



# Rapport annuel 2006

Service de médiation pour les  
télécommunications

[www.mediateurtelecom.be](http://www.mediateurtelecom.be)



# Sommaire

<b>Introduction</b> .....	<b>4</b>
<b>1. Plaintes introduites en 2006</b> .....	<b>6</b>
A. Aperçu des plaintes 1993-2006.....	6
B. Evolution mensuelle du nombre de plaintes enregistrées entre 2004 et 2006 .....	7
C. Modes d'introduction .....	8
D. Nombre de plaintes introduites par province .....	9
E. Répartition des plaintes par firme.....	10
<b>2. Plaintes Médiation</b> .....	<b>16</b>
A. Les chiffres.....	16
1. Catégories de plaintes Médiation .....	16
2. Catégories de plaintes Médiation par province .....	17
B. Quelques exemples de plaintes .....	18
<b>3. Plaintes traitées en 2006</b> .....	<b>34</b>
A. Répartition des plaintes par procédure de traitement.....	34
B. Plaintes Appels malveillants .....	35
C. Plaintes Médiation.....	36
1. Recevabilité .....	36
2. Résultats.....	37
3. Résultats positifs pour les plaignants.....	39
<b>4. Hausse sensible du nombre de plaintes</b> .....	<b>41</b>
A. Introduction .....	41
B. Analyse par opérateur.....	41
1. Versatel/Tele2.....	41
2. Talk Talk.....	46
3. Telenet .....	47
4. Mobistar .....	49
5. Belgacom .....	51
C. Conclusion.....	53
<b>5. Nouvelles dispositions législatives</b> .....	<b>54</b>
A. Facturation des appels vers les services après-vente .....	55
B. Paiement par domiciliation et réception des factures par courrier électronique .....	58
<b>6. Problèmes consécutifs à la résiliation des contrats de téléphonie fixe</b> .....	<b>61</b>
A. Introduction.....	61
B. Modalités et conditions de résiliation.....	61
C. Charges postérieures à la résiliation ou à l'activation d'une présélection automatique.....	62
D. Durée des contrats de téléphonie fixe et frais de résiliation .....	64
E. Conclusion .....	65
<b>7. Problèmes liés aux accords Brio : suppression automatique du CPS en cas de transfert de raccordement</b> .....	<b>67</b>
A. Exemple .....	67
B. Accords BRIO en théorie .....	67
C. Accords BRIO en pratique .....	68
D. Recommandations .....	69
<b>8. Services sms payants : le point sur la question</b> .....	<b>70</b>
A. Introduction.....	70

B. Comparaison entre les plaintes reçues en 2006 et celles de 2005 .....	70
C. Dernières tendances.....	71
D. Suivi des recommandations formulées dans le rapport annuel 2005 .....	72
E. Conclusion.....	73
<b>9. Portail Internet <a href="http://www.ombudsman.be">www.ombudsman.be</a> .....</b>	<b>74</b>
<b>10. Diffusion du rapport .....</b>	<b>75</b>
<b>11. Coordonnées du service de médiation .....</b>	<b>76</b>
A. Plaintes francophones et germanophones .....	76
B. Plaintes néerlandophones .....	76
<b>12. Procédure de traitement des plaintes .....</b>	<b>77</b>

# Introduction

## Les plaintes reçues

Depuis 2002, le nombre d'utilisateurs faisant appel au service de médiation pour les télécommunications ne cesse de croître. En 2002, nous avons, en effet, reçu 8.594 plaintes écrites. En 2006, nous en avons reçu 20.422, ce qui représente une augmentation de 33,76 % par rapport à 2005.

La progression par rapport à 2005 est telle que le service de médiation a estimé utile d'étudier les causes de cette augmentation et de formuler des recommandations dans un chapitre distinct de ce rapport annuel. Il ressort des statistiques que plusieurs opérateurs se distinguent par une augmentation assez radicale. Nous parlons ici d'une hausse en chiffres absolus ou en pourcentage. Cinq opérateurs sont concernés, à savoir Versatel/Tele2, Talk Talk, Telenet, Mobistar et Belgacom. Si nous ne tenons pas compte des dossiers relatifs aux appels malveillants, c'est pour Versatel/Tele2 que l'augmentation des plaintes en chiffres absolus est la plus importante. Quelque 2.822 plaintes concernant Tele2 ont été enregistrées en 2006. Par rapport à 2005, ceci représente une augmentation de 1.886 dossiers ou 201,50%.

La mission essentielle du service de médiation est d'aider, sur base d'une tentative de conciliation, les utilisateurs individuels qui rencontrent des difficultés. Le service de médiation a réussi, en 2006, à aboutir à un arrangement à l'amiable pour 87,08% des problèmes traités. Si nous tenons compte des recommandations auxquelles les opérateurs ont répondu positivement, une solution a pu être apportée à 90,37% des litiges.

## Problèmes structurels

A côté des solutions ainsi proposées à des utilisateurs individuels, le service de médiation pour les télécommunications s'applique, également, sur la base des expériences retirées de ces milliers de plaintes, à promouvoir des améliorations structurelles pour l'ensemble des utilisateurs.

Après l'analyse des problèmes spécifiques rencontrés par les clients de quelques opérateurs, le présent rapport se penche sur ces problèmes structurels.

Le chapitre 6 aborde les problèmes auxquels sont régulièrement confrontés des utilisateurs lorsqu'ils résilient leur contrat auprès de leur opérateur de téléphonie fixe. Le chapitre 7 met en évidence le manque d'attention portée à l'utilisateur dans le cadre des accords Brio et les conséquences pratiques qui en résultent. La problématique relative aux messages SMS payants et les tendances dans ce domaine sont examinées dans le chapitre 8.

Ce rapport annuel évoque également deux initiatives législatives qui ont un impact sur la protection des utilisateurs des télécommunications. Ces nouvelles lois portent, en effet, sur le coût des appels vers les services après-vente et sur les frais en cas de refus d'une domiciliation ou d'une facture électronique.

## Renforts nécessaires

En 2006, le service de médiation a enregistré, pour la cinquième année consécutive, une augmentation du nombre des plaintes lui adressées.

Ce nombre de plaintes a augmenté de 147% durant les cinq dernières années passant de 8.261 en 2001 à 20.422 en 2006.

Dans un environnement en constante évolution, nous sommes parvenus à trouver des solutions individuelles pour un nombre toujours plus grand de plaignants et nous avons favorisé un grand nombre d'améliorations structurelles pour l'ensemble des utilisateurs.

En dépit du fait que le nombre de plaintes reçues a plus que doublé depuis 2003, le nombre de collaborateurs du service de médiation est pourtant resté stable (20). Le nombre annuel de plaintes traitées indique que des efforts importants ont été fournis au cours des dernières années pour répondre, avec les moyens disponibles, à cette charge de travail en augmentation. En 2003, 9.380 plaintes avaient été clôturées. En 2005, il y en avait déjà 13.191 et, l'an dernier, le nombre de plaintes traitées a culminé à 17.611.

Toutefois, avec le nombre actuel de collaborateurs, la capacité de notre service est aujourd'hui mise à rude épreuve. Le nombre toujours croissant de plaintes et l'élargissement des compétences du service de médiation dans le domaine de l'audiovisuel rendent, dès lors, indispensable une extension de notre effectif si nous voulons pouvoir continuer à garantir la qualité de notre service.

## [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be)

Le portail Internet des services de médiation belges est en ligne depuis peu. Sur ce site, l'utilisateur est orienté vers le médiateur qui pourra l'aider à résoudre un problème spécifique. Ce site portail a été créé à l'initiative de la Concertation permanente des médiateurs et ombudsmans (CPMO).

La CPMO est un réseau auquel sont affiliés les médiateurs et ombudsmans belges pour les services publics de l'Etat fédéral, des régions et des communautés ainsi que de certaines villes et communes. Plusieurs médiateurs et ombudsmans indépendants du secteur privé en sont également membres.

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.

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

Bruxelles, le 07 août 2007.

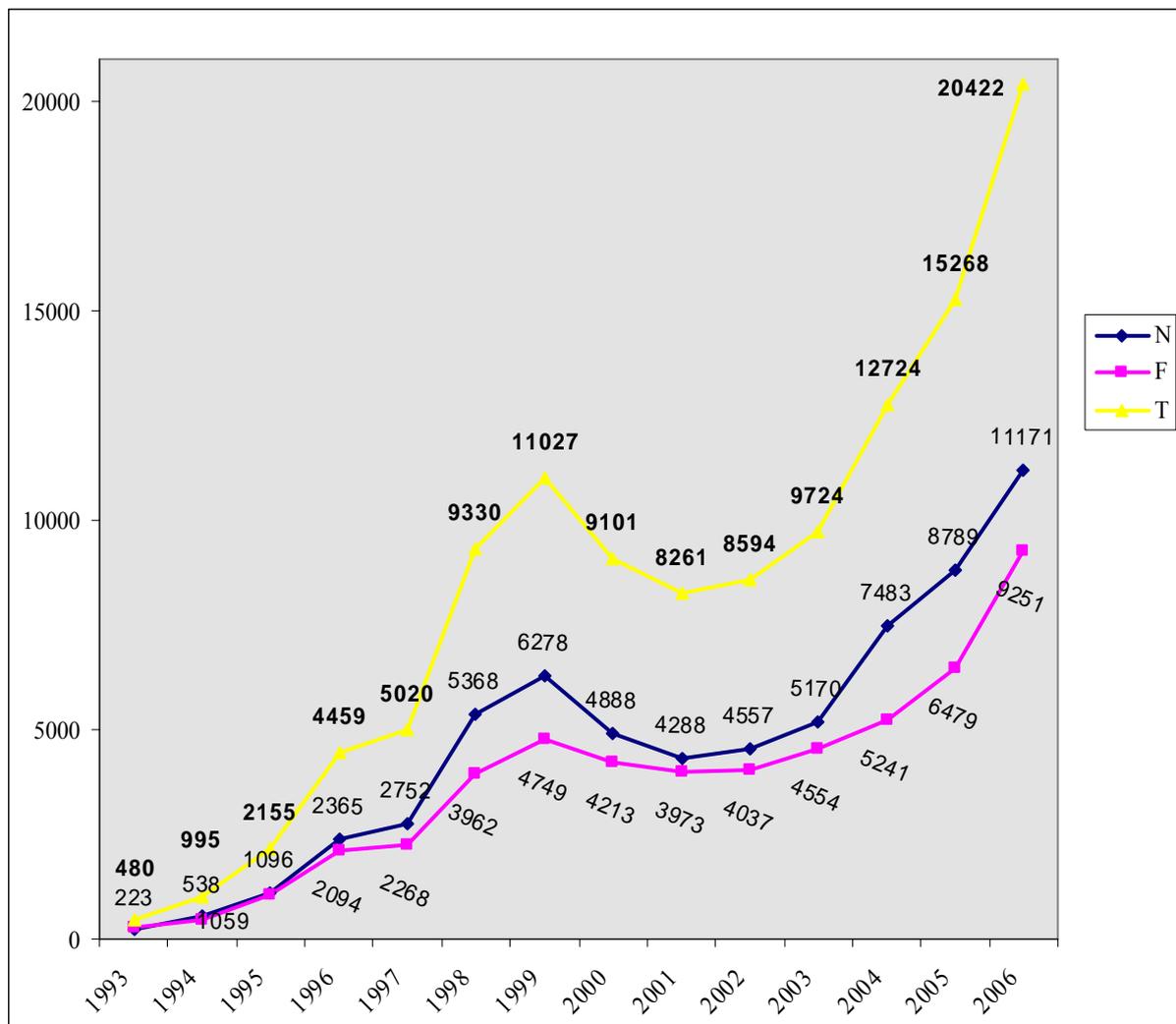
Jean-Marc Vekeman  
Médiateur

Luc Tuerlinckx  
Ombudsman

# 1. Plaintes introduites en 2006

## A. Aperçu des plaintes 1993-2006

Tableau 1



Ce graphique nous montre l'évolution du nombre de plaintes adressées au service de médiation durant ses 14 années de fonctionnement.

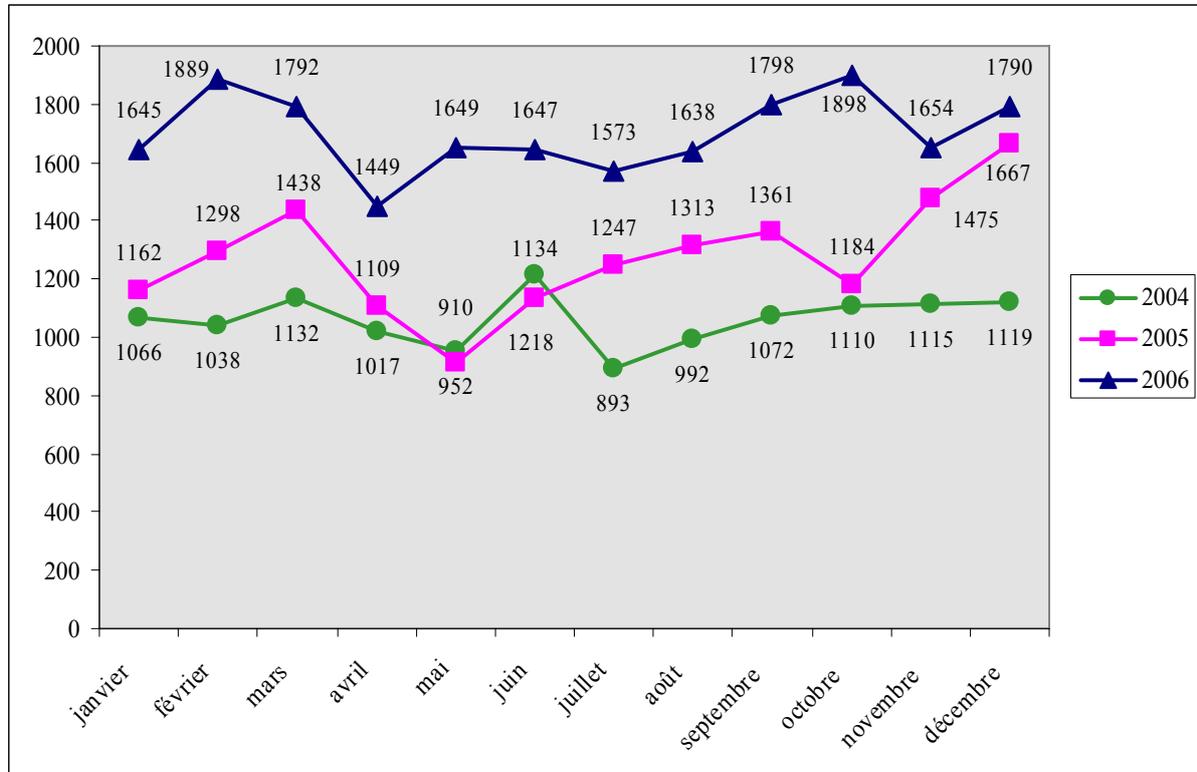
Ce nombre de plaintes, en hausse constante entre 1993 et 1999, qui avait connu une diminution durant les années 2000 et 2001, ne fait qu'augmenter depuis 2002.

Nous observons pour l'année 2006 un accroissement important : le nombre de plaintes passe de 15.268 en 2005 à 20.422, soit une augmentation de 33,76 % (20% en 2005).

Jamais, le service de médiation pour les télécommunications n'avait été saisi d'autant de litiges

## B. Evolution mensuelle du nombre de plaintes enregistrées entre 2004 et 2006

Tableau 2



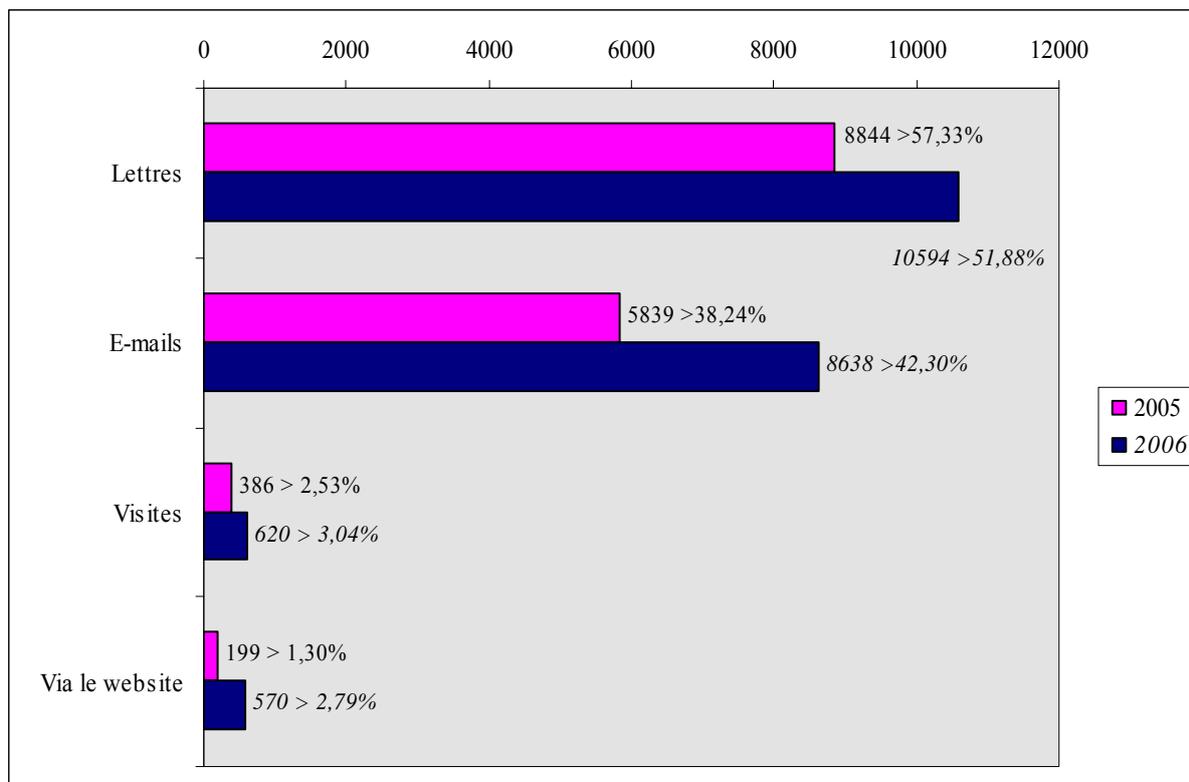
Ce graphique reprend, depuis l'année 2004, l'évolution mois par mois du nombre de réclamations introduites au service de médiation.

Pour l'année 2006, des fluctuations plus ou moins importantes peuvent être relevées au fil des mois : au mois d'octobre, 1.898 plaintes nous ont été adressées alors qu'au mois de avril, nous en avons seulement reçues 1.449.

En 2006, nous avons reçu mensuellement en moyenne 1.702 nouvelles plaintes (contre 1.275 en 2005).

## C. Modes d'introduction

Tableau 3



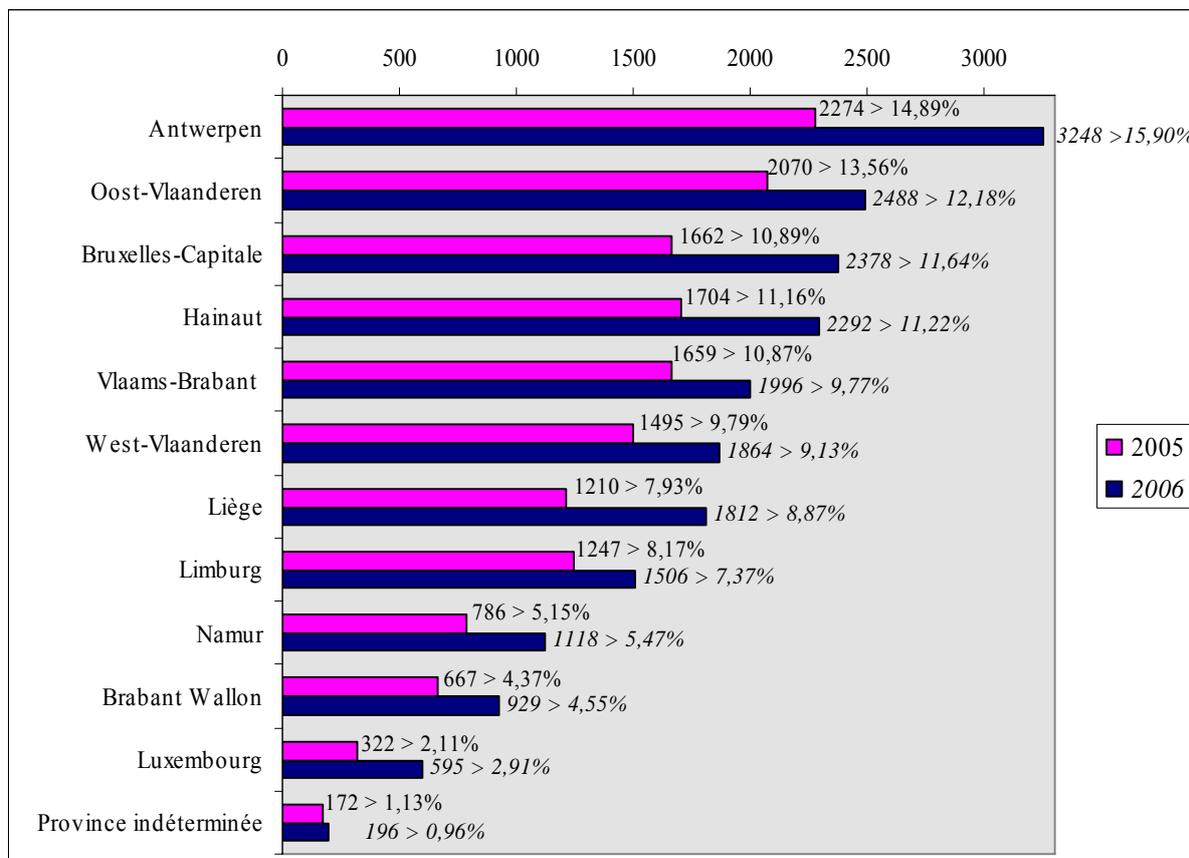
L'écrasante majorité des plaintes (96,96 %) est toujours introduite par le biais d'un écrit. De plus en plus de plaintes nous parviennent par e-mail (42,30 % en 2006 contre 38,24 % en 2005).

