizaines d'euros à l'utilisateur qui aurait perdu de vue ce principe peu courant.

4. BELGACOM

La Discovery Line de Belgacom présente une disposition tarifaire particulière, à savoir que l'abonné doit payer un tarif de 15 eurocents/minute pour toute communication. Il s'agit donc ici d'un supplément très exceptionnel que le client doit payer par minute lorsqu'il fait usage, entre autres, du CPS d'un autre opérateur ou de la connexion d'un fournisseur d'accès concurrent. Dans les cas précités, il devient peu réaliste pour l'abonné d'opter pour un autre opérateur, compte tenu de cette charge financière importante.

Par ailleurs, une série de plaintes indiquent clairement que la lettre d'accueil adressée aux abonnés Discovery Line de Belgacom ne fait aucunement mention des dispositions fort inhabituelles évoquées ci-dessus, lesquelles peuvent avoir un impact non négligeable sur le montant de la facture. Ce n'est qu'en recevant la facture elle-même - donc beaucoup trop tard - que l'abonné reçoit des éclaircissements à ce sujet.

C] OBSTACLES DANS LES NOUVELLES CONDITIONS GÉNÉRALES [

Les nouvelles "Conditions générales Euphony - Services ligne fixe", "Conditions générales Euphony - Services ADSL" et "Conditions générales TELE2 All In" qui ont été proposées contiennent, elles aussi, des dispositions susceptibles de constituer une entrave pour les utilisateurs désireux de changer d'opérateur. Conformément à l'article 108, §3 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, le service de médiation pour les télécommunications a remis un avis à ces opérateurs concernant ces conditions générales nouvellement proposées. Dans ces avis, il est notamment question de ces entraves pour le consommateur.

1. CONDITIONS GÉNÉRALES "EUPHONY-SERVICES LIGNE FIXE" NOUVELLEMENT PROPOSÉES

L'article 3.1. permet de conclure des contrats d'une durée de 15 ou 24 mois reconductibles pour une période équivalente. Pour le service de médiation, un contrat d'une durée initiale déterminée de 12 mois qui est ensuite converti en un contrat de durée indéterminée semble plus approprié afin d'éviter que des utilisateurs résidentiels ne soient liés à un même opérateur pour une période excessive.

L'article 11.3 prévoit en effet une indemnité dont le client serait redevable envers Euphony en cas de résiliation anticipée de son contrat à durée déterminée. L'indemnité s'élève à 100% des redevances d'abonnement restant dues, en plus du montant des communications restant à facturer. Cette indemnité peut grimper fort haut (plus de 300 €) et peut donc, dans les faits, sérieusement empêcher le client de changer de fournisseur, et cela pendant un long moment.

2. CONDITIONS GÉNÉRALES "EUPHONY-SERVICES ADSL" NOUVELLEMENT PROPOSÉES

Les contrats EuLite et EuComfort peuvent avoir une durée de 12, 15 ou 24 mois. Pour le service de médiation, un contrat d'une durée initiale déterminée de 12 mois qui est ensuite converti en un contrat de durée indéterminée semble plus approprié afin d'éviter que des utilisateurs particuliers ne soient liés à un même opérateur pour une période excessive.

L'article 16 prévoit en effet une indemnité dont le client serait redevable envers Euphony en cas de résiliation anticipée de son contrat à durée déterminée. L'indemnité s'élève à 100% des redevances mensuelles restant dues. Cette indemnité peut grimper fort haut (plus de 800 €)

et peut donc, dans les faits, sérieusement empêcher le client de changer de fournisseur, et cela pendant un long moment.

3. CONDITIONS GÉNÉRALES "TELE2 ALL IN" NOUVELLEMENT PROPOSÉES

Le service "TELE2 All In" est conclu, selon l'article 2.2, pour une durée minimale d'un an qui est à chaque fois reconduite tacitement pour un an supplémentaire. En cas de résiliation, les redevances d'abonnement pour l'ensemble de la durée restante doivent être payées à titre de frais de résiliation (2.3). Cette indemnité peut grimper fort haut (plus de 400 €) et peut donc, dans les faits, sérieusement empêcher le client de changer de fournisseur, et cela pendant un long moment. De plus, le client doit tenir compte d'un délai de préavis inhabituel de deux mois qui doit être notifié par lettre recommandée (2.2, 2.4).