Les plaignants qui ont préféré déposer plainte en se présentant en personne dans nos locaux représentent 3,04 % du total (contre 2,53 % en 2005).

Enfin, 2,79 % de l'ensemble des plaignants ont consulté notre website pour introduire leurs doléances.

## D. Nombre de plaintes introduites par province

Tableau 4



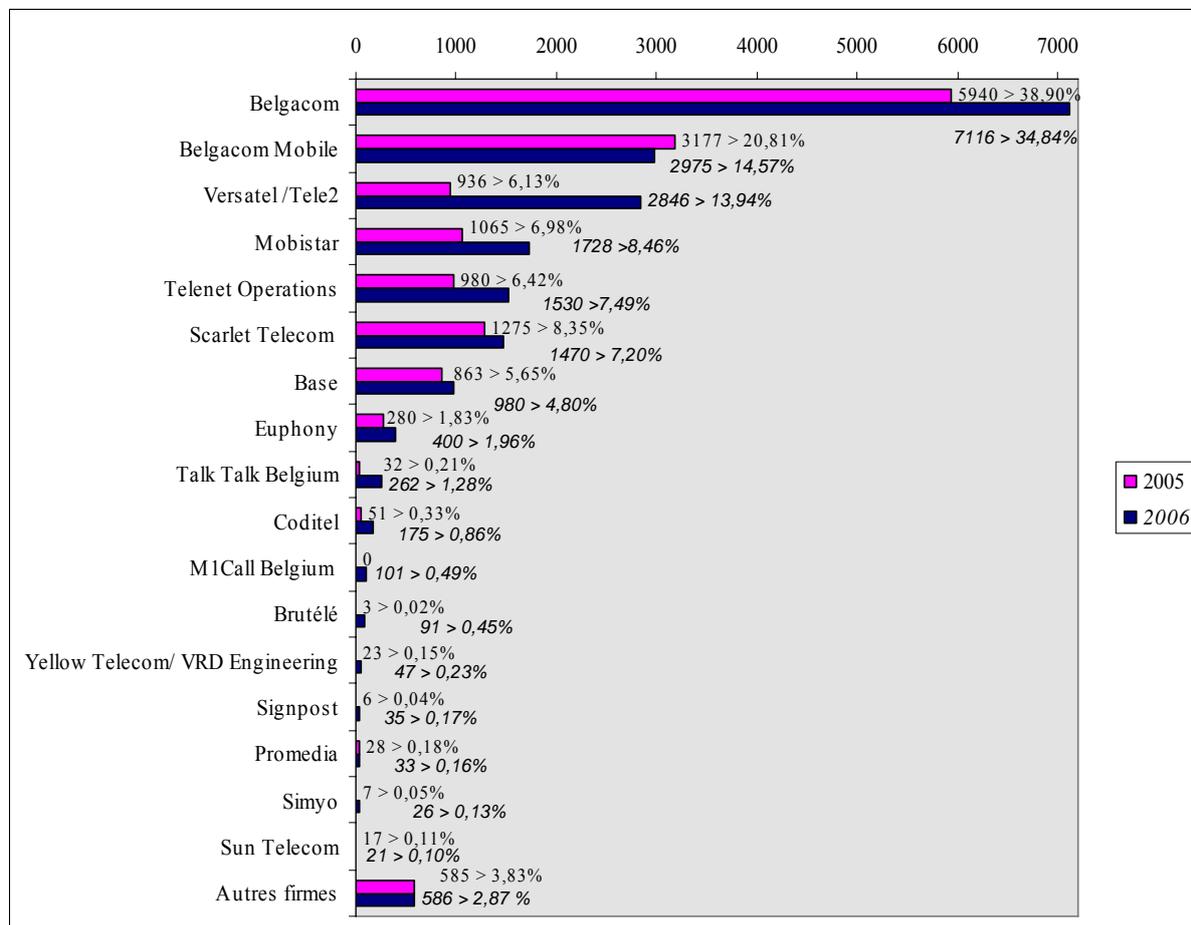
Confirmant la tendance générale, une augmentation du nombre de plaintes introduites est constatée dans toutes les provinces. La province d'Anvers reste toujours en tête de liste.

Nous constatons, en termes de pourcentage, diverses fluctuations néanmoins assez peu importantes.

## E. Répartition des plaintes par firme

### 1. Nombre de plaintes par firme

Tableau 5



Bien qu'en augmentation en nombre (7.116 au lieu de 5.940), les plaintes de la clientèle de Belgacom ne représentent plus que 34,84 % du total des réclamations enregistrées au service de médiation (contre 38,90 % en 2005).

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'offres alternatives tel que le produit « Tele2 All In ».

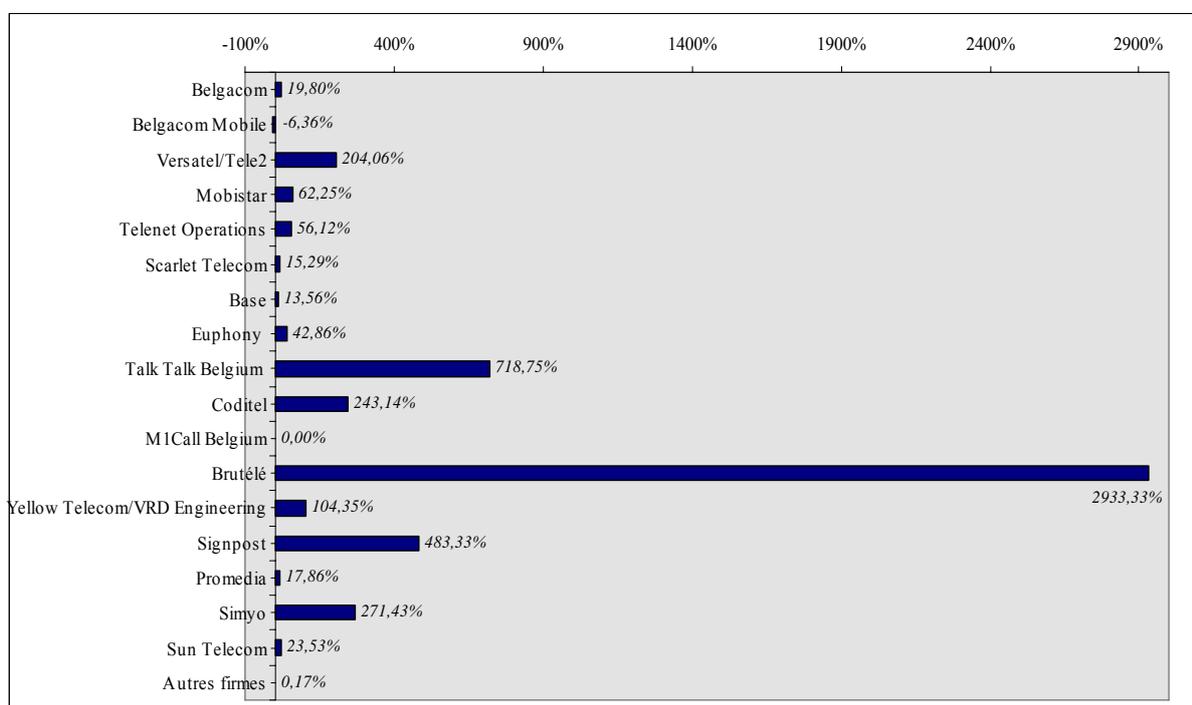
Nous constatons une forte hausse du nombre des réclamations à l'encontre de Versatel/Tele2 (2.846 contre 936 en 2005), de Mobistar (1.728 contre 1.065 en 2005), de Telenet Operations (1.530 contre 980 en 2005), de Scarlet Telecom (1.470 contre 1.275 en 2005), d'Euphony (400 contre 280 en 2005), de Talk Talk Belgium (262 contre 32 en 2005), de Coditel (175 contre 51 en 2005), de Brutele (91 contre 3 en 2005) et, dans une moindre mesure, de Base (980 contre 863 en 2005).

En téléphonie mobile, Belgacom Mobile connaît une diminution tant en nombre (2.975 contre 3.177 en 2005) qu'en pourcentage (14,57% contre 20,81%).

La mention « Autres firmes » regroupe plus de 20 opérateurs dont notamment United Telecom, EDPnet, La Tribu, ALE-Teledisnet, Happy Many, One Mobile, Colt Telecom, UPC Belgium, Toledo, Mondial Telecom et Clearwire Belgium.

## 2. Evolution en pourcentage du nombre de plaintes par firme

Tableau 6



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 (33,76 %).

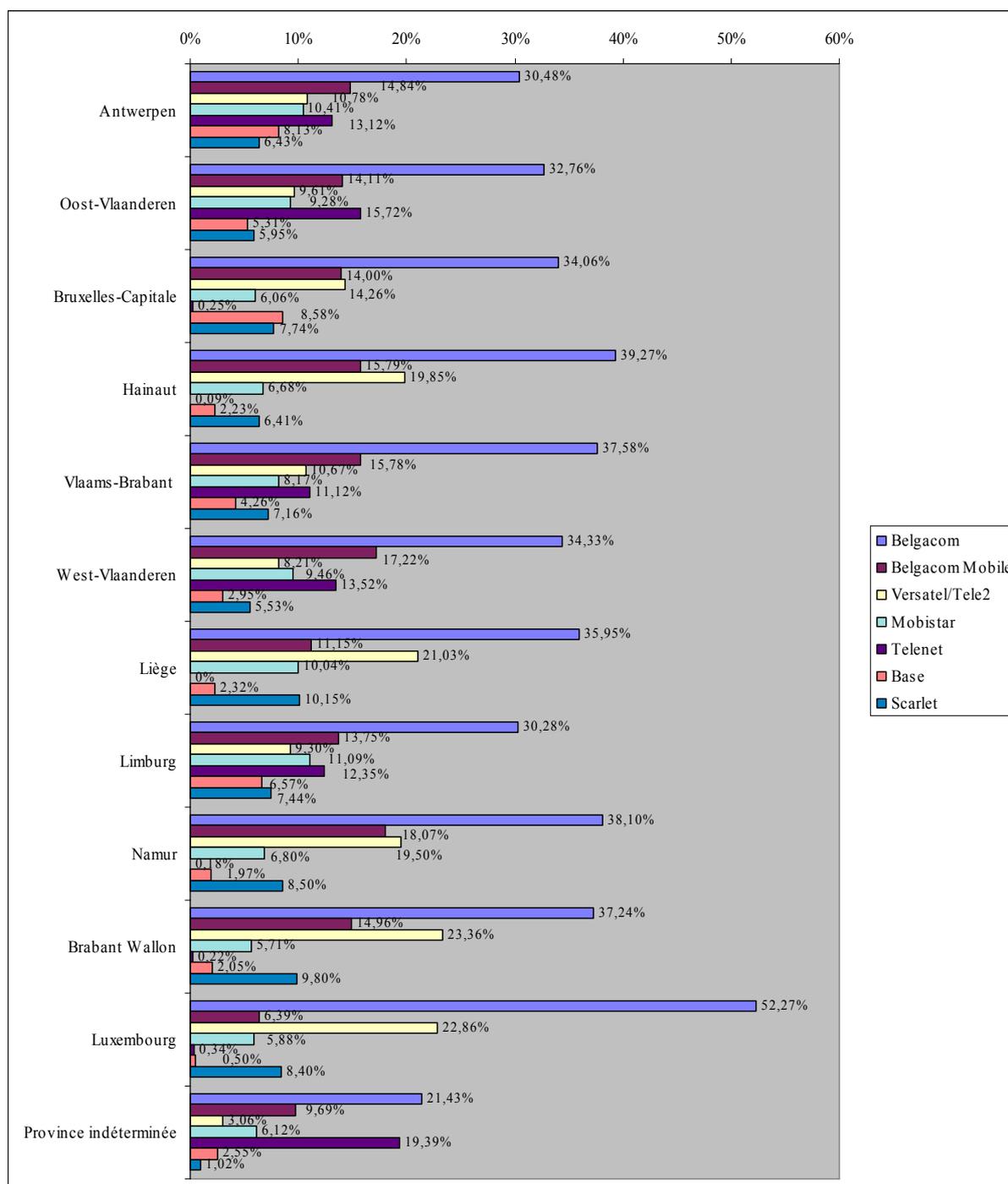
Sans doute faut-il relativiser les augmentations subies par Talk Talk Belgium (+718,75%), Coditel (+243,14%), Brutélé (+2933,33%), Yellow Telecom/VRD Engineering (+104,35%), Signpost (+483,33%) et Simyo (+271,43%) étant donné le nombre limité de plaintes enregistrées pour ces opérateurs.

Par contre, l'évolution constatée pour Versatel/Tele2 (+204,06%), Mobistar (+62,25%), Telenet Operations (+56,12 %) ou Euphony (+42,86 %) apparaît plus significative.

A l'opposé, d'autres sociétés connaissent une augmentation inférieure à la moyenne : Belgacom (+19,80 %), Promedia (+17,86%), Scarlet Telecom (+15,29%), Base (+13,56%) voire une diminution du nombre de plaintes : Belgacom Mobile (-6,36 %).

### 3. Nombre de plaintes par firme et par province

Tableau 7

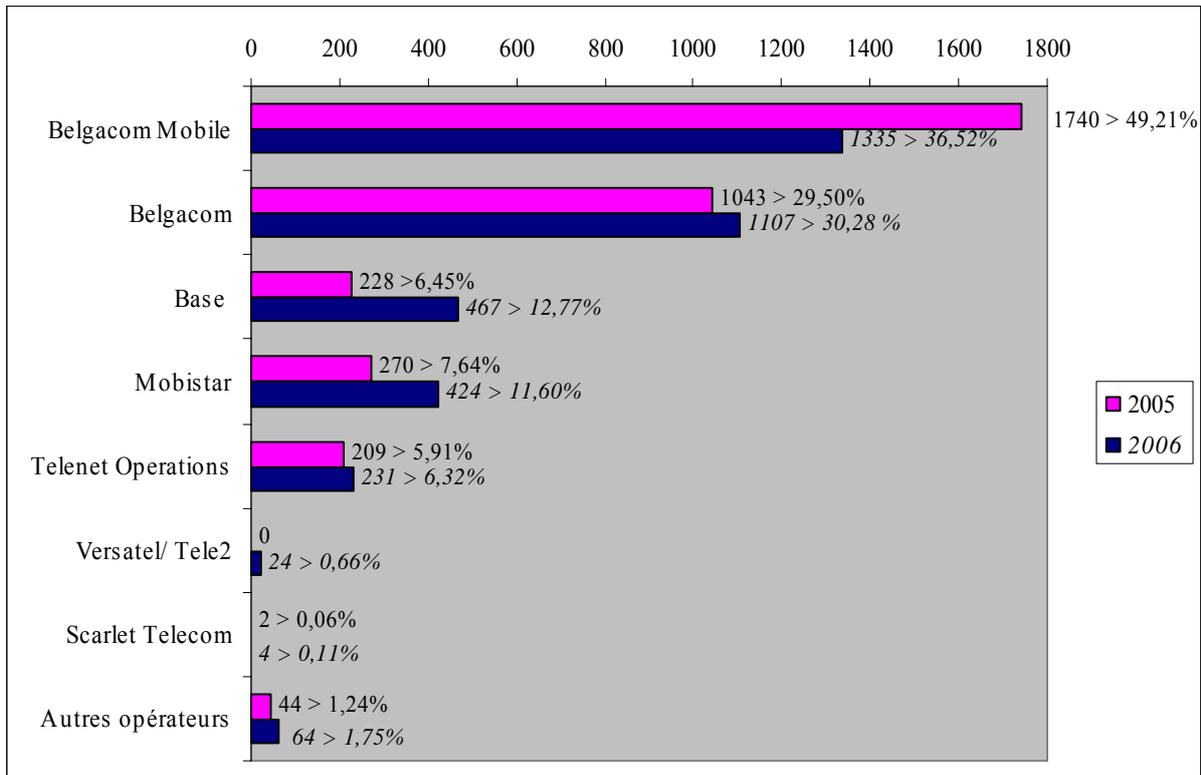


La moitié de l'ensemble des plaintes de la province du Luxembourg concerne l'opérateur Belgacom (52%). Belgacom Mobile connaît le pourcentage le plus important de plaintes en province de Namur (18,07%). Ce sont les habitants du Brabant Wallon qui ont le plus déposé plainte contre Versatel/Tele2 en termes de pourcentage (23,36%). Mobistar fait l'objet de contestations surtout dans la province du Limbourg (11,09%) et Telenet, dans la province de Flandre orientale (15,72%).

Nous remarquons que les plaintes relatives à l'opérateur mobile Base sont les plus représentées (8,58%) à Bruxelles-Capitale. Les plaintes concernant Scarlet sont surtout présentes en province de Liège (10,15%).

#### 4. Nombre de plaintes appels malveillants par firme

Tableau 8

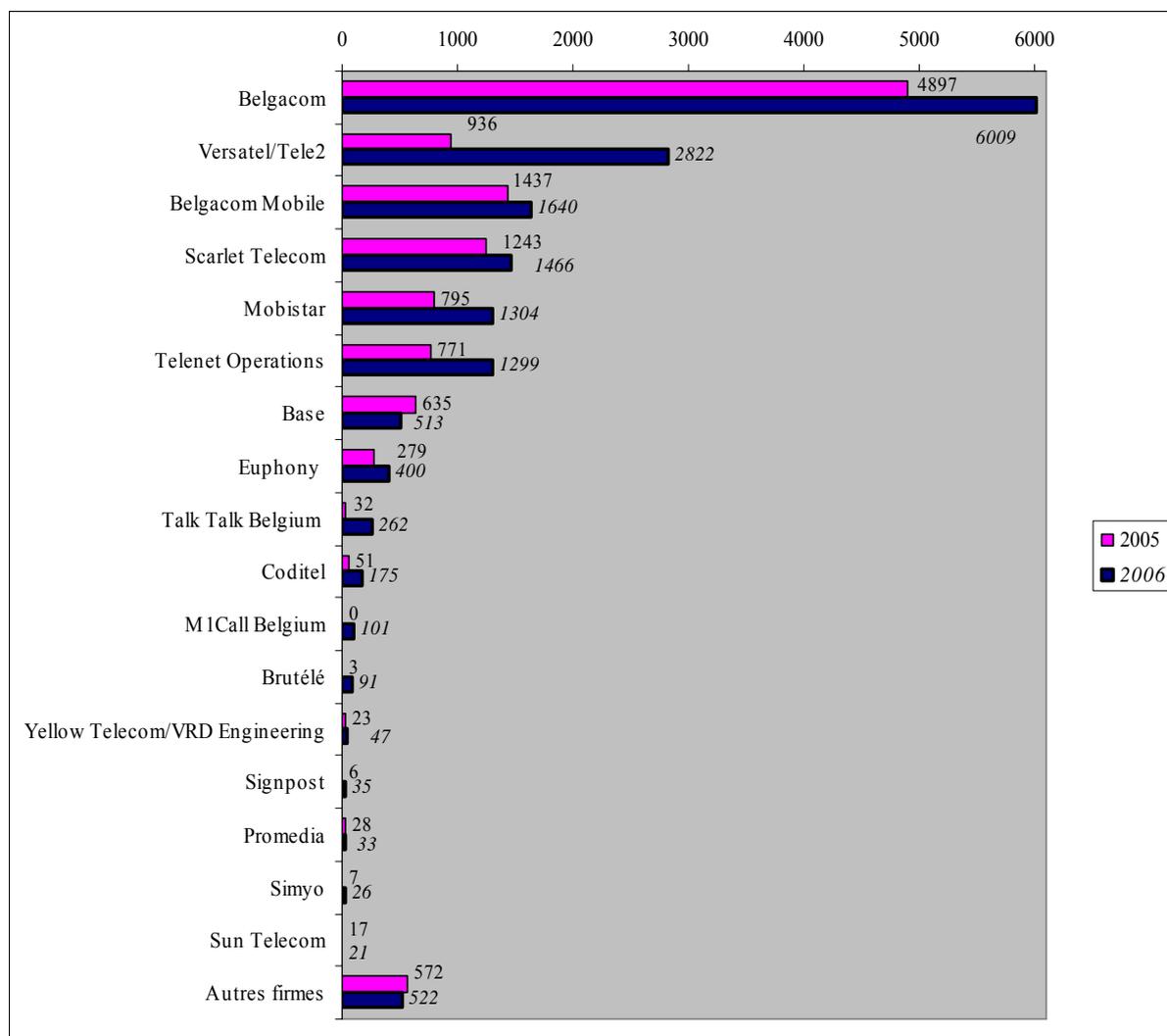


L'année 2006 a connu une faible augmentation du nombre de plaintes relatives à la problématique des appels malveillants adressées au service de médiation (3.656 plaintes au lieu de 3.536 plaintes en 2005).

A noter que Belgacom Mobile ne représente plus que 36,52 % des plaintes contre 49,21% en 2005. Cela étant, il est important de souligner une hausse des dossiers relatifs à Base (12,77% au lieu de 6,45 % en 2005) et à Mobistar (11,60 % au lieu de 7,64 %).

## 5. Nombre de plaintes Médiation par firme

Tableau 9



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

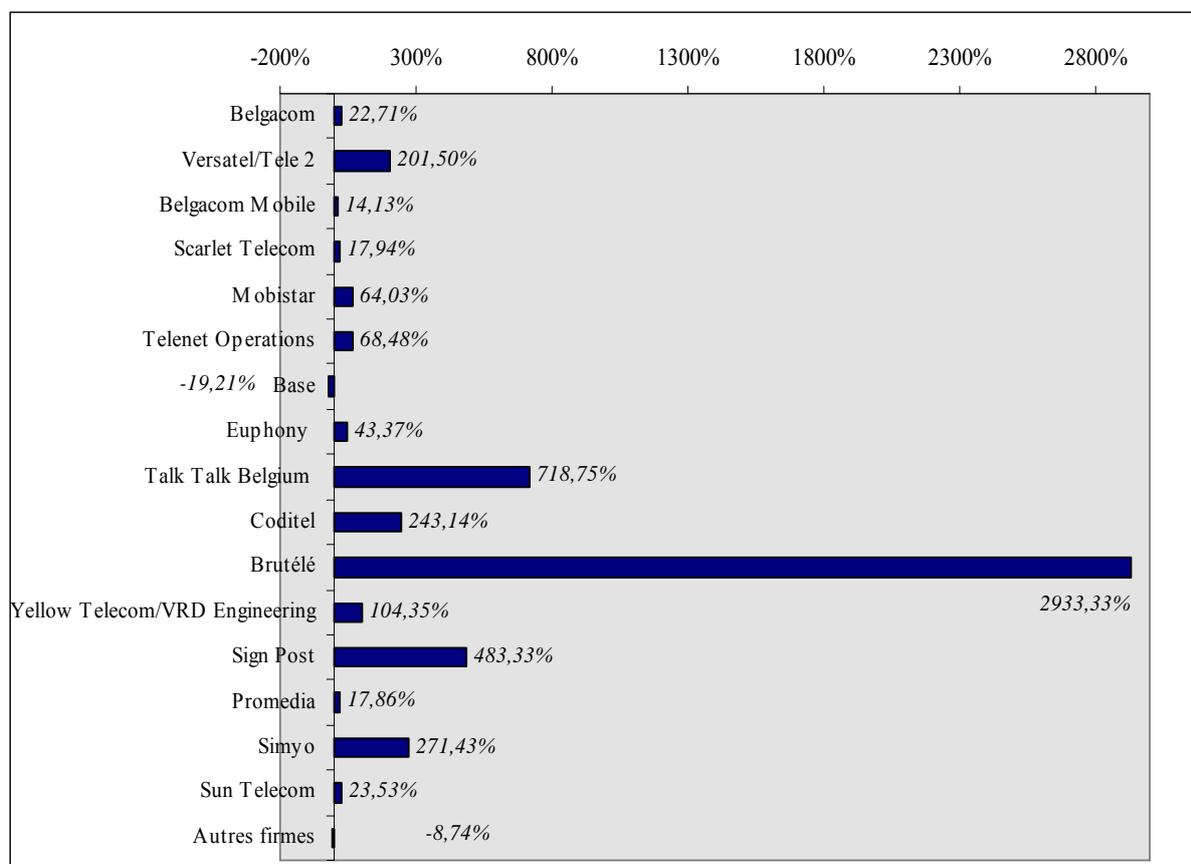
Belgacom, toujours en tête avec 6.009 plaintes, représente cette fois 35,84% des réclamations introduites (contre 41,74% en 2005).

Versatel/Tele2 arrive en seconde position avec 2.822 plaintes enregistrées (contre 936 en 2005), suivie par Belgacom Mobile avec 1.640 plaintes (contre 1.437 en 2005).

Scarlet Telecom (1.466 contre 1.243 en 2005) et Mobistar (1.304 contre 795 en 2005) complètent le top 5.

## 6. Evolution en pourcentage du nombre de plaintes Médiation par firme

Tableau 10



Ce tableau confirme les tendances relevées au tableau 6.

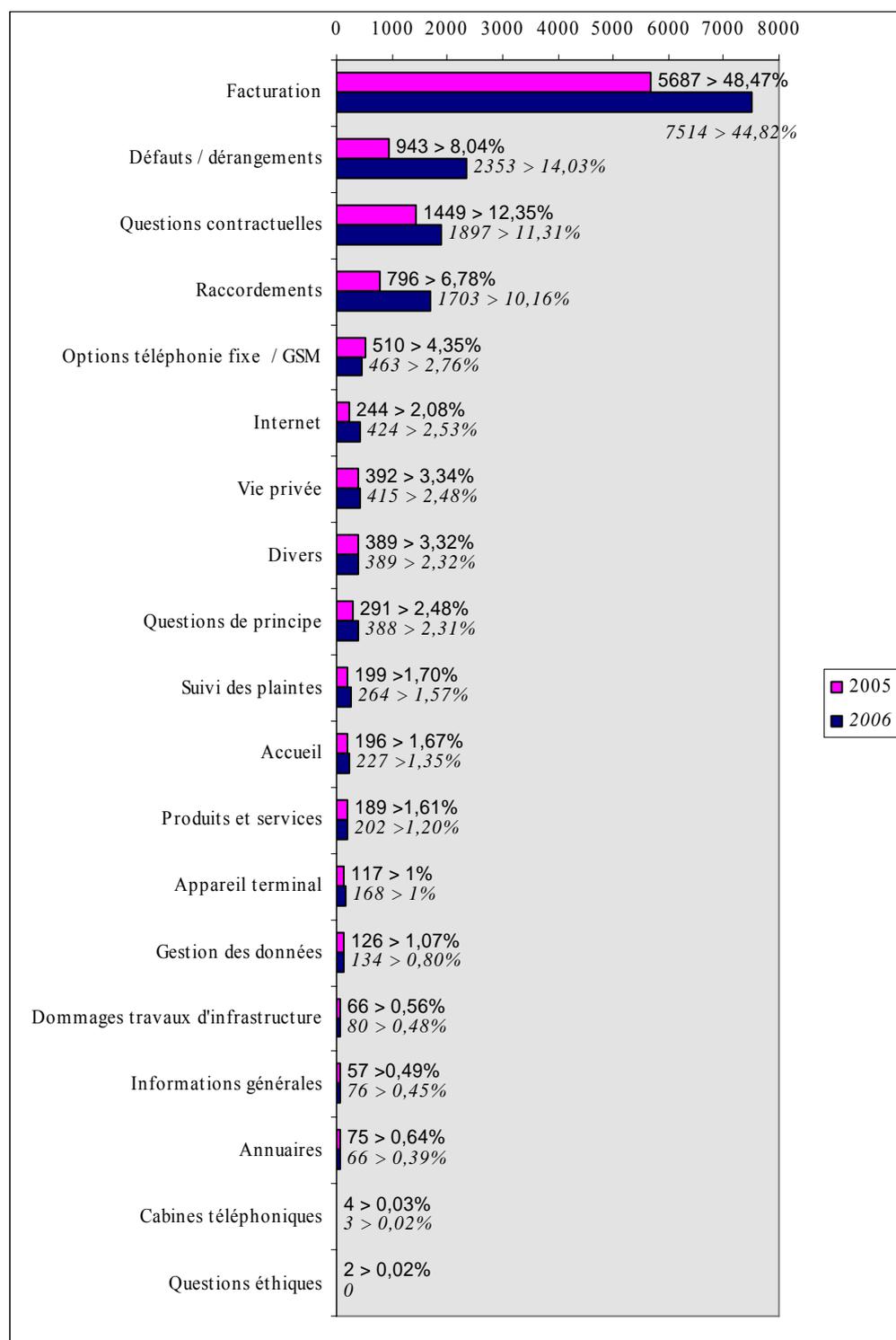
En faisant abstraction des plaintes «appels malveillants», Versatel/Tele2 (+201,5%), Telenet (+68,48%), Mobistar (+64,03%) et Euphony (+43,37%) ont enregistré une augmentation importante du nombre de plaintes introduites auprès du service de médiation.

## 2. Plaintes Médiation

### A. Les chiffres

#### 1. Catégories de plaintes Médiation

Tableau 11



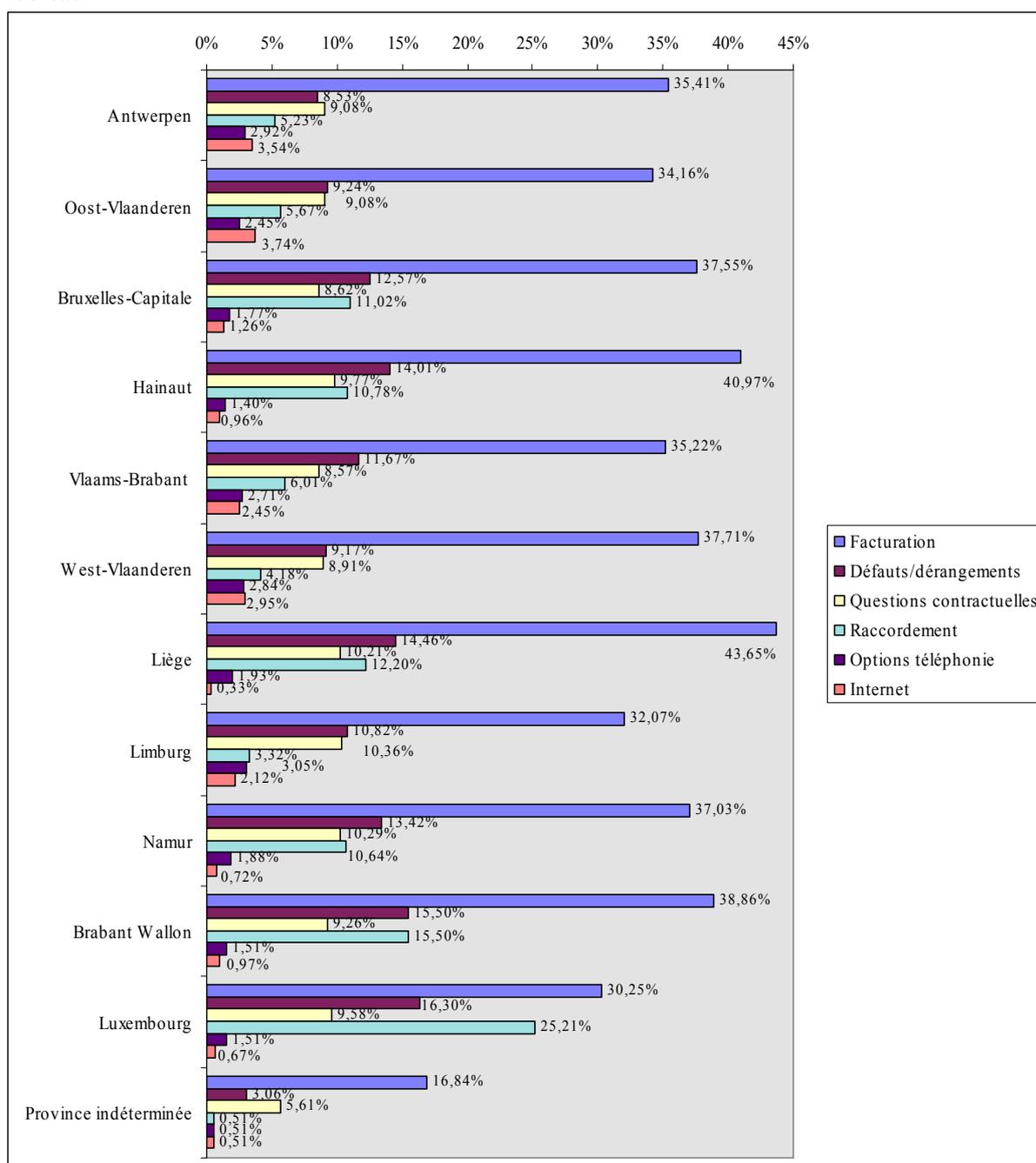
Si nous ne tenons pas compte des dossiers relatifs aux appels malveillants, les plaintes «facturation» restent très clairement majoritaires (7.514 contre 5.687 en 2005), tout comme souligné les années précédentes mais connaissent une baisse en termes de pourcentage (44,82% contre 48,47% en 2005).

Les plaintes concernant les catégories «défauts-dérangements», «questions contractuelles», «raccordements» et «options téléphonie-GSM» complètent le top 5.

Par rapport à 2005, si les plaintes «défauts-dérangements» (14,03% au lieu de 8,04%) et «raccordements» (10,16% contre 6,78%) connaissent une hausse marquée, les deux autres catégories diminuent en pourcentage.

## 2. Catégories de plaintes Médiation par province

Tableau 12



Les plaintes «facturation» représentent 43,65% de l'ensemble des plaintes de la province de Liège. La province du Luxembourg connaît le plus important pourcentage de plaintes «défauts/dérangements» (16,30%) et «raccordements» (25,21%). Les litiges «questions contractuelles» se concentrent surtout dans les provinces du Limbourg (10,36%), de Namur (10,29%) et de Liège (10,21%).

## B. Quelques exemples de plaintes

### 1. Facturation

#### Aperçu de la plainte

Monsieur D. a accepté l'activation de son téléphone par Talk Talk en octobre. Tout semblait normal jusqu'à la facture du 11 février date à laquelle le client s'est aperçu que les communications lui coûtaient finalement plus chères. Il décide donc d'envoyer à Talk Talk une lettre en vue de désactiver sa ligne. Quelques jours plus tard, la déconnexion est effective. En mars, Monsieur D. reçoit une nouvelle facture et en avril, il reçoit à nouveau une facture et une lettre de confirmation de déconnexion. Malgré ses protestations, Talk Talk continue de lui transmettre des rappels avec menace de procédure de recouvrement par huissier de justice.

#### Commentaires

Après vérification, Talk Talk confirme que le contrat a bien été résilié. La société signale, par ailleurs, qu'elle a fait le nécessaire pour annuler les factures erronées et rembourser le trop perçu auprès de Monsieur D.

#### Aperçu de la plainte

Monsieur K. a constaté que Base facturait plus cher les communications vers la Tunisie et vers la Chine. En effet, Base lui a comptabilisé les appels à 1,037€/HTVA par minute pour la Tunisie et à 1,869 €/HTVA par minute pour la Chine alors que Mobistar et Proximus facturent seulement 0,5€/TVAC pour ces deux pays.

#### Commentaires

Base explique que le coût des communications est fixé en fonction de certains facteurs, notamment les accords avec les opérateurs étrangers. L'opérateur mobile rappelle que chaque formule tarifaire offre des avantages en fonction de l'utilisation du GSM. Si le client appelle fréquemment à l'étranger, il doit opter pour une autre formule tarifaire que Base Unlimited.

#### Aperçu de la plainte

Madame F. a voulu bénéficier de la promotion de Belgacom en décembre proposant pour tout nouveau raccordement trois mois gratuits de redevance et un modem livré gratuitement. En avril, le modem n'est toujours pas livré : apparemment, le livreur s'est trompé de sonnette. La cliente contacte alors Belgacom pour reporter de trois mois la durée de la gratuité de l'abonnement et pour signaler le non-fonctionnement de l'ADSL. Malgré sa plainte, Belgacom a continué de lui facturer des frais pour l'ADSL.

#### Commentaires

Il apparaît que le service ADSL a été activé le 2 février en même temps que la mise en service du raccordement. Un nouveau modem a été envoyé le 11 avril vu que l'avis de passage lors de la livraison du modem avait été déposé chez le voisin. Belgacom a établi une note de crédit pour rembourser Madame F. du trop perçu.

#### Aperçu de la plainte

Madame M. reçoit toujours des factures de Belgacom alors qu'elle a opté pour un autre opérateur, Scarlet. Elle a déposé plainte auprès de Belgacom mais aucune solution satisfaisante n'a pu être trouvée. Elle a quand même déjà reçu quelques notes de crédit.

#### Commentaires

Belgacom informe le médiateur que toutes les factures établies postérieurement à la date du portage ont été, à présent, annulées.

#### Aperçu de la plainte

Madame J. conteste la facturation de connexions ADSL de longue durée ainsi que des frais de redevance.

#### Commentaires

Belgacom apporte des éclaircissements concernant l'augmentation des connexions internet de Madame J., ainsi que l'utilisation d'un modem USB et de l'ADSL Time Manager. A titre unique, Belgacom est prête à créditer les connexions internet pour un montant de 190,20€.

#### Aperçu de la plainte

Monsieur N. conteste la facturation de messages SMS payants. Il n'utilise son numéro actuel que depuis 2 mois seulement et il constate avoir reçu des services SMS payants sur ce numéro avant même de pouvoir en disposer.

#### Commentaires

Renseignements pris, Proximus constate que ces messages n'ont pas été demandés par Monsieur N., mais bien par l'ancien utilisateur du numéro de GSM. La firme Wilsto n'aurait pas dû envoyer et facturer ces messages non sollicités. Proximus a, dès lors, demandé de désinscrire le numéro de GSM de Monsieur N. et tous les messages reçus de la firme Wilsto ont été crédités.

#### Aperçu de la plainte

Madame R. se plaint du fait que Telenet ne lui a toujours pas attribué le tarif téléphonique social malgré ses insistances et les promesses faites par l'opérateur.

#### Commentaires

Après intervention du service de médiation, Telenet confirme que Madame R. bénéficie de la réduction accordée dans le cadre du tarif téléphonique social.

#### Aperçu de la plainte

Madame I. conteste une facture où figurent des communications avec Dubaï et les Emirats Arabes Unis. Le tarif indiqué sur le site web ne correspond pas à celui qui a été facturé. Base a, en outre, coupé le GSM de Madame I. sans autorisation préalable.

#### Commentaires

Base reconnaît qu'il s'agit en effet d'une forte hausse tarifaire, qui plus est, inopinée et a, dès lors, recalculé la facturation. Madame I. a droit à un crédit de 564,28 € (hors TVA).

#### Aperçu de la plainte

Madame S. reçoit une lettre du bureau de recouvrement Add Finance l'informant que la facture de Scarlet du 28 avril 2004 n'aurait pas été payée. Selon ses dires, Madame S. était, à cette époque, déjà cliente chez Telenet. La facture a été réceptionnée avec deux ans de retard.

#### Commentaires

Scarlet accorde à la plaignante le bénéfice du doute et crédite le solde impayé.

## 2. Défaits/dérangements

### Aperçu de la plainte

Monsieur B. constate un jeudi vers 16h que sa ligne téléphonique ne fonctionne plus. Il essaye de contacter le service des dérangements de Belgacom pendant plus de 45 min : petite musique d'attente mais pas d'interlocuteur. Vers 18h, il tente à nouveau de contacter Belgacom sans succès. A la téléboutique de L., on lui propose d'envoyer un mail. Le vendredi matin à 9h, pour plus de sécurité, le plaignant contacte le service des dérangements lequel enregistre la requête vu qu'il n'y a pas de trace du mail. Le technicien doit seulement se présenter le lundi car pour le vendredi, c'est déjà trop tard. Lorsque le technicien se présente le lundi, il constate directement que le problème ne provient pas de la ligne twin mais du réseau public, probablement suite à des travaux. Monsieur B. transmet un mail au médiateur le mardi afin de lui demander d'intervenir pour que sa ligne soit de nouveau opérationnelle.

### Commentaires

Belgacom confirme que le dérangement a effectivement été signalé le jeudi. Le technicien a constaté le lundi que l'intervention d'une équipe de jointeurs était nécessaire. Le dérangement a finalement été levé après un travail sur le câblage. En application des conditions générales, Belgacom a octroyé une indemnité de onze mois de redevance pour levée tardive.