Dans la pratique, comme le service de médiation l'avait déjà constaté avec des dispositions similaires dans les anciens contrats Versatel Always ADSL, Always More ADSL et Versatel Mobile PostPaid, la situation manque souvent de clarté pour l'utilisateur, par manque d'information. Lorsqu'il s'inscrit au service "TELE2 All In", le client ne signe en effet qu'un bon de commande. Les informations essentielles évoquées ci-dessus n'y sont pas décrites de façon claire.

A) INTRODUCTION [

Madame A. s'abonne chez Base le 15 octobre 2005 sous la formule tarifaire 'Base Unlimited'. La vendeuse du magasin Base lui a vivement recommandé cette formule, lui assurant qu'elle pourrait véritablement téléphoner sans limite à d'autres abonnés Base. La plaignante fait immédiatement usage des services en question, jusqu'à ce qu'elle reçoive, le 17 novembre, un sms de son opérateur. Il est dit, dans ce message, que son abonnement est suspendu. Renseignements pris auprès du point de vente Base, Madame A. apprend que cette suspension est due à un nombre d'appels anormalement élevé. Pourtant, ni dans son contrat, ni dans les Conditions Générales, il n'est fait mention d'une quelconque limite. Mais ces arguments ne convainquent pas Base de lever le blocage, l'opérateur estimant que la plaignante surcharge le réseau. Révoltée par cette attitude, Madame A. introduit une plainte auprès du service de médiation.

Entre fin octobre et décembre 2005, le service de médiation a reçu un certain nombre de plaintes concernant le plan tarifaire de Base dénommé Base Unlimited.

Selon la publicité, les clients qui adhéraient à cette formule d'abonnement pouvaient appeler et envoyer des sms sans limite à d'autres clients Base, et ce pour un forfait mensuel de 25 €. La plainte dont question ci-dessus montre toutefois que la réalité est loin d'être idyllique. Ceux qui utilisaient effectivement les services de Base sans aucune limite couraient en effet le risque de voir leur ligne interrompue.

Après avoir analysé les différentes plaintes, le service de médiation examinera notamment dans quelle mesure la démarche de Base à l'égard des clients 'Unlimited' était légitime. Nous verrons aussi quel impact a eu le comportement de ces clients en matière d'appels sur le réseau de Base. Et bien entendu, nous nous pencherons également sur la manière dont ces plaintes ont été résolues.

B) CATÉGORIES DE PLAINTES [

1. BLOCAGE DES SERVICES

La première catégorie concerne les plaintes introduites par des clients Unlimited qui, tout comme Madame A., se sont vus refuser tout nouvel accès au réseau Base en raison d'un comportement prétendument anormal. Certains plaignants ont même déclaré que cette suspension était intervenue sans avertissement préalable.

Base, selon ses propres dires, n'aurait procédé à la clôture des services que pour un nombre très limité de clients. Ceux-ci auraient en effet provoqué, par leur comportement anormal en

matière d'appels, une sursaturation du réseau local. L'opérateur aurait donc pris cette mesure dans le but de préserver l'intégrité de son réseau. D'après Base, les clients présentant le profil d'appels le plus lourd auraient bel et bien été avertis (par téléphone ou sms) du fait que leur ligne pourrait être bloquée s'ils continuaient à utiliser la ligne de manière anormalement élevée. Base a mentionné, à cet égard, plusieurs cas d'abus dans lesquels les clients concernés téléphonaient jusqu'à 15 heures par jour et utilisaient ainsi le plan tarifaire Unlimited à des fins abusives (par exemple pour revendre des appels, utiliser le gsm comme babyphone, mener des conférences par téléphone,...). En aucun cas, selon Base, on ne peut parler d'un "usage privé normal" pour ce groupe de clients. Par la suite, Base a accepté de réactiver l'abonnement Unlimited sous certaines conditions. Premièrement, le nombre d'heures d'appel sur base régulière ne pouvait dépasser 6 heures par jour ou 30 heures par semaine. Deuxièmement, il était interdit, sur base régulière, d'appeler pendant plus de 3 heures d'affilée ou en enchaînant les appels. De même, l'utilisation commerciale du contrat et/ou le fait de mettre le contrat à la disposition de tiers étaient interdits.