### Aperçu de la plainte

La ligne de Madame H. est en dérangement depuis une semaine. Après renseignement pris auprès de ses voisins, trois autres lignes sont en dérangement dans l'immeuble. Le technicien ne s'est pas présenté le jour prévu. La cliente est clouée au lit et le téléphone est le seul moyen pour elle de communiquer avec l'extérieur.

### Commentaires

Le dérangement a été signalé le 30 octobre et levé le 15 novembre après le remplacement d'un tronçon du câble de distribution. Belgacom a présenté ses excuses à Madame H. et lui a accordé, conformément à ses conditions générales, 14 mois de redevances de ligne.

### Aperçu de la plainte

Suite à de nombreux problèmes de connexions et de dérangements, Madame D. souhaite déposer plainte car elle se sent lésée quant au produit proposé. En effet, elle explique qu'elle est dans l'incapacité totale d'utiliser Internet et de pouvoir téléphoner ou recevoir des appels. Malgré différents contacts avec le service helpdesk de Scarlet, le problème perdure. Elle a décidé de changer d'opérateur.

### Commentaires

L'opérateur regrette les désagréments subis et confirme qu'il a fait le nécessaire pour programmer sans frais la résiliation du contrat. Madame D. est invitée à renvoyer sa Scarlet Box.

### Aperçu de la plainte

Monsieur S. se plaint que sa connexion Internet a été coupée le 15 février. Il demande l'intervention du médiateur pour obtenir auprès de EDPnet le rétablissement urgent de sa connexion. Il réclame par ailleurs un dédommagement pour les inconvénients subis.

### Commentaires

Après examen du dossier, EDPnet confirme que le dérangement a été levé le 22 février. Le fournisseur a établi une note de crédit couvrant la période du 15 au 22 février.

### Aperçu de la plainte

Depuis qu'elle est passée à Tele2, la ligne téléphonique de Madame N. est inutilisable. Les contacts qu'elle a eus avec le service clientèle par téléphone n'ont donné aucun résultat. La plaignante souhaite mettre un terme au contrat et se faire indemniser pour les frais supplémentaires encourus.

#### Commentaires

Tele2 a annulé le contrat sans frais et a crédité un montant de 49,88 euros. Ce montant correspond à la moitié des frais de redevance pour 2 mois 1/2 de Tele2 All-In. L'opérateur s'est également engagé à rembourser le prix d'achat du modem moyennant restitution de celui-ci.

#### Aperçu de la plainte

Depuis deux mois, Monsieur S. est victime de problèmes techniques avec l'ADSL de Versatel. Concrètement, il y a de la friture sur sa ligne téléphonique lorsque le modem est branché. De plus, lorsqu'il est en ligne, il lui arrive de perdre la connexion. Il en avertit Versatel par mail et par téléphone. Le plaignant souhaite résilier immédiatement son abonnement. Au départ, Versatel s'y oppose arguant que la durée minimum du contrat de Monsieur S. n'est pas encore écoulée.

#### Commentaires

Après intervention du service de médiation, Versatel a réglé les problèmes techniques et a envoyé une note de crédit de 29,90 € à Monsieur S.

#### Aperçu de la plainte

Monsieur G. signale la levée tardive d'une panne de téléphone dont il a été victime. Il a été contraint de se passer de téléphone pendant au moins 12 jours.

#### Commentaires

Belgacom présente ses excuses au client, apporte des éclaircissements concernant la panne faisant l'objet de la plainte et accorde 10 mois gratuits de redevance téléphonique au client.

#### Aperçu de la plainte

L'ADSL via Mobistar de Madame E. est hors service depuis tout un temps. Mobistar et Belgacom se renvoient la responsabilité.

#### Commentaires

Mobistar informe Madame E. qu'elle ne facturera pas de frais de rupture. Entre-temps, l'abonnement avait, en effet, été résilié.

#### Aperçu de la plainte

La connexion ADSL de Monsieur B. est coupée depuis plusieurs semaines et la levée du dérangement se fait attendre.

#### Commentaires

Euphony explique que les problèmes d'accès que le client rencontre avec sa connexion ADSL sont la conséquence de travaux exécutés par l'opérateur du réseau. Pour la période où le plaignant a dû se passer d'internet, Euphony a accordé une réduction de 19,99€, l'équivalent d'un mois d'abonnement ADSL.

### 3. Questions contractuelles

#### Aperçu de la plainte

Monsieur C. explique que Télé2 l'a abonné à ses services alors qu'il n'a rien demandé ou signé. Il souhaite dénoncer cette pratique auprès du service de médiation et demande que sa ligne ne soit pas coupée et qu'il ait un suivi de sa plainte.

#### Commentaires

Tele2 indique avoir pris bonne note du refus de souscrire un abonnement ADSL. Ledit abonnement a été activé suite à une erreur et le nécessaire a été fait afin de l'annuler. Concernant la réactivation de la

connexion ADSL auprès du fournisseur d'accès Internet choisi, Monsieur C. est invité à le contacter pour en introduire la demande.

#### Aperçu de la plainte

Monsieur V. souhaite déposer une plainte relative à Talk Talk vu que, sans aucune autorisation, l'opérateur a repris sa ligne téléphonique alors qu'il était abonné depuis de nombreuses années à Belgacom.

#### Commentaires

Talk Talk n'a pas retrouvé le contrat établi et a donc pris les mesures nécessaires pour annuler le montant réclamé.

#### Aperçu de la plainte

Monsieur W. a été approché par Mobistar proposant pour sa société des tarifs très intéressants. Abonné depuis plusieurs années à Base, Monsieur W. décide de contacter son opérateur mobile pour lui demander de revoir ses prix. Base propose une offre par téléphone mais n'est pas disposée à envoyer un délégué commercial sur place ou une simulation de prix très claire. Mobistar propose quant à elle, des réductions de prix de 25% à 30%. Le client, déçu par l'attitude de Base, prend la décision de résilier prématurément son contrat de GSM. Base facture alors 15.100€ de frais de rupture anticipée. Le plaignant estime que c'est une entrave exagérée à la libre portabilité des numéros.

#### Commentaires

Base confirme qu'un de ses délégués commerciaux s'est rendu chez le client afin qu'une solution puisse être trouvée. L'opérateur ne fournit pas d'autres informations par rapport au dossier. Le médiateur est intervenu pour demander une résiliation sans frais ou une réduction des frais de rupture de contrat. Base a malheureusement refusé d'accorder un tel geste arguant que la société de Monsieur W. avait signé des contrats de 24 mois et qu'il était, par conséquent, impossible de résilier ceux-ci sans frais conformément aux conditions générales lesquelles ont été acceptées lors de la signature desdits contrats.

#### Aperçu de la plainte

Le 16 janvier, Monsieur G. s'est présenté à la téléboutique de L. pour souscrire un abonnement Happy Time. Deux jours plus tard, il retourne à cette téléboutique pour annuler son contrat. L'employé de Belgacom le rassure en lui disant que la demande initiale n'a pas été enregistrée. Pourtant, le client reçoit la semaine suivante un courrier lui confirmant son abonnement Happy Time et ensuite une facture alors qu'il avait fait les démarches utiles pour résilier à temps son contrat.

#### Commentaires

Belgacom confirme que le plan tarifaire Happy Time a été désactivé à la demande de Monsieur G. Ce plan tarifaire étant gratuit, le plaignant n'a pas pu être lésé. Il a, en effet, bénéficié de la gratuité d'une dizaine d'appels.

#### Aperçu de la plainte

Malgré confirmation par téléphone que le contrat a bien pris fin, Proximus continue de sommer Madame M. de payer l'indemnité de rupture.

#### Commentaires

Le 16 juin 2005, Proximus a activé avec l'autorisation téléphonique de Madame M. un contrat de 15 mois. Comme celle-ci a rompu le contrat de manière anticipée, Proximus a facturé une indemnité de rupture. L'opérateur renvoie, en l'occurrence, à l'art. 12.2 de ses conditions générales.

#### Aperçu de la plainte

Monsieur V. projette de déménager et envoie une lettre de préavis par recommandé à Telenet pour sa connexion internet. Il y mentionne également sa nouvelle adresse. Pourtant, Telenet continue d'envoyer des factures à l'ancienne adresse. Monsieur V. envoie une seconde fois sa lettre de préavis

par recommandé. Le service clientèle lui conseille par téléphone de payer les factures contestées, arguant qu'on trouverait un « arrangement » par la suite. Apparemment, Telenet ne tient toujours pas compte du préavis car le plaignant reçoit à présent une mise en demeure (à son ancienne adresse une fois encore) dans laquelle l'opérateur lui annonce que le solde impayé sera perçu par l'intermédiaire d'un bureau de recouvrement.

#### Commentaires

Telenet a appliqué le préavis avec effet rétroactif. Il a donc été tenu compte de la date indiquée initialement par le plaignant. Monsieur V. a même bénéficié d'un crédit que Telenet a versé sur son compte. Le dossier introduit auprès du bureau de recouvrement Juridesk a été définitivement clôturé.

#### Aperçu de la plainte

Madame C. se plaint du fait qu'il est impossible de résilier l'abonnement comme il avait été convenu. Mobistar continue d'envoyer des factures à Madame C., menace de la faire comparaître en justice et de la faire figurer sur la liste Preventel.

#### Commentaires

Le contrat de Madame C. a été annulé sans frais parce que celle-ci n'a pas passé d'appels. Elle a pu continuer à utiliser son numéro d'appel avec une carte prépayée.

#### Aperçu de la plainte

En juin 2005, Monsieur E. signe une convention avec M1Call Belgium NV pour l'offre groupée téléphonie et ADSL. Après des mois d'attente, l'installation n'est toujours pas opérationnelle et Monsieur E. envoie en mai 2006 un fax à M1Call par lequel il met fin à son contrat. M1Call lui facture néanmoins des frais de rupture.

#### Commentaires

M1Call revient sur sa décision antérieure, consent à ce que le contrat de Monsieur E. soit rompu sans frais et annule l'indemnité de rupture facturée.

#### Aperçu de la plainte

Un collaborateur de The Phone House se présente comme un collaborateur de Belgacom et tente de convaincre Madame S. de signer un contrat chez TalkTalk Belgium. Lorsque celle-ci réalise que ce contrat implique qu'elle n'est plus cliente chez Belgacom, elle a le sentiment d'avoir été flouée et exige l'annulation immédiate du contrat, ainsi que le retour complet à la situation initiale.

#### Commentaires

TalkTalk Belgium et The Phone House présentent à Madame S. toutes leurs excuses pour les informations erronées qui lui ont été données par le vendeur et assurent qu'ils prendront des mesures pour éviter à l'avenir de tels abus en matière de procédures de vente. Bien que Madame S. ait effectivement signé un contrat, TalkTalk Belgium l'a annulé sans frais. Les communications facturées ont également été créditées.

## 4. Raccordements

#### Aperçu de la plainte

Monsieur G. a pris contact avec Belgacom 10 jours ouvrables avant la date de son déménagement, soit le 25 septembre. L'opérateur lui propose seulement la date du vendredi 6 octobre. Entre-temps, Belgacom n'a pas coupé l'ancienne ligne le 25 septembre. Le 6 octobre, le client prend congé le matin mais attend en vain le technicien. En contactant le service à la clientèle, on lui confirme le passage du technicien l'après-midi. Aucun agent de Belgacom ne passera cet après-midi-là. Chaque jour de la semaine, Monsieur G. contacte le service clientèle pour demander l'installation de son raccordement téléphonique. Le vendredi 13 octobre, le client envoie une plainte au médiateur pour lui demander d'intervenir auprès de Belgacom afin d'obtenir enfin le téléphone à son domicile. Sa ligne ADSL est

utilisée à des fins professionnelles via une ligne sécurisée permettant la connexion au réseau de l'entreprise du plaignant.

#### Commentaires

Après vérification, il apparaît que Belgacom a bien encodé la demande de transfert de ligne le 12 septembre pour le 25 septembre. Le premier rendez-vous fixé le 6 octobre n'a pas pu être respecté et le second rendez-vous a été pris pour la date du 21 novembre. L'opérateur présente ses excuses pour le retard accumulé et a procédé au remboursement des redevances à l'ancienne adresse à partir du 25 septembre. En application de ses conditions générales, Belgacom a versé à Monsieur G. deux mois de redevances de ligne comme indemnité et, à titre commercial, deux mois supplémentaires de redevance.

#### Aperçu de la plainte

Monsieur D. s'est présenté il y a 3 mois dans une téléboutique pour y faire une demande de pré-câblage pour le remplacement d'une ancienne installation téléphonique fondue dans l'incendie de la maison. Le client demande au médiateur d'intervenir énergiquement pour que ce pré-câblage soit réalisé dans des délais les plus courts. La cour devant son habitation ne peut être terminée depuis plusieurs mois suite à ce problème de raccordement.

#### Commentaires

La demande de Monsieur D. n'a pas été traitée car elle n'émanait pas d'un entrepreneur envisageant la construction d'immeuble à un endroit où n'existe aucune infrastructure téléphonique. Belgacom invite donc le client à introduire une demande pour un nouveau raccordement via une téléboutique. Monsieur D. en sera bien évidemment le titulaire le temps qu'un locataire potentiel s'installe et manifeste le désir de reprendre la ligne et le numéro. Un document de cession devra être complété et signé par les deux parties. Belgacom présente ses excuses pour le retard pris à répondre à la demande initiale de Monsieur D.

#### Aperçu de la plainte

Après avoir essayé en vain de se faire entendre par Tele2, Madame G. dépose plainte auprès du service de médiation. En juillet 2006, la cliente a fait installer le Tele2 All In. Etant trop éloignée de la borne, l'installation s'est avérée insatisfaisante à tel point que l'opérateur lui a conseillé de reprendre une ligne chez Belgacom. Or, à présent, les deux opérateurs lui envoient des factures. Madame G. se demande si Tele2 n'aurait pas du, au préalable, lui signaler la trop grande distance entre son domicile et la borne.

#### Commentaires

Tele2 confirme que tous les problèmes de connexion de la plaignante sont résolus. Vu les désagréments occasionnés, l'opérateur Tele2 a décidé d'établir une note de crédit de 79,80€, soit l'équivalent de deux mois d'abonnement All In.

#### Aperçu de la plainte

Monsieur L. éprouve des difficultés à obtenir un abonnement auprès de Proximus.

#### Commentaires

Suite à un retard de paiement, Proximus a désactivé la ligne de Monsieur L. en 1997. Proximus assure avoir envoyé plusieurs rappels, tous restés sans suite. Les coordonnées ont alors été transmises chez Préventel. Légalement, Proximus dispose d'un délai de 10 ans pour réclamer les factures impayées. L'opérateur mobile invite Monsieur L. à payer le montant de 204,12€. Dès réception du paiement, les coordonnées du plaignant seront retirées de la base de données de Préventel.

#### Aperçu de la plainte

Le transfert du raccordement téléphonique de Madame A. promis pour le 28 juin 2006 n'est finalement pas effectué. Madame A. doit maintenant attendre jusqu'au 01 août. Elle trouve cela inadmissible.

### Commentaires

Après intervention du service de médiation, Belgacom exécute le transfert en priorité et supprime les frais forfaitaires à titre de compensation.

### Aperçu de la plainte

Madame B. se voit attribuer, par Belgacom, un nouveau numéro de téléphone à son nom. Elle introduit également une demande de transfert de sa connexion ADSL chez Scarlet. Cela ne va d'ailleurs pas sans causer de nombreux problèmes. Madame B. a le sentiment d'être le jouet de Scarlet et de Belgacom.

### Commentaires

La demande d'ADSL via Scarlet a été refusée à plusieurs reprises par Belgacom parce que, sur la demande, Scarlet mentionnait toujours l'ancien numéro de téléphone. Ayant reçu l'information correcte, Belgacom a exécuté l'activation de l'ADSL.

### Aperçu de la plainte

Madame T. souhaite prendre un nouveau numéro chez Base parce qu'elle est régulièrement importunée par sa mère mais elle estime le coût de ce nouveau numéro exorbitant (300€).

### Commentaires

Vu les circonstances, Base offre à la plaignante la possibilité de changer de numéro sans frais.

### Aperçu de la plainte

A l'occasion de son déménagement, Monsieur L. décide de conclure un contrat de téléphonie, d'internet et de télévision numérique chez Telenet. Une fois déménagé, Monsieur L. constate qu'aucun raccordement ne fonctionne. En conséquence, il refuse de payer la facture et reçoit peu de temps après une mise en demeure.

### Commentaires

Telenet offre à Monsieur L. six mois d'abonnement gratuits tant pour le téléphone que pour l'internet.

### Aperçu de la plainte

Monsieur V. ne parvient pas à faire activer l'abonnement Tele2 All In malgré sa demande introduite début 2006. Il reçoit un courriel de Tele2, l'informant que sa demande initiale a été annulée et qu'il doit passer une nouvelle commande.

### Commentaires

Après intervention du service de médiation, Tele2 confirme avoir activé le service All In. Monsieur V. bénéficie ainsi d'une connexion fonctionnant de manière optimale. Un geste commercial lui a également été accordé.

## 5. Options téléphonie

### Aperçu de la plainte

Monsieur V. introduit le 20 janvier une demande de présélection automatique auprès de Tél2 qui lui a confirmé l'activation de ladite présélection depuis le 26 janvier. Le client s'étonne de se voir facturer des communications par Belgacom. Il contacte alors l'opérateur pour lui demander de rectifier sa facture et confirme qu'il va payer son abonnement. Monsieur V. reçoit encore deux factures de Belgacom avec des communications comptabilisées. En septembre, Belgacom lui transmet un courrier lui signalant que sa ligne n'est pas en dérangement et que les communications sont bien dues.

#### Commentaires

Belgacom confirme que l'ordre d'activation du CPS 1602 a bien été noté mais que, pour une raison inconnue, son activation technique n'a jamais été effectuée. Tout le trafic facturé par Belgacom depuis la date de l'activation a été crédité, soit 103,66 €. Le CPS a finalement été activé le 18 octobre.

#### Aperçu de la plainte

Monsieur A. bénéficie du système répondeur de Belgacom. Actuellement, le plaignant constate une anomalie : on lui annonce trois nouveaux messages mais il n'arrive pas à les consulter. Monsieur A. a contacté à plusieurs reprises Belgacom mais en vain.

#### Commentaires

Après vérification Belgacom ne retrouve aucune trace d'un appel du client au service des dérangements. Si le problème venait à se reproduire, l'opérateur invite le client à contacter le 0800-33.700. Belgacom a décidé de prendre en charge les trois appels vers le 1230.

#### Aperçu de la plainte

Monsieur D. se plaint de la couverture ainsi que du fonctionnement du réseau Mobistar.

#### Commentaires

Mobistar indique avoir effectué des tests qui n'ont rien révélé d'anormal. L'opérateur mobile rappelle, par ailleurs, que l'utilisation d'un GSM peut être perturbée par divers facteurs et qu'une transmission parfaite ne peut être garantie partout et en permanence.

Enfin, Mobistar invite Monsieur D. à contacter son service à la clientèle s'il rencontre d'autres problèmes techniques.

#### Aperçu de la plainte

Monsieur M. a demandé sans succès la portabilité de son numéro de GSM auprès de Base. Il insiste pour obtenir une réalisation immédiate.

#### Commentaires

Base informe le service de médiation que le nécessaire a été fait pour porter le numéro du client dans les plus brefs délais.

#### Aperçu de la plainte

Depuis le 25 octobre 2005, Madame A. tente de devenir cliente Simyo. Le 19 décembre 2005, elle reçoit un SMS l'informant qu'elle n'est plus cliente chez Base. Elle reste, malgré tout, injoignable et est incapable de consulter sa messagerie vocale.

#### Commentaires

Simyo a entrepris les actions nécessaires pour résoudre les problèmes de Madame A.

#### Aperçu de la plainte

Madame J. souhaite faire installer une restriction des communications internationales sur sa ligne téléphonique. Un collaborateur d'Euphony lui signale que c'est Belgacom qui doit s'en charger alors que le collaborateur de Belgacom renvoie, lui, à Euphony.

#### Commentaires

Belgacom explique la procédure pour installer une restriction sur une ligne téléphonique : il incombe toujours au gestionnaire de l'infrastructure d'installer ladite restriction, même si les communications transitent par un opérateur alternatif.

#### Aperçu de la plainte

Cela fait plusieurs fois déjà que le CPS d'Euphony est indûment supprimé sur la ligne de Monsieur V.

### Commentaires

Belgacom a pu démontrer au moyen d'une LoA signée que le CPS avait été supprimé à raison. Le CPS a été réactivé depuis lors.

### Aperçu de la plainte

Depuis début décembre, le GSM de Madame B. connaît des dérangements à répétition, tant pour les appels entrants que sortants. De plus, Madame B. a le sentiment d'avoir été flouée par le vendeur de Mobistar qui lui a imposé une formule tarifaire plus chère que celle qu'elle avait chez un opérateur concurrent. Madame B. exige la résiliation de son contrat sans frais.

### Commentaires

Le service technique de Mobistar est arrivé à la conclusion que les dérangements répétés étaient dus à un problème sur une antenne.

En geste commercial, Madame B. a eu droit à deux mois de redevance gratuits. Le contrat n'a pas pu être rompu sans frais.

### Aperçu de la plainte

Monsieur P. se plaint que Mobistar refuse de débrancher la messagerie vocale des clients Tempo. Ses grands-parents en subissent un désagrément considérable.

### Commentaires

Mobistar a confirmé que certains services standard, comme la messagerie vocale, ne peuvent être modifiés ou supprimés.

## 6. Internet

### Aperçu de la plainte

Monsieur H. s'est abonné à Tele2 All In en mars et a commencé à être victime de coupures intempestives de l'ADSL et de son téléphone lequel se coupe après 20 secondes de communications. En contactant Tele2, le client se voit proposer un changement d'abonnement pour la formule light c'est-à-dire passer à une vitesse de 512 Kbps au lieu de 4 Mbps. Son interlocuteur lui conseille alors de résilier son abonnement sans frais mais sans remboursement du modem installé, d'un montant de 79€. Monsieur H. s'estime lésé vu que sa connexion ADSL ne fonctionne pas à la vitesse prévue alors qu'il paie pour cela.

### Commentaires

Tele2 propose d'annuler les contrats de Monsieur H. sans frais. Le plaignant est invité à renvoyer gratuitement sa Tele2 box afin qu'il soit remboursé.

### Aperçu de la plainte

Monsieur V. se plaint de la qualité de sa connexion ADSL chez Skynet : depuis un petit temps, il rencontre des problèmes à répétition. Il exige une compensation pour le fonctionnement médiocre du raccordement ainsi que la levée du dérangement.

### Commentaires

Belgacom envoie un technicien qui remplace une alimentation défectueuse, ce qui permet de résoudre les problèmes. L'opérateur présente ses excuses pour les désagréments rencontrés et accepte la proposition du plaignant : trois mois d'ADSL Go gratuits.

## 7. Vie privée

### Aperçu de la plainte

Monsieur D. souhaite l'intervention du médiateur car il est victime d'un harcèlement téléphonique d'un numéro tunisien. Le plaignant reçoit quatre à cinq appels par heure et est obligé de décrocher son téléphone en fin de journée sous peine d'empêcher toute sa famille de trouver le sommeil. Il demande s'il est possible de bloquer le numéro de Tunisie.

### Commentaires

Belgacom précise qu'il est impossible d'intervenir sur des appels émanant de l'étranger. La société propose à Monsieur D. de changer gratuitement son numéro d'appel.

### Aperçu de la plainte

Monsieur H. veut récupérer le contenu des messages SMS qu'il a envoyés à un autre numéro GSM. Il a appris que, techniquement, cela était possible (par exemple pour une procédure judiciaire) et souhaite, en tant que client payant de Mobistar, faire appel à cette option.

### Commentaires

Mobistar explique pourquoi seul l'enregistrement des messages SMS peut être communiqué aux clients et non le contenu des messages : les opérateurs doivent respecter les prescriptions légales en la matière.

## 8. Divers

### Aperçu de la plainte

Le 8 juin, Monsieur B a résilié son abonnement par lettre recommandée. Scarlet l'a réceptionnée le lendemain. L'opérateur a demandé un mois de préavis et le client a donc payé un mois de plus d'abonnement. Scarlet a cependant mis fin anticipativement à la connexion le 12 juillet. Le client qui avait demandé le transfert chez Mobistar a dû contacter Scarlet pour lui demander de réactiver sa connexion ADSL.

### Commentaires

Scarlet a présenté ses plus vives excuses à Monsieur B. pour la résiliation prématurée de sa connexion ADSL et lui a remboursé un certain montant calculé au prorata de la redevance.

### Aperçu de la plainte

Monsieur A. n'a pas reçu le GPS comme promis dans le cadre d'une action promotionnelle.

### Commentaires

Base justifie l'attribution d'un I-pod au lieu du GPS. En effet, Monsieur A. a recruté non pas trois mais seulement deux nouveaux clients.

## 9. Questions de principe

### Aperçu de la plainte

Monsieur C. a adressé un courrier à son fournisseur d'accès Internet Belgacom pour savoir si la société allait effectivement facturer 1€ supplémentaire par mois s'il ne domiciliait pas ces factures. L'opérateur ne lui a pas répondu. Le client estime que cette pratique discriminatoire est inacceptable.

### Commentaires

Belgacom explique que depuis le 1<sup>er</sup> décembre 2002, un nouveau tarif est en vigueur pour l'ADSL. La redevance mensuelle a été majorée d'un 1€ (TVAC). Le président du tribunal de Bruxelles a confirmé

la légitimité de cette mesure en date du 30 juillet 2003. En introduisant une domiciliation bancaire, le client peut bénéficier d'une réduction correspondant au montant de l'augmentation (1 € TVAC).

#### Aperçu de la plainte

Suite à un problème de facturation à payer, le plaignant a contracté une dette auprès de Mobistar qui a transmis son dossier à un huissier de justice. L'opérateur a donc suspendu sa ligne. Monsieur N. souhaite demander au médiateur ce que signifie réellement «service minimum» en cas de suspension de contrat. En effet, il peut former les numéros d'urgence mais ne reçoit aucun appel entrant.

#### Commentaires

Mobistar confirme qu'en cas de non-paiement de facture, elle peut, conformément aux conditions générales, suspendre la ligne d'un client. Dans un premier temps, l'opérateur mobile suspend partiellement les lignes permettant au client de recevoir des communications même s'il ne peut plus en émettre. Dans une seconde phase, si le client ne régularise pas le montant ouvert, Mobistar suspend totalement la ligne. En conséquence, la ligne de Monsieur N., faute de régularisation, a été totalement suspendue exception faite des appels vers les numéros d'urgence.

#### Aperçu de la plainte

Madame V. a repris le numéro de GSM de sa fille et a souscrit un abonnement chez Base. Elle n'a cessé de recevoir des appels pour sa fille et a demandé à Base de lui attribuer un autre numéro. Base a renvoyé Madame V. aux services de police, qui l'ont renvoyée à leur tour au service de médiation.

#### Commentaires

Base consent à la résiliation gratuite de l'abonnement.

#### Aperçu de la plainte

Monsieur R. conteste la réserve émise selon laquelle seuls les nouveaux clients ont droit à la promotion liée à la formule Freephone.

#### Commentaires

Telenet confirme, en effet, que la promotion «6 mois Freephone à 9,95€ à la place de 16,95€» est uniquement valable pour les nouveaux clients.

## 10. Suivi des plaintes

#### Aperçu de la plainte

Madame L. reçoit un courrier de la société AddFinance mandatée par Scarlet pour recouvrer des montants impayés. Or, suite à la première plainte, il apparaît que c'est Scarlet qui est redevable de 63,85€ perçu indûment via une domiciliation sur son compte Visa. Cette situation perdure depuis plus d'un an. La société reconnaît ses torts mais n'a toujours rien crédité sur son compte à vue.

#### Commentaires

Scarlet présente ses plus vives excuses pour les désagréments subis. La procédure de remboursement est plus longue vu que les paiements ont été effectués par carte de crédit. Le service comptable attend la liste des paiements récupérés par Bank Card Compagny avant de procéder au remboursement.

#### Aperçu de la plainte

En dépit de ce qui avait été convenu, Monsieur R. reçoit de la part de Tele2 une mise en demeure de payer une indemnité de rupture (177,66 €).

#### Commentaires

Tele2 a envoyé, comme promis dans la première plainte, la note de crédit relative à l'indemnité de rupture.

## 11. Accueil

### Aperçu de la plainte

Monsieur A. tient à signaler un différend qu'il a eu avec une employée du service à la clientèle de Belgacom. Suite à un manque de compréhension, la personne est rapidement devenue agressive et le dialogue n'étant plus possible, Monsieur A. a pris l'initiative d'interrompre la communication. Quelques secondes plus tard, l'employée l'a rappelé pour l'injurier.

### Commentaires

Belgacom remercie Monsieur A. pour ses observations lesquelles sont particulièrement utiles afin d'optimiser son service à la clientèle. L'opérateur présente ses excuses pour l'attitude peu commerciale de sa collaboratrice.

### Aperçu de la plainte

Monsieur O. se plaint que le service des dérangements soit injoignable.

### Commentaires

Belgacom s'est excusée des longs délais d'attente au service des dérangements, délais dus à un surcroît de travail. Monsieur O. a eu droit à une compensation pour les désagréments subis.

## 12. Produits et services

### Aperçu de la plainte

En avril, Madame D. contacte Belgacom pour changer son abonnement «classic» en Discovery Line. Cette modification permet d'après la cliente de bénéficier gratuitement du service «See & Talk» (l'affichage du numéro et le signal du 2<sup>ème</sup> appel), soit une économie de 47,88 € par an. Sur sa dernière facture, la plaignante constate que l'opérateur a facturé à tort ce service.

### Commentaires

Belgacom signale que le service «See & Talk» n'est plus disponible depuis quelques années mais peut être obtenu via le package «services malins». Seuls les clients qui bénéficiaient de ce service ont continué à pouvoir l'utiliser après le changement. L'opérateur invite Madame D. à contacter le service clientèle afin de bénéficier des services repris sous son ancien abonnement lesquels sont payants. A titre commercial, l'opérateur a décidé d'accorder 3 mois de redevances de ligne pour les désagréments encourus.

### Aperçu de la plainte

Le 22 janvier, Monsieur B. commande une carte Basic By Mobistar. Comme stipulé dans le mail de confirmation et sur le website, la carte devait être envoyée dans les 5 jours. Le 30 janvier, n'ayant toujours rien reçu, le client a contacté l'opérateur mobile via le formulaire disponible sur le site pour demander le statut de sa commande. On lui indique alors que son numéro de commande est incorrect. Après 2 semaines, il n'a toujours pas reçu sa carte mais son compte a été débité de 10 €.

### Commentaires

Mobistar confirme que la commande de la carte SIM a bien été réceptionnée et que ladite carte a été transmise en date du 10 février. L'opérateur présente ses excuses et propose à Monsieur B. de le rembourser des 10 € s'il ne souhaite pas garder sa carte.

### Aperçu de la plainte

Madame G. commande l'internet sans fil et rencontre une série de problèmes. L'intervention d'un technicien n'y fait rien.

#### Commentaires

Telenet a envoyé un technicien chez le client. Le prix d'achat de la station de base WiFi a été crédité.

#### Aperçu de la plainte

Malgré plusieurs tentatives de la part du plaignant, il s'avère impossible de désactiver le « Phonemail » installé sur la ligne de Monsieur E.

#### Commentaires

Belgacom présente ses excuses et finit par désactiver le service «Phonemail».

### 13. appareil terminal

#### Aperçu de la plainte

Suite à des ennuis rencontrés avec son téléphone à disque, Monsieur M. a demandé à Belgacom d'installer chez lui un nouvel appareil. Un employé de Belgacom est venu placer un téléphone à touche Maestro 2050, lui a fourni un mode d'emploi mais sans aucune explication. Le client n'arrive pas à utiliser son poste et à amplifier la tonalité nécessaire. Au service à la clientèle, on lui a proposé le passage payant d'un technicien.

#### Commentaires

Belgacom confirme qu'un technicien s'est rendu gratuitement chez le client pour remplacer le poste téléphonique Yap défectueux par un poste Maestro 2050. Encouragé par le médiateur, l'opérateur a contacté Monsieur M. pour lui fournir les explications souhaitées et paramétrer la sonnerie du Maestro.

#### Aperçu de la plainte

Monsieur V. exploite un établissement horeca où se trouve un appareil payphone. Il se plaint que la réparation, voire le remplacement, du combiné défectueux de cet appareil ne soit pas encore intervenu, alors que Belgacom continue entre-temps de réclamer la redevance de la ligne sur laquelle est installé l'appareil qui est hors service.

#### Commentaires

Belgacom rétorque à cela qu'il ne s'agit pas d'un appareil Belgacom et qu'il incombe donc à Monsieur V. d'acheter un nouveau combiné. L'opérateur se dit prêt à rembourser les frais d'installation facturés et offre à Monsieur V. une compensation de six mois de redevance de base pour la période où l'appareil n'a pas fonctionné de manière optimale.

### 14. Gestion de données

#### Aperçu de la plainte

Monsieur V s'étonne de recevoir de la part de Scarlet un rappel pour non-paiement vu que depuis 2004, une domiciliation a été activée. Sa banque lui a confirmé que tout était en ordre. Le plaignant estime qu'il n'a pas à payer la pénalité de 5€.

#### Commentaires

Après vérification, il apparaît que le service financier de Scarlet a changé le mode de paiement en « paiement par virement bancaire ». Une telle modification est généralement consécutive à la réception de l'annulation ou de la modification du numéro de domiciliation par l'organisme bancaire. Cette situation peut également trouver son origine dans la réception d'un code de rejet lors de la présentation de la facture pour le paiement. Le service administratif a crédité à titre commercial deux factures. La réintroduction de la domiciliation s'est faite sans coût supplémentaire.

### Aperçu de la plainte

Monsieur T. a été injustement placé sur la liste Preventel, ce qui l'empêche de souscrire tout abonnement auprès d'un autre opérateur. Il prétend que c'est une tierce personne qui a contracté ces dettes en souscrivant un abonnement chez Mobistar après avoir subtilisé sa carte d'identité et en s'abstenant, par la suite, de payer les factures.

### Commentaires

Mobistar a décidé d'accorder le bénéfice du doute à Monsieur T. Le 26 juillet 2006, les services de Mobistar ont rayé les données du plaignant de la liste Preventel.

## 15. Dommages suite à des travaux d'infrastructure

### Aperçu de la plainte

Suite à des interventions de Belgacom et de ses sous-traitants dans le cadre d'un dérangement téléphonique, Monsieur T. se plaint de la qualité de la remise en état du trottoir et d'une partie de son aire de stationnement privé. Il a subi des désagréments et attend de la part de l'opérateur une solution au problème rencontré.

### Commentaires

Belgacom explique que l'humidité est à l'origine du problème. Un tronçon de câble a été remplacé à cet effet. Vu qu'il s'agit d'un cas de force majeure, l'indemnité en cas de retard dans la levée d'un dérangement ne peut être octroyée à Monsieur T. L'opérateur propose, néanmoins, une note de crédit pour les désagréments subis et accorde 2 mois de redevance. La remise en état a bien eu lieu.

### Aperçu de la plainte

Monsieur M. s'oppose à l'installation d'une boîte de distribution supplémentaire par Belgacom. Selon Monsieur M., cette boîte se trouve sur sa propriété. Or, il n'a pas donné son autorisation et elle gêne lors des manœuvres pour se garer.

### Commentaires

Belgacom a demandé une autorisation d'installation auprès de l'administration communale. L'ayant obtenue, il n'a pas l'intention de déplacer la boîte de distribution. Le service de médiation s'est informé auprès de l'administration communale, qui a effectivement fourni des éléments appuyant la thèse de la délivrance de cette autorisation à Belgacom. Il a également étudié les documents du cadastre transmis par Monsieur M. et a finalement, émis la recommandation spécifique suivante : «Au vu de ce qui précède, le service de médiation ne peut adresser de recommandation négative à Belgacom. Il n'empêche que le plaignant pourra éventuellement s'adresser à d'autres instances en vue de contester l'octroi du permis de bâtir par la commune».

## 16. Informations générales

### Aperçu de la plainte

Mobistar a contacté Madame M. pour lui proposer une formule d'abonnement avec un forfait minimum de 5€ par mois et 200 sms par mois pour une période de 6 mois résiliable à tout moment. La cliente demande à son interlocuteur si elle peut utiliser les sms en Grèce (ou elle part en vacances) et contacter gratuitement le 5580 (informations factures). Il lui répond que c'est possible dans les deux cas. En rentrant de vacances, Madame M. remarque que Mobistar lui a facturé tous ses appels vers le 5580.

### Commentaires

Mobistar confirme que la facture contestée par Madame M. est correcte. Les communications réalisées vers le numéro 5580 ne sont pas gratuites au départ de l'étranger. Les notifications reçues par SMS

sont gratuites mais lorsque le client contacte directement le 5580 au départ d'un réseau étranger, cet appel est payant. L'opérateur mobile regrette sincèrement que cette information n'ait pas été communiquée à la cliente. En ce qui concerne les 200 sms gratuits de la promotion, la publicité précisait que ces sms étaient utilisables en Belgique vers des réseaux belges. A titre commercial, Mobistar a décidé de créditer les appels effectués au départ de la Grèce vers le 5580, soit un montant de 31,06 € TVAC.

#### Aperçu de la plainte

Monsieur S. désire de plus amples renseignements sur le coût total d'un raccordement chez EDPnet.

#### Commentaires

EDPnet donne à Monsieur S. des précisions concernant l'information que l'on peut consulter sur son website.

## 17. Annuaires

#### Aperçu de la plainte

En 2004, déménageant de B à L., Monsieur C. constate que son numéro de téléphone privé et sa nouvelle adresse sont présents dans les pages blanches de l'édition 2005/2006 de sa région. Il prend contact avec le service clientèle de Belgacom afin que la société corrige l'erreur pour l'édition prochaine. Le plaignant découvre néanmoins ses coordonnées dans l'édition 2006/2007. Monsieur C. se plaint d'être assailli par des sollicitations commerciales téléphoniques et des publicités personnalisées dans son courrier. Le client se demande comment il va être indemnisé pour cette atteinte à sa liberté.

#### Commentaires

Belgacom constate qu'aucune plainte n'a été reçue par le service Pages Blanches. L'opérateur présente ses excuses pour les désagréments subis et propose au plaignant un changement gratuit de numéro de téléphone. Les coordonnées de Monsieur C. ont été supprimées des listes de publication et ne sont plus disponibles via le 1307 ou le site [www.1307.be](http://www.1307.be).

#### Aperçu de la plainte

Madame D. ne figure pas dans l'annuaire et proteste contre cet oubli.

#### Commentaires

Telenet explique les raisons de l'omission du nom et du numéro de téléphone de Madame D. dans les Pages Blanches et sur [www.1307.be](http://www.1307.be). La faute a, entre-temps, été rectifiée sur [www.1307.be](http://www.1307.be) et le nécessaire a été fait pour faire figurer les coordonnées de Madame D. dans la prochaine édition des Pages Blanches. Telenet, qui est l'opérateur de Madame D., offre à titre de compensation un mois de redevance téléphonique gratuit.

## 18. Cabines téléphoniques

#### Aperçu de la plainte

La pharmacie L. se plaint que les cabines téléphoniques publiques installées devant chez elle sont dans un état déplorable.

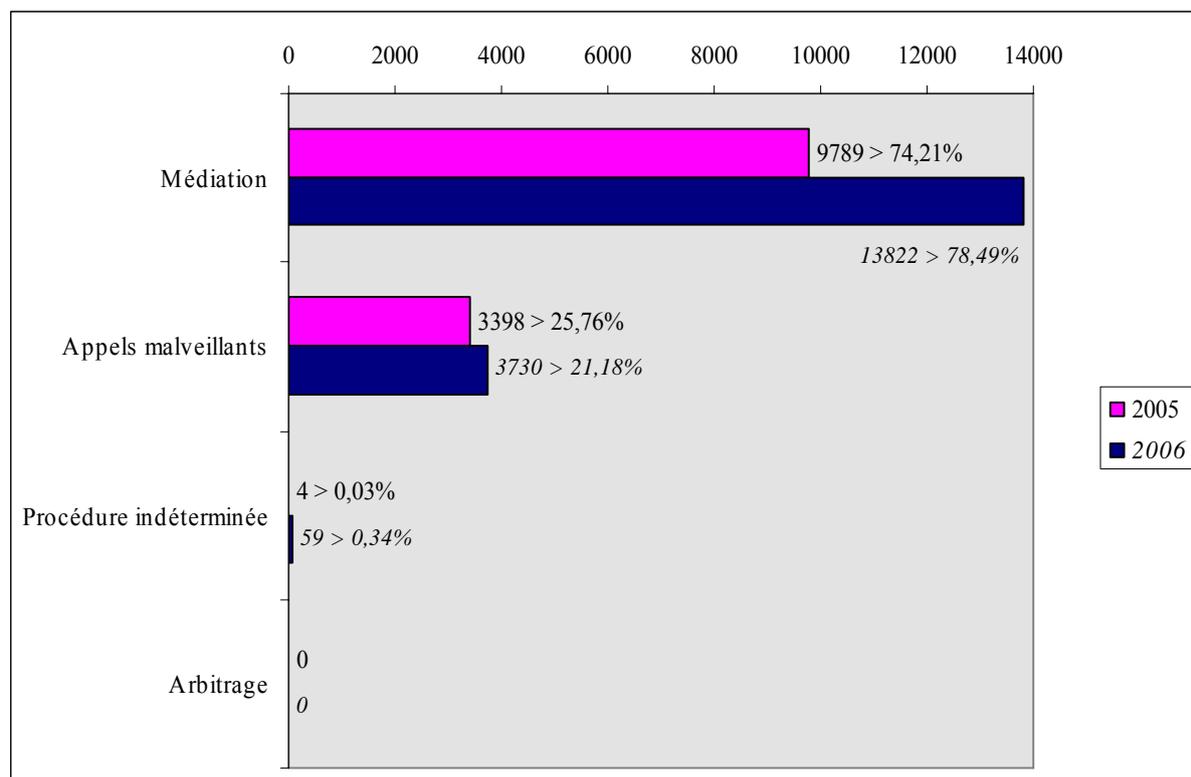
#### Commentaires

Belgacom est bien consciente du problème que représente l'affichage pirate sur ses cabines téléphoniques. Cela dit, elle souligne que, jusqu'à présent, aucune solution définitive n'a pu être trouvée pour empêcher ce vandalisme. Comme l'utilisation de desdites cabines est encore très élevée, Belgacom n'envisage pas actuellement de les enlever de manière définitive mais met tout en œuvre pour que les coupables de tels faits soient arrêtés.