2. PROBLÈMES DE RÉSEAU

Suite à l'augmentation du trafic sur le réseau Base, de nombreux clients ont connu des problèmes d'accessibilité. Diverses plaintes à ce sujet sont parvenues au service de médiation. D'emblée, il est apparu que cette situation avait vraisemblablement un lien avec l'offre Unlimited. La mesure prise par Base pour contrer l'usage "abusif" de cette formule, à savoir le blocage des clients qui présentaient un comportement excessif en matière d'appels, n'a donc pas permis d'éviter que le réseau sature, de manière temporaire ou au niveau local (notamment à Bruxelles et dans le Brabant flamand)

Base a correctement informé ces plaignants des raisons à l'origine des problèmes de couverture et des mesures à prendre. Outre le blocage des utilisateurs "excessifs", Base s'est engagée à adapter le logiciel de son réseau, à renforcer rapidement une vingtaine d'antennes et à accélérer la procédure pour le placement prévu d'antennes supplémentaires. On peut supposer que ces mesures se sont révélées efficaces, le nombre de plaintes liées à cette problématique ayant chuté aussi vite qu'il n'avait grimpé auparavant.

3. INFORMATION

Les problèmes relatifs à l'accessibilité des services de Base et/ou au manque de clarté des informations fournies par les collaborateurs sont quasiment une constante dans bon nombre de plaintes. Suite aux nombreux articles de presse, un grand nombre de clients Unlimited, inquiets

de la situation, ont pris contact avec le service clientèle. Les plaintes introduites auprès du service de médiation montrent toutefois que la notion de "comportement d'appel normal" leur a rarement été expliquée de façon claire. Ceux dont la ligne a été bloquée ont quelques fois reçu l'étiquette de "fraudeur".

C) COMMENTAIRES [

Le service de médiation ne peut que conclure que Base était mal préparée au moment d'offrir son plan tarifaire Unlimited, une formule révolutionnaire. Une offre permettant aux clients d'appeler sans limite vers d'autres abonnés Base, le tout à un prix forfaitaire intéressant, devait en tout état de cause susciter de grandes attentes. De même, on pouvait s'attendre à ce qu'une série de clients prennent cette formule à la lettre en utilisant le réseau de Base pendant 10 heures chaque jour, voire plus.

En principe, Base ne peut invoquer une quelconque disposition contractuelle pour refuser l'accès de certains clients au réseau, si ce n'est dans les cas de rupture de contrat, de défaut de paiement et de fraude présumée ou avérée (articles 10.2.1 et 10.3.1.1 des conditions générales de Base). La seule situation qui pourrait légitimement justifier une suspension ou une résiliation du contrat par Base serait une commercialisation de l'abonnement Unlimited. Le fait que Base ait malgré tout bloqué la ligne de centaines de clients dont le comportement d'appel était qualifié d'excessif, n'est pas acceptable. Ces clients n'ont en effet commis aucune infraction aux conditions générales. Le fait que Base, dans ses publicités, précise en petits caractères que "les appels et les envois de sms illimités vers des clients Base sont uniquement destinés à un usage privé normal" ne constitue pas, selon le service de médiation, un contre-argument convaincant. En outre, la formulation "usage privé normal" est imprécise et donne donc lieu à diverses interprétations ; du reste, elle ne cadre pas avec le nom du produit.

Le blocage de clients qui présentent un profil d'appels excessif avait pour but de résorber les problèmes de capacité du réseau. Base n'a pas pu résorber ces problèmes. On peut certainement reprocher à l'opérateur de ne pas avoir suffisamment pris en compte l'impact que pouvait avoir l'offre Unlimited.