### 3. Plaintes traitées en 2006

#### A. Répartition des plaintes par procédure de traitement

Tableau 13



Durant l'année 2006, 17.611 plaintes ont été analysées, traitées et clôturées par le service de médiation (soit une augmentation de 33,5 %).

Les plaintes relatives aux appels malveillants ne représentent plus que 21,18 % du volume total (contre 25,76 % en 2005).

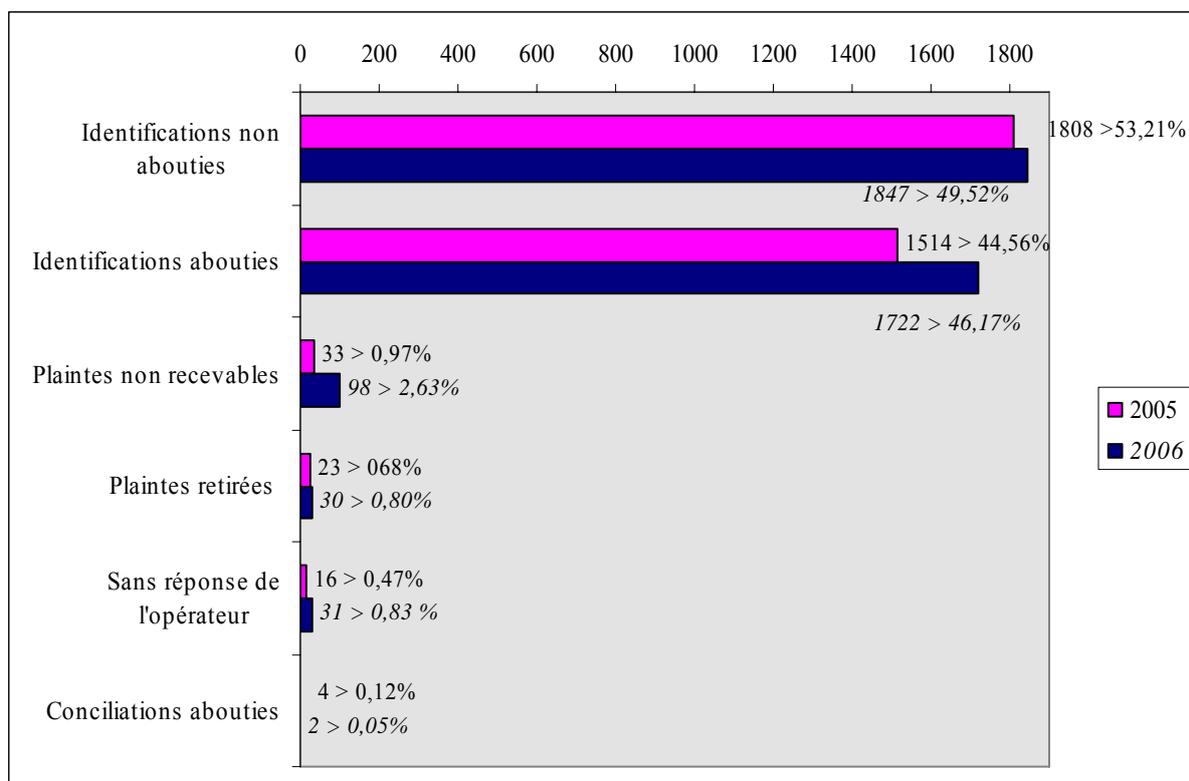
Les plaintes «procédure indéterminée» sont en légère augmentation (0,34 % contre 0,03 % en 2005).

Aucun dossier d'arbitrage n'a de nouveau été traité en 2006.

A noter que la loi du 21 décembre 2006 portant des dispositions diverses en vue de la création du service de médiation pour le secteur postal et modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques a abrogé la procédure d'arbitrage.

## B. Plaintes Appels malveillants

Tableau 14

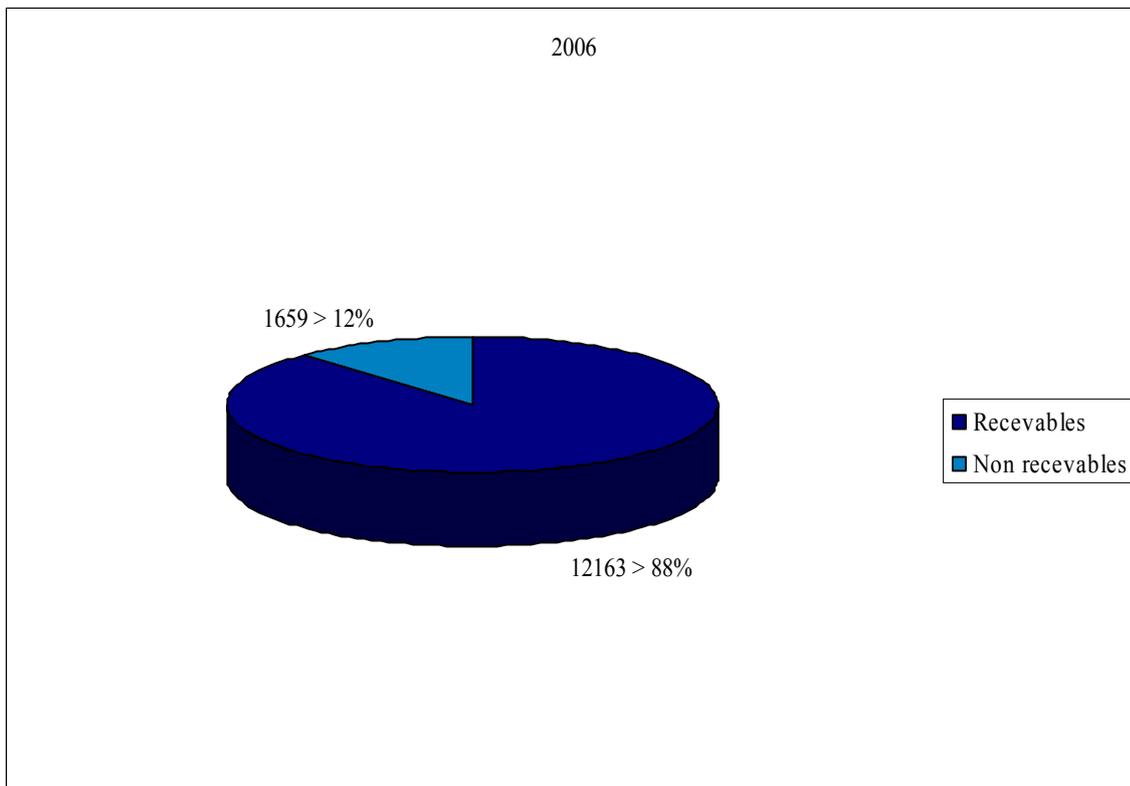
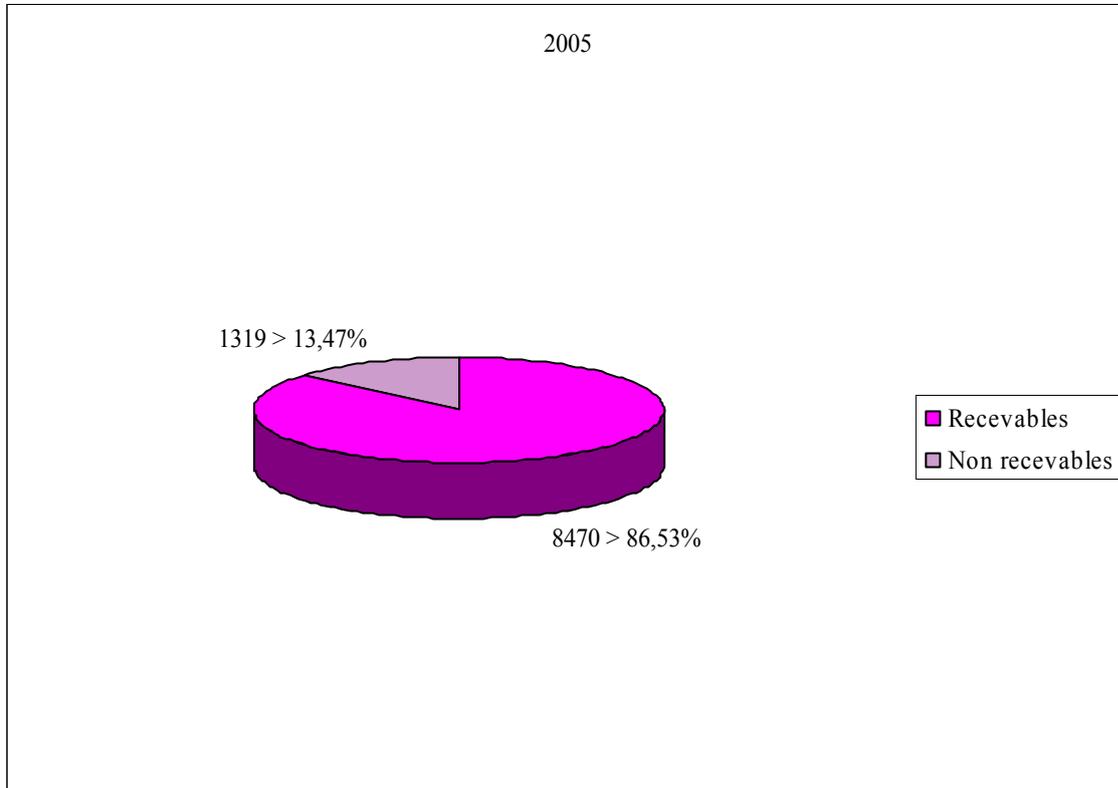


Le service de médiation constate, avec satisfaction, une légère augmentation du nombre des plaintes où une identification des auteurs présumés a pu être communiquée (46,17 % contre 44,56 % en 2005). La moitié des plaintes relatives à des appels malveillants (49,52 % contre 53,21 % en 2005) traitées au service de médiation n'a cependant pas abouti à l'identification des auteurs présumés. 2,63 % des plaintes ont été jugées non recevables (contre 0,97 % en 2005) et 0,80 % d'entre elles ont été retirées par les plaignants durant leur traitement. Pour 31 dossiers (contre 16 en 2005), nous n'avons malheureusement pas obtenu les informations utiles auprès des opérateurs concernés.

## C. Plaintes Médiation

### 1. Recevabilité

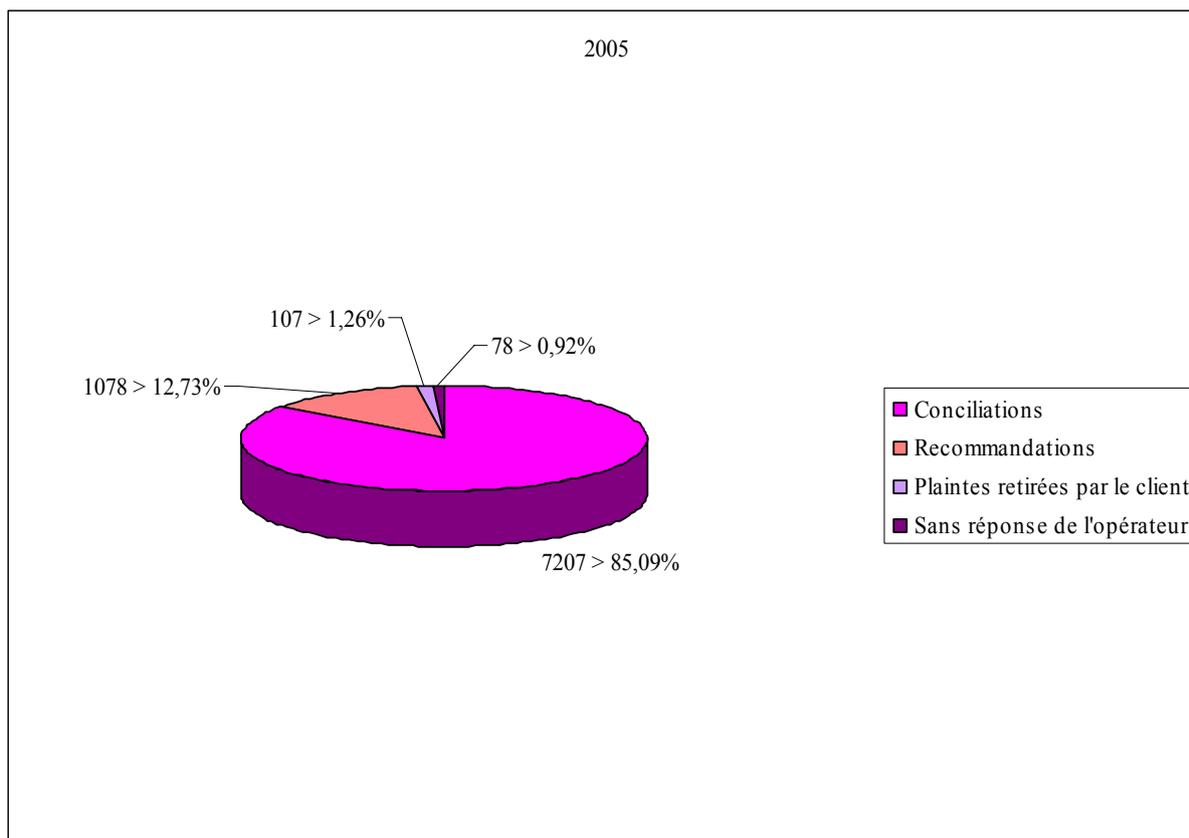
Tableau 15

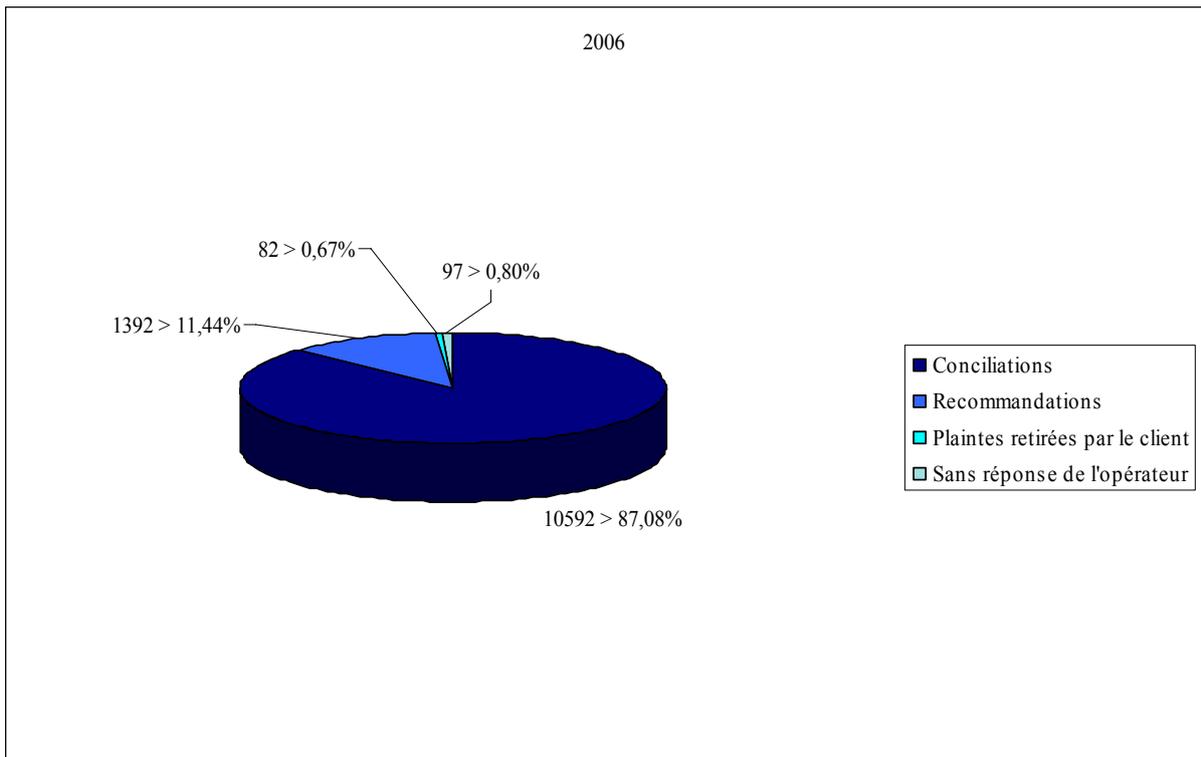


Pour les plaintes «Médiation», les réclamations déclarées non recevables sont en augmentation en nombre (1.659 contre 1.319 en 2005) mais en diminution en pourcentage (12,00% contre 13,47% en 2005).

## 2. Résultats

Tableau 16

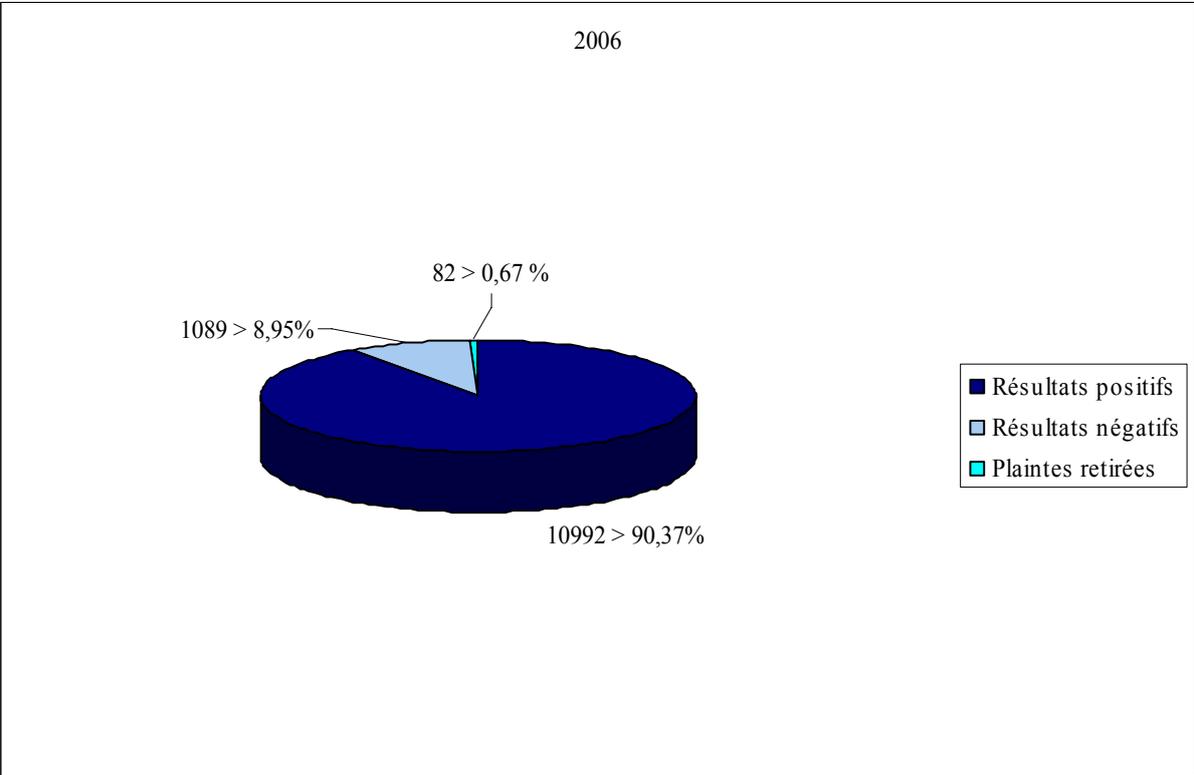
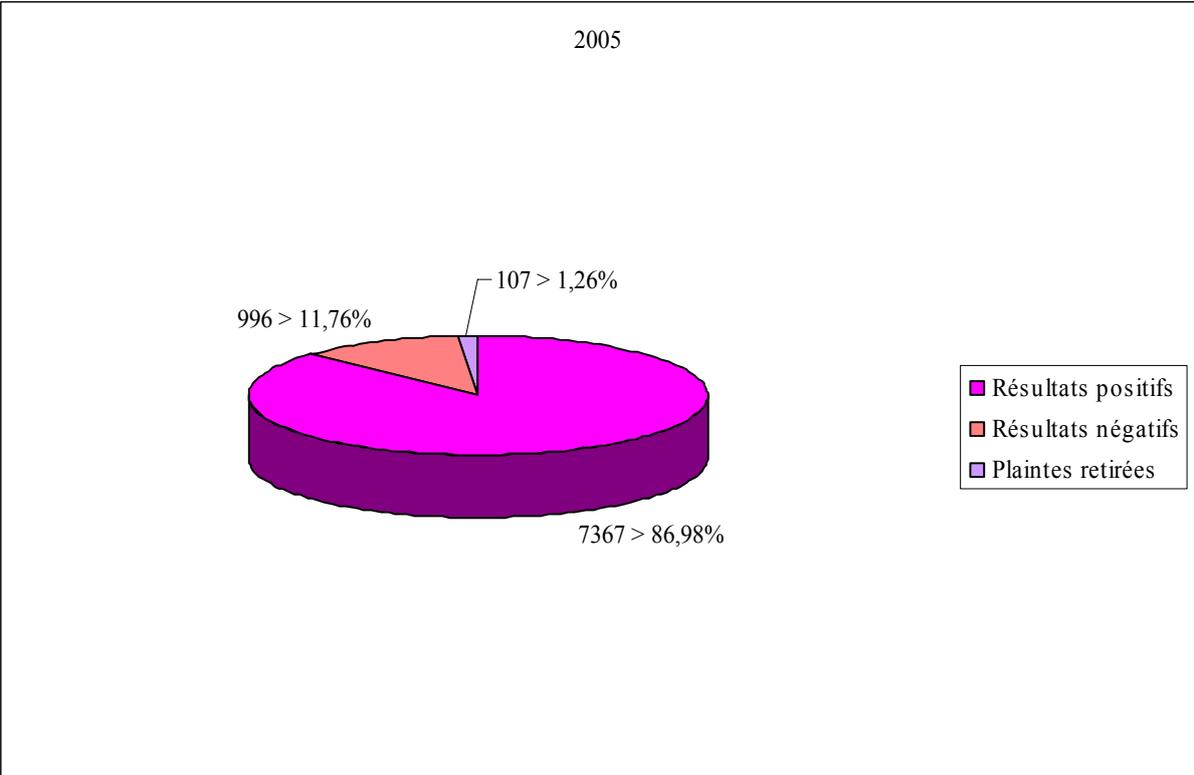




Les conciliations, en augmentation, représentent 87,08% des dossiers traités (85,09% en 2005).  
 Pour 11,44% des dossiers, le service de médiation a finalement dû formuler une recommandation (12,73% en 2005).  
 Le service de médiation a dû clôturer 97 dossiers (78 en 2005) sans avoir reçu les informations demandées de la part de l'opérateur concerné.

### 3. Résultats positifs pour les plaignants

Tableau 17



Les résultats positifs représentent le total des conciliations (10.592), des recommandations favorables aux plaignants suivies par la firme (335) et des recommandations favorables aux plaignants partiellement suivies par la firme (65).

Les résultats négatifs représentent le total des recommandations favorables à la firme (123), des recommandations favorables aux plaignants non suivies par la firme (380), des recommandations sans suite motivée de la firme (489) et des plaintes sans réponse de la firme concernée (97).

Tout comme les années précédentes, 2006 peut être considérée comme une année positive : pour 90,37% des litiges, le service de médiation est parvenu à obtenir un résultat favorable aux usagers des services de télécommunications.



## 4. Hausse sensible du nombre de plaintes

### A. Introduction

Le service de médiation a enregistré un nombre record de plaintes en 2006. La hausse par rapport à 2005 est tellement sensible qu'il paraît absolument indispensable d'en examiner les causes. Les statistiques révèlent que quelques opérateurs sortent du lot par l'augmentation très marquée, tant en chiffres absolus qu'en pourcentage, des plaintes les concernant. Il s'agit des cinq opérateurs suivants : Versatel/Tele2, Talk Talk, Telenet, Mobistar et Belgacom.

Dans ce chapitre, le service de médiation se propose d'analyser les raisons de cette augmentation pour chaque opérateur concerné et de formuler des recommandations permettant d'éviter un nouvel accroissement.

### B. Analyse par opérateur

#### 1. Versatel/Tele2

Si nous ne tenons pas compte des dossiers relatifs aux appels malveillants, nous pouvons dire qu'en chiffres absolus, cette hausse des plaintes est la plus marquée pour Versatel/Tele2. En 2006, pas moins de 2.822 demandes de conciliation ont été recensées auprès du service de médiation. Par rapport à 2005, cela représente une hausse de 1.886 dossiers, soit 201,50 %.

##### 1.1. Plaintes concernant la formule All In de Tele2

###### 1.1.1. Exemple

*Monsieur M. commande la formule All In, mais avant même de la recevoir, force lui est de constater que son ancien fournisseur a coupé sa connexion téléphonie et Internet.*

*Tele2 ne lui a pas fait savoir qu'à ce moment-là, l'Easy Box aurait déjà dû être branchée. L'opération d'installation qui a suivi ne s'est pas mieux déroulée. De plus, Tele2 a envoyé des factures avant que l'abonnement ne soit activé.*

*Monsieur M. n'est pas non plus satisfait du service après-vente. Les délais d'attente s'élevaient parfois à plus d'une demi-heure et, selon lui, le personnel n'est pas du tout serviable.*

*Quant à la qualité et à la stabilité de la ligne, Monsieur M. s'est exprimé en ces termes : « En moins de 3 semaines, le nombre total de jours de dérangement est nettement plus élevé chez Tele2 qu'après 35 ans chez Belgacom ». En ces conditions, il a refusé de payer toute nouvelle facture et a insisté pour mettre, gratuitement, un terme à son contrat.*

Cet exemple illustre bien la diversité des plaintes relatives à la formule All In. En effet, la majeure partie des plaintes visant Versatel/Tele2 est liée à la formule « Tele2 All In ». Cette formule d'abonnement combine la téléphonie fixe et l'ADSL à l'aide de la technologie VOIP et se distingue de celle proposée par la plupart des autres fournisseurs d'ADSL par le fait que l'utilisateur ne doit plus payer de frais d'abonnement au gestionnaire de réseau Belgacom.

Pour utiliser cette formule d'abonnement, il faut installer la fameuse Easy Box, qui remplit la même fonction que le classique modem ADSL et qui permet également l'accès au réseau téléphonique. Tele2 confie à Taxipost la livraison de ce boîtier.

Une fois livré, soit le boîtier est installé par un technicien, soit c'est l'utilisateur qui s'en charge lui-même. Vient ensuite la procédure d'activation au cours de laquelle le gestionnaire de réseau Belgacom joue un rôle important.

Ce n'est qu'après que Tele2 ait reçu les documents de transfert du numéro signés par le client que —théoriquement— le portage est réellement effectué.

Cette opération terminée, le client doit en principe pouvoir jouir d'une connexion ADSL rapide et stable et d'un raccordement téléphonique performant, en ce compris un certain nombre de services de confort. Selon Tele2, le délai qui s'écoule entre la commande et le transfert du numéro varie en moyenne entre six et huit semaines.

Un nombre impressionnant de plaintes a révélé que, pour certains clients, la pratique est foncièrement différente de la théorie. La majorité de ces réclamations concerne des problèmes de procédure de livraison et des pannes techniques. Les différents problèmes auxquels sont confrontés les clients All In sont, ci-après, présentés de façon plus ou moins chronologique.

### 1.1.2. Interruptions temporaires

En ce qui concerne la procédure d'activation, bon nombre de plaintes ont pour objet l'interruption temporaire de la fourniture du service. Dans l'attente de l'activation de la formule Tele2 All In, beaucoup de plaignants ne sont plus en mesure de téléphoner via l'ancien opérateur et/ou de surfer via une ligne internet de l'ancien fournisseur. Ces interruptions peuvent même se prolonger, dans certains cas, durant plusieurs semaines.

Dans ses courriers standardisés, Tele2 promet, pourtant, à ses clients potentiels que la transition vers le système All In se passera sans le moindre problème. A l'origine de ces difficultés, se trouve en général un problème de communication. Dans la plupart des cas, l'Easy Box peut être configurée de manière telle que la fourniture de l'ADSL par l'ancien fournisseur reste possible.

Dans les autres cas, l'interruption est due au fait que le client a déjà résilié son abonnement de téléphonie et/ou d'internet auprès de son ancien opérateur avant que Tele2 ne fournisse les nouveaux services.

Malgré les délais de préavis appliqués par tous les opérateurs, le délai dans lequel Tele2 est capable d'activer les services est parfois tellement long (dans des cas extrêmes, plus de deux mois) qu'une interruption du service est inévitable.

### 1.1.3. Double facturation

Par ailleurs, le service de médiation a également reçu des plaintes relatives à la double facturation. Les plaignants affirment que Tele2 les avait assurés du fait que le passage à la formule All In n'aurait pas pour conséquence la poursuite de la facturation de redevances par leur(s) ancien(s) opérateur (s) et, simultanément, la facturation des nouveaux services de Tele2.

Dans certains dossiers, il est apparu que Tele2 avait commencé à facturer ses services beaucoup trop tôt. D'autres plaintes ont révélé que le vendeur avait mal informé le client sur les modalités de préavis et les cycles de facturation en vigueur chez l'ancien ou les anciens opérateur(s).

### 1.1.4. Service à la clientèle

Etant donné que la procédure d'activation implique une démarche en plusieurs étapes au cours de laquelle il est nécessaire de communiquer avec le client, Tele2 doit disposer d'un service clientèle efficace, doté de collaborateurs et d'experts formés qui soient capables d'aider les clients.

Vu les prix très compétitifs du produit All In et donc le succès prévisible de la formule, Tele2 se devait, en outre, de prévoir un service clientèle doté de suffisamment de personnel afin d'éviter les délais d'attente trop longs. Malheureusement, il ressort d'un nombre impressionnant de plaintes que les temps d'attente avant de pouvoir contacter le service clientèle sont parfois extrêmement longs.

Etant donné que, contrairement à ce que prévoit la législation en vigueur, Tele2 mettait à la disposition de ses clients un numéro 070 coûteux, beaucoup ont reçu une facture de téléphone plus élevée.

Ce n'est que dans le courant de l'année 2006 que Tele2 – après plusieurs recommandations du service de médiation – a enfin converti le numéro de son service clientèle en un numéro 02, joignable au tarif zonal. Il était le dernier grand opérateur à le faire.

Tout aussi frappant, le fait que Tele2 ait attendu jusqu'en 2007 pour équiper son service clientèle d'experts ne se limitant pas à répondre aux questions standard, mais capables de traiter des questions plus difficiles.

Par ailleurs, le service de médiation estime que l'afflux important de plaintes à l'encontre de Tele2 résulte en partie d'un problème structurel dans le traitement des plaintes de première ligne.

#### 1.1.5. Dérangements téléphoniques

Les mêmes remarques s'appliquent aussi, bien évidemment, aux nombreux avis de dérangement.

Le service de médiation a reçu à cet égard un grand nombre de plaintes faisant état de problèmes au niveau de la ligne téléphonique, de l'ADSL ou des deux simultanément.

En ce qui concerne les dérangements en téléphonie, le service de médiation a surtout relevé le phénomène des « appels fantôme ».

Parfois, ces appels interviennent la nuit. En réalité, il ne s'agit pas de véritables appels. Il s'agit d'une procédure d'essai appliquée par Belgacom à un certain type de ligne.

Heureusement pour les clients, ce problème fort agaçant est resté limité dans le temps puisqu'il a cessé de se produire dans la seconde moitié de 2006 grâce à une meilleure communication par Tele2 des mesures prises à l'égard des clients. Parmi les dérangements les plus classiques, le service de médiation a notamment relevé les coupures incessantes durant les appels, les conversations déformées, les tiers tentant d'appeler un abonné All In qui tombent indûment sur une tonalité d'occupation, une ligne complètement morte, etc.

Les personnes lésées ont parfois dû attendre plusieurs semaines pour obtenir une intervention réussie, ce qui, dans certains cas, a causé des désagréments très importants.

A ce propos, le service de médiation a reçu des plaintes poignantes de personnes âgées, pour qui la téléphonie peut être un moyen de communication vital, ou de petits indépendants pour lesquels de telles pannes provoquent une diminution du chiffre d'affaires.

#### 1.1.6. Dérangements ADSL

Les plaintes faisant état de dérangements au niveau de l'internet, soit que la connexion ADSL était interrompue, soit que l'internet était d'une lenteur exaspérante, ont également été fort nombreuses. Ainsi, la distance entre la centrale LEX et le raccordement privé s'est souvent avérée problématique. Il est établi que si cette distance excède 4 km, il existe un risque accru de perte de qualité de la connexion ADSL.

Malheureusement, il ressort de l'examen des plaintes que Tele2 ne se préoccupe pas suffisamment de cette distance avant de lancer la procédure d'activation. Pour certaines de ces plaintes, Tele2 a dû admettre que la distance était de 6 à 7 km. Outre la distance, il y a bien évidemment aussi d'autres éléments pouvant influencer la qualité des connexions, comme l'usure des câbles. Dans ces circonstances, Tele2 propose à ses clients une solution type qui consiste à réduire la vitesse de l'ADSL de 4 MB (vitesse maximum théorique de la formule All In) à 1 MB ou 512 KB.

Dans ce dernier cas seulement, un abaissement tarifaire est accordé étant donné que la vitesse de 512 KB est caractéristique de la version Light de l'abonnement ALL In, que Tele2 facture de fait à un prix inférieur.

### 1.1.7. Compensations

Les compensations accordées en cas de dérangements constituent un autre point problématique. Tele2 ne prévoit pas de compensation standard en cas de réparation tardive.

En général, l'opérateur compense l'interruption temporaire de la fourniture du service en créditant uniquement le montant correspondant de la redevance. Exceptionnellement, une compensation légèrement plus généreuse est accordée en cas de plaintes touchant des professionnels.

La plupart des plaignants refusent cependant tout report de dépannage, ou escomptant d'autres problèmes à l'avenir, ils exigent la résiliation sans frais de leur contrat.

Tele2 examine cette demande pour chaque dossier séparément mais en général, l'opérateur ne s'oppose pas à la résiliation sans frais. Par contre, Tele2 n'accepte pas, dans tous les cas, de créditer la contre-valeur de l'Easy Box, moyennant restitution de celle-ci.

### 1.1.8. Problèmes de compatibilité

Les plaintes dénonçant un problème de compatibilité sont moins fréquentes, mais pas pour autant négligeables. Il s'agit de nouveaux clients All In qui constatent à l'issue de la procédure d'activation que leur centrale d'alarme, leur central téléphonique, leur terminal de paiement, ou leur ancien type d'appareil téléphonique (à cadran) ne fonctionnent plus.

Par ailleurs, ce n'est que dans le courant de l'année 2006 que les clients ont pu brancher un télécopieur sur leur ligne All In. Le service de médiation constate que ces restrictions sont désormais mentionnées sur le site web, mais les brochures publicitaires et les autres médias brillent, eux, par leur silence sur cette question de compatibilité pourtant importante.

Le nombre de plaintes à ce propos prouve que Tele2 n'a pas suffisamment informé ses clients potentiels à ce sujet. Après intervention du service de médiation, ils obtiennent néanmoins la possibilité d'annuler leur contrat sans frais, à moins qu'il ne ressorte des entretiens téléphoniques de vente qu'ils avaient été dûment informés par Tele2.

### 1.1.9. Responsabilité en cas de plainte technique

Le service de médiation a noté un phénomène qui s'est produit régulièrement au cours du traitement des plaintes contre Tele2 et qui consistait à reporter les problèmes sur Belgacom. Certaines personnes lésées ont été à ce point convaincues par le service clientèle que Belgacom était exclusivement responsable de leur problème que cela transparaissait très clairement dans la formulation de leur plainte.

Si le service de médiation ne peut exclure de la part de Belgacom des fautes de procédure dans son rôle de gestionnaire de réseau et de réparateur BROBA, le principe selon lequel Tele2 doit, en tant que seule partie, se justifier à l'égard de ses clients est très important.

En fait, Belgacom doit être considérée à l'égard de Tele2 comme un sous-traitant qui doit exécuter, à son niveau, les interventions nécessaires, prévues au contrat. Renvoyer les griefs des clients ou des plaignants vers Belgacom ne les aide en rien, étant donné que cet opérateur ne traitera jamais directement les dérangements signalés par les clients Tele2.

Il est du devoir de Tele2, le cas échéant, de contacter Belgacom et d'organiser éventuellement l'intervention d'un technicien de cet opérateur. Enfin, quelles que soient les circonstances, Belgacom refusera toujours toute demande de dédommagement émanant d'un client Tele2.

### 1.1.10. Recommandations

Compte tenu du nombre élevé de plaintes relatives à Tele2 au sujet de la formule All In, il est utile de formuler quelques recommandations.

Tout d'abord, il est indispensable de toujours veiller à respecter les dispositions légales en matière de pratiques commerciales.

Nous visons ici non seulement le devoir d'information, mais aussi le délai relatif au droit de rétractation. Tele2 prévoit un délai de 9 jours calendrier alors que l'article 80 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur fixe le délai minimum à 7 jours ouvrables.

Cela signifie que lorsqu'il y a un jour férié dans le délai imposé par Tele2, le délai minimum prévu par la loi n'est pas respecté. Il est important de souligner que l'article de loi précité stipule que le délai ne commence à courir que le jour où les obligations d'information sont remplies. Concrètement, il s'agit du jour où le client potentiel reçoit la lettre de confirmation de sa commande par téléphone. Du reste, durant l'entretien de vente, il est recommandé, en cas de questions relatives aux dispositions contractuelles envers son ou ses ancien(s) fournisseur(s) de toujours renvoyer le client aux conditions générales ou au service clientèle de ce(s) fournisseur(s) au lieu de prendre personnellement position.

Sur base de ce que le service de médiation a constaté dans les plaintes, il est en outre essentiel que Tele2 communique mieux avec ses clients tout au long de la démarche par étapes qu'implique la procédure d'activation.

Ceci vaut en grande partie pour les mesures à prendre en vue d'éviter une interruption des services de télécommunication durant la procédure, mais aussi à l'égard de la problématique de compatibilité dont question ci-avant.

De même, viser à un meilleur accès du service clientèle doit rester une priorité, bien que le service de médiation constate que, par rapport au début de l'année 2006, les temps d'attente sont désormais plus courts.

La qualité de ce service clientèle doit être améliorée afin de pouvoir résoudre davantage de plaintes en première ligne.

Tele2 a déjà fait savoir qu'elle équiperait son centre d'appels d'experts techniques. Il s'agit certes d'une initiative positive, mais dont il faut encore attendre les effets.

Une même recommandation peut être formulée pour les dérangements : raccourcir les délais d'intervention doit devenir une priorité absolue afin d'éviter à l'avenir les problèmes techniques qui s'éternisent.

Le service de médiation demande à Tele2 de ne plus renvoyer inutilement ses clients vers Belgacom mais, le cas échéant, de contacter elle-même les services compétents de cet opérateur.

Du reste, il est nécessaire, dans ce contexte, d'élaborer des règles de compensation qui soient davantage proportionnelles aux désagréments subis par les clients.

Il serait tout à l'honneur de Tele2 de faire figurer de telles règles de compensation dans ses conditions générales et de prévoir ainsi une obligation contractuelle en la matière.

Enfin, il est souhaitable d'autoriser d'office la résiliation gratuite de tout contrat si les pannes ne peuvent être réparées ou ne sont pas réparées à temps et, dans pareils cas, de proposer d'office aux personnes lésées de renvoyer leur Easy Box aux frais de Tele2, après quoi elles pourront en récupérer intégralement le prix payé.

## 1.2. Plaintes concernant les indemnités de préavis des contrats ADSL Versatel

Début 2006, le service de médiation a reçu des dizaines de plaintes d'usagers ADSL de Versatel qui, des années parfois après avoir été clients de cet opérateur, sont passés à un autre fournisseur et qui se sont quand même vus réclamer une indemnité de rupture, de plus de 300 euros dans quelques cas.

### Exemple

*Monsieur T. était client Versatel depuis décembre 2003 déjà et en mai 2006, il souhaite passer chez Telenet. Lorsqu'il fait part de ses intentions à Versatel, on lui répond à sa grande surprise qu'une indemnité de préavis de plus de 150€ lui sera portée en compte. Monsieur T. s'est alors rappelé avoir signé, à l'époque, un contrat d'un an et a donc décidé de porter plainte.*

Les conditions générales (article 12.2) de Versatel ADSL stipulent qu'un contrat ne peut être résilié sans frais qu'après un an, moyennant réception d'une lettre recommandée du client au moins deux mois avant l'échéance de la convention. A défaut, le contrat est tacitement reconduit pour un an.