D) RECOMMANDATIONS [

La solution proposée par Base, à savoir lever le blocage moyennant le respect des conditions mentionnées précédemment, a été acceptée par les plaignants. Toutefois, ces abonnés n'ont

bénéficié d'aucune forme de compensation pour l'interruption, pendant plusieurs semaines, de leur abonnement Unlimited. Le service de médiation estime pourtant qu'une compensation s'impose pour les personnes victimes d'une telle interruption.

Étant donné que les clients Unlimited sont à présent tenus de respecter des conditions plus ou moins concrètes, ceci devrait, selon le service de médiation, être communiqué clairement aux utilisateurs. Si, après avoir pris connaissance de ces conditions, ils ne les acceptent pas, ils devraient avoir la possibilité de résilier sans frais leur contrat.

Les personnes victimes de problèmes de réseau qui, pour cette raison, ont décidé de résilier leur contrat à durée déterminée, devraient avoir le droit, selon le service de médiation, de le faire gratuitement. Le lien de causalité avec l'offre Unlimited est en effet suffisamment avéré. Étant donné que Base est seule responsable des problèmes ainsi créés, il serait inacceptable de faire payer à ces clients une indemnité de rupture.

A) DIFFUSION DU RAPPORT [

- aux membres du gouvernement fédéral ;
- aux membres de la Chambre des Représentants, du Sénat, du Parlement flamand, du Parlement wallon et du Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale ;
- à l'Institut belge des Services postaux et des Télécommunications ;
- aux CPAS ;
- aux opérateurs qui ont conclu un protocole avec le service de médiation ;
- à la presse.

Le rapport annuel est également mis à la disposition du public gratuitement, sur simple demande.

Le public peut également en prendre connaissance en consultant le site Internet du service de médiation : www.mediateurtelecom.be

B) COORDONNÉES DU SERVICE DE MEDIATION [

1. PLAINTES FRANCOPHONES ET GERMANOPHONES

Service de médiation pour les télécommunications
Monsieur Jean-Marc Vekeman, Médiateur
Place des Barricades 1
1000 Bruxelles

Tél : 02 223 06 06 - Fax 02 219 77 88
E-mail : plaintes@mediateurtelecom.be

2. PLAINTES NÉERLANDOPHONES

Ombudsdienst voor Telecommunicatie
De heer Luc Tuerlinckx, Ombudsman
Barricadenplein 1
1000 Brussel

Tél : 02 223 09 09 - Fax : 02 219 86 59
E-mail : klachten@ombudsmantelecom.be

14 Procédure de traitement des plaintes

Toute personne confrontée à un litige relatif aux télécommunications peut s'adresser au service de médiation pour les télécommunications, institué légalement auprès de l'Institut belge des Services Postaux et des Télécommunications.

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

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

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

Seules les plaintes écrites sont prises en considération.

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

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

L'examen d'une plainte prend fin lorsqu'elle fait l'objet d'un recours juridictionnel, sauf dans le cas où le plaignant a sollicité l'arbitrage du service de médiation. En dehors du cas de l'arbitrage où le service de médiation rendra un verdict liant les deux parties, 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 ;

- se prononcer en tant qu'arbitre dans tout différend entre l'opérateur de télécommunications et les utilisateurs finals sur base d'une convention d'arbitrage conclue entre le service de médiation et l'opérateur de télécommunications pour autant que l'utilisateur final accepte de recourir à l'arbitrage après la naissance du différend. Le service de médiation ne peut arbitrer des litiges portant sur des montants supérieurs à 2.478,9352 € indexés ;
- examiner la demande de toute personne se prétendant victime d'une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques visant à obtenir communication de l'identité et de l'adresse des utilisateurs de réseaux ou de services de communications électroniques l'ayant importunée, pour autant que ces données soient disponibles. Le service de médiation accède à la demande si les conditions suivantes sont réunies : les faits semblent établis et la demande se rapporte à des dates et heures précises.

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

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

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



SERVICE MEDIATION
TELECOMMUNICATIONS

Service de médiation pour les télécommunications
Place des Barricades 1 - 1000 Bruxelles
Tél.: 02 223 06 06
Fax : 02 219 77 88
plaintes @mediateurtelecom.be
www.mediateurtelecom.be