Concrètement, dans le cas précité, Monsieur T. ne pouvait prétendre à une résiliation sans frais qu'en octobre 2006.

Le service de médiation est favorable au principe qui veut qu'à l'échéance de la durée minimum prévue au contrat, celui-ci se transforme tacitement en contrat à durée indéterminée, ce qui permet au consommateur de le résilier à tout moment sans frais. Les modalités contractuelles assez inhabituelles que Versatel a appliquées ont, en outre, été très mal communiquées et de manière très incomplète au plaignant. Les bons de commande ou lettres de bienvenue que les clients ont reçues après leur commande mentionnaient sous la rubrique durée du contrat : 1 an.

Compte tenu du fait que ces modalités contractuelles sont tellement atypiques pour le secteur des télécommunications, cette information fragmentaire peut même être qualifiée de trompeuse. Le nombre impressionnant de plaintes identiques ou semblables adressées au service de médiation témoigne de l'acuité du problème.

Sur base de l'argumentation susmentionnée, le service de médiation a recommandé à Versatel de créditer l'indemnité de préavis ou d'accepter la résiliation sans frais au cas où le plaignant a été client pendant au moins un an. Versatel a régulièrement suivi ces recommandations. Qui plus est, l'opérateur a procédé dans le courant de 2006 à l'adaptation souhaitée de ses conditions générales. Dorénavant, toute convention ADSL peut à tout moment être résiliée sans frais, moyennant un délai de préavis d'un mois (art. 12.2).

## 2. Talk Talk

Madame V. est en train de faire ses courses au supermarché lorsqu'elle est abordée par un vendeur qui se fait passer pour un représentant de Belgacom. Devant la promesse d'une réduction sur ses factures Belgacom, elle s'empresse de signer un document. Elle réalise après coup qu'en réalité, elle a signé un contrat chez un concurrent de Belgacom, à savoir Talk Talk. Elle souhaite y renoncer au plus vite.

En 2006, le service de médiation a reçu 262 plaintes contre l'opérateur Talk Talk. Par rapport à 2005, cela représente une hausse de pas moins de 718,75%. Talk Talk est un opérateur alternatif de téléphonie récemment créé, à l'origine presque uniquement de plaintes comme celle décrite ci-dessus.

En 2003 et 2004, le service de médiation avait déjà souvent été confronté à des plaintes de clients Belgacom qui s'étaient fait aborder, durant leurs emplettes par des vendeurs d'opérateurs alternatifs de téléphonie alors peu connus encore, comme Tele2, Euphony et autres Netnet.

Il ressortait des témoignages des plaignants que bon nombre de vendeurs se faisaient passer pour des représentants de Belgacom. Il s'agissait pour ces vendeurs d'usurper la réputation et la notoriété de Belgacom. De telles plaintes ont à nouveau été enregistrées en 2006 et presque exclusivement à l'encontre de Talk Talk, un nouvel opérateur qui ne jouit pas encore d'une très grande notoriété.

Il ressort des plaintes reçues que la plupart des contrats Talk Talk sont signés dans une zone commerciale ou dans un point de vente The Phone House. Dans bon nombre de cas, les clients se rendent dans ce magasin dans l'intention d'acheter un GSM ou un autre produit. Au comptoir, le vendeur leur propose alors de téléphoner moins cher à condition de compléter un document. Il s'avère après coup qu'ils ont signé un formulaire autorisant Talk Talk à activer le CPS sur la ligne Belgacom.

L'activation du CPS sans l'autorisation écrite explicite du consommateur est un autre gros point noir de l'année 2006.

Lors du traitement des plaintes, le service de médiation a systématiquement réclamé cette autorisation écrite, mais dans la grande majorité des cas, Talk Talk n'était pas en mesure de la produire. Cela constitue une infraction à l'article 135 de la loi du 13 juin 2005 sur les communications électroniques. Conformément aux clauses pénales de cette disposition légale, Talk Talk ne peut exiger des personnes lésées qu'elles paient les frais de communication des appels qu'elles ont effectués durant les quatre mois qui précèdent l'introduction de la plainte.

Autrement dit, les plaignants se sont vus créditer le montant intégral de leur(s) facture(s) par Talk Talk, solution que celle-ci a spontanément proposée en cas de plainte.

Dans le prolongement de la même loi précitée, le service de médiation a également transmis ces plaintes à l'IBPT. Celui-ci a pour mission de déterminer si Talk Talk est en outre redevable de l'indemnité forfaitaire de 750 euros à payer aux opérateurs lésés, soit les opérateurs qui facturaient précédemment les communications des plaignants.

Talk Talk est invitée à mettre immédiatement fin à ses pratiques commerciales illégales et contraires aux règles d'éthique. Il est demandé aux vendeurs de communiquer l'identité correcte de l'entreprise, ainsi que de présenter correctement le service. Du reste, il convient de se poser la question de savoir si une plus grande prudence ne serait pas de mise lorsqu'on signe un contrat dans une zone commerçante. Le cas échéant, il convient également de toujours stipuler clairement le droit de renoncer à ces conventions. Enfin, le service de médiation rappelle à Talk Talk son obligation légale de conclure toutes les conventions sur papier et d'attendre confirmation de l'accord du titulaire moyennant sa signature avant de demander à Belgacom d'activer le CPS.

### 3. Telenet

Le nombre de plaintes concernant Telenet a, lui aussi, considérablement augmenté en 2006. Alors qu'en 2005, le service de médiation n'avait enregistré que 771 plaintes contre cet opérateur, en 2006, ce chiffre est passé à 1299, soit une hausse de 528 plaintes (68,48%).

Une part importante de ces plaintes, à savoir 41,5 % ou 320 plaintes, avaient trait à la télévision par câble de Telenet. Cependant, toutes les plaintes qui s'y rapportaient ont été déclarées irrecevables par le service de médiation étant donné que cette matière ne relève pas de ses compétences.

Le reste de l'augmentation ne peut se résumer à une problématique spécifique, comme c'était le cas pour Tele2 et Talk Talk. Les plaintes relatives à Telenet sont très diverses.

#### 3.1. Frais de rappel

Tout comme en 2005, un nombre élevé de plaintes concernaient les frais de rappel que Telenet porte en compte suite au dépassement de la date ultime de paiement. Les plaignants invoquent diverses causes pour expliquer ces retards de paiement : réception tardive des factures, problèmes de domiciliation, contestation d'une facture bien précise, etc. Telenet examine toujours au cas par cas si ces frais peuvent être crédités (par exemple parce que c'est la première fois que se produit un retard de paiement ou bien parce qu'il est indépendant de la volonté du client) ou s'ils doivent être maintenus. Étant donné que la loi n'interdit pas d'imputer ces frais et que cette pratique est courante dans le secteur des télécoms, il n'y a rien à objecter contre les conditions générales stipulant de tels frais.

Il n'empêche que le service de médiation est d'avis que Telenet procède trop tôt à l'imputation de ces frais de rappel. Avec l'envoi d'un premier rappel gratuit ou la fixation moins stricte de la date ultime de paiement comme limite absolue, Telenet ferait preuve d'une attitude plus soucieuse du client et plus équitable.

Le service de médiation conseille dès lors à Telenet de continuer à l'avenir d'examiner chaque plainte séparément afin de décider si, à la lumière du but poursuivi par ce type de mesure, l'imputation de frais de rappel est bien nécessaire et, si ce n'est pas le cas, de poser un geste commercial en créditant ces frais.

### 3.2. Résiliation du précédent contrat Internet

Les plaintes concernant la résiliation de la précédente connexion Internet ont également été nombreuses. Si pour le transfert d'une ligne téléphonique avec transfert de numéro, il est vrai que c'est le nouvel opérateur qui résilie automatiquement le contrat de téléphonie de l'ancien opérateur, en cas de changement de fournisseur d'internet, il incombe toujours au client de résilier lui-même son contrat auprès de son opérateur précédent.

Cependant, bon nombre de plaignants ont signalé au service de médiation ne pas avoir été clairement informés à ce sujet par les vendeurs du nouvel opérateur.

Ainsi en va-t-il aussi des vendeurs Telenet : ceux-ci affirmeraient lors de la conclusion d'un contrat que Telenet « réglera tout » et que le client, lui-même, n'a plus aucune démarche à faire auprès de l'ancien opérateur.

En réalité, les plaignants continuent de recevoir des factures internet de leur ancien opérateur, et se sentent finalement floués par Telenet.

Dans la plupart des dossiers, Telenet s'est montrée compréhensive à l'égard des plaignants mécontents d'avoir été mal informés et leur a octroyé une compensation égale à plusieurs mois de redevance.

A l'instar de la recommandation faite à Tele2, le service de médiation souhaiterait plaider, en cas de questions relatives aux dispositions contractuelles de l'ancien ou des anciens fournisseur(s), en faveur d'un renvoi systématique aux conditions générales ou aux services clientèle de ces fournisseurs au lieu de prendre personnellement position et de risquer ainsi de mal informer les clients.

Même si la résiliation du contrat internet a eu lieu, il se peut que les deux opérateurs facturent simultanément, comme nous l'avons déjà constaté chez Tele2. Selon les modalités de résiliation et les cycles de facturation de l'autre opérateur, il se peut en effet qu'en dépit d'un préavis signifié à l'ancien opérateur, le client reçoive encore des factures de celui-ci, alors que Telenet facture déjà le service internet via le câble parce qu'il est déjà activé. Bien que Telenet rétorque à cela qu'il lui est impossible de tenir compte des conditions générales des autres opérateurs, elle est en général disposée à accorder une modeste compensation pour la période de double facturation.

### 3.3. Vente par téléphone d'abonnements

D'autres plaintes contre Telenet concernent la vente par téléphone d'abonnements de téléphonie. Telenet contacterait les gens en leur demandant s'ils ont envie de devenir clients Telenet tout en conservant leur numéro. Les témoignages des plaignants nous apprennent que beaucoup d'entre eux ne souhaitaient au départ que l'envoi d'informations et qu'à ce moment-là, ils n'avaient pas encore décidé de changer d'opérateur.

Quelques jours plus tard, cependant, ces plaignants constataient, par le biais d'une lettre de Belgacom dans laquelle cette dernière annonçait qu'elle avait été contactée par un autre opérateur pour un transfert de ligne, que Telenet avait adressé une demande de transfert de ligne à Belgacom, sans pour autant avoir obtenu l'autorisation écrite expresse du plaignant. Sur ce point, Telenet enfreint clairement les dispositions légales en la matière (article 135 de la loi du 13 juin 2005 sur les communications téléphoniques).

Comme il est, en général, encore possible d'annuler la demande illégitime moyennant une réaction rapide auprès de Belgacom, ces dossiers ne débouchent pas souvent sur des transferts.

Le service de médiation condamne toutefois fermement ces méthodes de ventes agressives et illégales et recommande à Telenet de ne conclure des contrats qu'avec l'autorisation écrite expresse du client.

Tout comme les années précédentes, les plaintes contre Telenet concernant la facturation ont encore été nombreuses en 2006 mais l'origine des plaintes est très diverse : soit les noms ou les adresses ont été mal enregistrés après un déménagement, soit les promotions n'ont pas été appliquées, soit les documents et les lettres de préavis ont été traités dans des délais très longs.

La complexité des plaintes conduit le service de médiation à penser que les services administratifs ne fonctionnent pas toujours efficacement et que le système de facturation de Telenet n'est pas toujours cohérent et transparent. Le service de médiation a, cependant, le sentiment que Telenet examine toujours en profondeur les plaintes et qu'elle recherche, si possible, une solution.

## 4. Mobistar

Le nombre de plaintes contre Mobistar est en augmentation puisqu'il est passé de 795 en 2005 à 1304 en 2006, soit une hausse de 64,03%.

Le service de médiation a constaté que, tout comme pour Telenet, il n'y a pas de problématique particulière qui se dégage de l'ensemble des plaintes. Quelques problèmes sont plus fréquemment cités : les méthodes de vente, les messages sms payants, la facturation et l'ADSL.

### 4.1. Méthodes de vente

Afin d'étendre sa clientèle, Mobistar a fait appel, tout comme en 2005, à des vendeurs Euphony pour proposer des abonnements en rue et en porte-à-porte. Pour obtenir des résultats, il apparaît que certains vendeurs n'hésitent pas à donner de mauvaises informations au consommateur.

#### 4.1.1. Exemple 1

*Une étudiante prénommée M. se fait aborder en rue par un vendeur de Mobistar, qui lui demande si elle est intéressée par une carte Mobistar Tempo avec maintien de son numéro. Le vendeur lui assure qu'il ne s'agit en aucun cas d'un abonnement. Quelques jours plus tard, cependant, elle reçoit une facture sur laquelle la première redevance, à régler à l'avance, est déjà facturée.*

Il s'agit ici clairement d'une information erronée ou de recel d'informations. Dans bon nombre de cas, sous prétexte « d'une simple formalité pour pouvoir régler le transfert de numéro », le contrat est présenté au client qui y appose sa signature. Dans certains cas, le vendeur biffe la mention « demande d'abonnement » pour rassurer le client.

Le service de médiation tient à inviter les consommateurs à davantage de prudence en rue ou à leur domicile. Il est important de toujours réclamer une copie. Le contrat doit, par ailleurs, mentionner une clause de rétractation. Toute personne qui a été démarchée par un vendeur dispose d'un délai de réflexion d'au moins 7 jours ouvrables pour annuler le contrat.

Le service de médiation recommande par conséquent à Mobistar de mieux informer le consommateur lors de ses démarches de vente sur le contenu du produit et/ou du service.

#### 4.1.2. Exemple 2

*Monsieur M. se dit intéressé par l'offre Mobistar d'un vendeur Euphony qui le démarche à son domicile. Il est d'accord pour signer un abonnement. Il décide d'inclure aussi les cartes prepaid de ses enfants dans l'abonnement car, selon les dires du vendeur, il n'y a pas de redevance supplémentaire à payer pour toute carte supplémentaire.*

Pour autant que le client soit client chez Mobistar pour tous les numéros, cela ne pose pas de problème. Mais dès qu'on désire résilier l'abonnement de manière anticipée, il faut payer une indemnité de préavis pour toutes les cartes, et pas seulement pour la carte titulaire, ce qui peut aboutir

à un montant important. Le service de médiation a constaté que Mobistar impose, dans certains cas, plus de cartes que nécessaire à ses clients.

Le service de médiation recommande à Mobistar d'informer dûment le client sur les conséquences possibles du regroupement des cartes supplémentaires sous une seule carte titulaire.

#### 4.1.3. Exemple 3

*Début juin, Monsieur H. reçoit la visite d'un vendeur Euphony. Il est intéressé par le contrat Mobistar que lui propose le vendeur, mais il lui signale qu'il est encore sous contrat chez son opérateur Proximus et qu'il ne peut donc changer d'opérateur. Le vendeur estime cependant avoir la solution à ce problème. Il conseille à Monsieur H. d'envoyer à Proximus une lettre recommandée dans laquelle il déclare ne pas être d'accord avec les conditions générales récemment modifiées, ce qui lui permettra de résilier son contrat sans frais. Le vendeur recommande vivement au client de ne le faire qu'une fois que le transfert de numéro sera chose faite (sinon, Proximus annulera le numéro et il ne pourra être transféré) et qu'il doit absolument le faire avant le 30 juin 2006. Le 16 juin, Monsieur H. devient client Mobistar et le 22 juin, il envoie son préavis recommandé à Proximus. A sa grande surprise, il reçoit une facture de Proximus lui imputant 90 € pour rupture anticipée du contrat.*

Le service de médiation estime que Monsieur H. a été mal informé par le vendeur Euphony. Certes, il est vrai qu'un client Proximus dispose légalement d'un certain délai pour mettre fin sans frais à son contrat suite à une modification des conditions générales. Cependant, affirmer que ce préavis par lettre recommandée devait parvenir à Proximus avant le 30 juin 2006 était faux.

En effet, conformément à l'article 11 de l'AR du 23 octobre 2002 relatif à la portabilité des numéros des utilisateurs finals des services de télécommunications mobiles offerts au public, le préavis a déjà été signifié par l'opérateur repreneur, en l'occurrence Mobistar, le 16 juin. Il est dès lors logique qu'il faille adresser pour cette date-là le préavis par lettre recommandée mentionnant que l'on n'est pas d'accord avec les conditions générales qui ont été modifiées. Etant donné que l'envoi d'un préavis entraîne la suppression du numéro, qui ne peut plus être transféré par la suite, le préavis par lettre recommandée ne devait pas parvenir à Proximus avant d'avoir accompli le transfert du numéro. Proximus s'est heureusement montrée, dans certains cas, compréhensive à cet égard et n'a pas imputé d'indemnité de rupture à certains plaignants qui avaient envoyé leur préavis par lettre recommandée dans les 48 heures suivant le transfert. Le service de médiation salue l'attitude de Proximus en la matière.

Le service de médiation est d'avis que Mobistar a agi contre les règles de l'éthique en démarchant les clients de la sorte. La plupart des plaignants ne savaient pas, en effet, ce qui avait précisément changé dans les conditions générales. Pour eux, il ne s'agissait que d'un moyen, suggéré par Mobistar, pour pouvoir résilier leur abonnement. Le service de médiation reconnaît que les deux dispositions légales (d'une part l'article 11 de l'AR du 23 octobre 2002 et d'autre part l'article 108 §2 de la loi sur les télécommunications du 13 juin 2005) sont sujettes à interprétation, mais il déplore que Mobistar en ait profité, et que ce soit finalement le consommateur qui en fasse les frais. Mobistar a refusé d'admettre dans ces dossiers que les vendeurs avaient transmis des informations erronées et n'a accepté ni compensation, ni retour gratuit vers Proximus.

Le service de médiation recommande à Mobistar de s'abstenir d'utiliser de telles pratiques de vente et de ne pas se prononcer sur le contenu des conditions générales d'un autre opérateur ou sur des dispositions légales qui sont sujettes à interprétation.

## 4.2. Messages SMS payants et facturation

Outre les plaintes concernant les méthodes de vente, le service de médiation a également reçu diverses plaintes concernant les messages SMS payants (voir chapitre 8), ainsi que des plaintes concernant la facturation, des promotions mal ou non attribuées, des lettres de préavis restées sans suite ou traitées avec beaucoup de retard, etc.

## 4.3. L'ADSL

Enfin, le service de médiation a également reçu, en fin d'année 2006, quelques plaintes d'une autre nature. Il s'agit de plaintes pour raccordement tardif de l'ADSL. Depuis peu, Mobistar propose également l'ADSL et, comme pour d'autres opérateurs, l'activation de ce service en collaboration avec Belgacom ne se déroule pas toujours sans mal. Mobistar a bien voulu reconsidérer le délai et a accordé, en cas de manquement, un geste commercial.

## 5. Belgacom

Outre les plaintes relatives à l'article 73 des conditions générales de Belgacom dont il a été question dans les précédents rapports annuels et les plaintes concernant la continuation de plans tarifaires après activation d'un CPS (voir le chapitre y consacré ci-après), on note deux autres grandes problématiques qui reviennent dans les plaintes introduites auprès du service de médiation en 2006 : d'une part, les retards accumulés au niveau des nouveaux raccordements, des transferts et des levées de dérangements (problèmes techniques), et d'autre part les frais de rupture élevés imputés par Belgacom en cas de résiliation anticipée d'un abonnement ADSL.

### 5.1. Plaintes concernant les problèmes techniques

Au cours de la deuxième moitié de 2006, le service de médiation a reçu nettement plus de plaintes portant sur des retards constatés lors de l'installation de nouveaux raccordements ou de levée de dérangements.

C'est surtout au cours des mois d'été que le nombre de plaintes de ce type augmente considérablement. Le phénomène est sans doute lié au manque de personnel apte à effectuer le travail. On note une pénurie de soudeurs qualifiés et de techniciens durant les périodes de vacances estivales.

Belgacom a analysé les plaintes au cas par cas et a appliqué son « Service Level Guarantee ». Pour tout dérangement n'ayant pas été levé le jour ouvrable suivant le signalement de la panne à Belgacom, l'opérateur a attribué un mois de redevance téléphonique de base par jour de retard.

### 5.2. Plaintes concernant l'indemnité de rupture élevée en cas de résiliation du contrat ADSL ou en cas de modification d'un produit ADSL

Alors qu'en 2005, le service de médiation avait essentiellement reçu des plaintes concernant des reconductions de contrats Proximus par téléphone et les frais de rupture y afférents, un grand nombre de plaintes introduites contre Belgacom en 2006 portaient sur une problématique semblable, mais dans le cadre d'un contrat ADSL.

#### Exemple

*Madame M. est contactée par Belgacom pour savoir si elle est intéressée par une offre promotionnelle d'un mois d'abonnement à l'ADSL. Quatre mois plus tard, Madame M. décide de passer à un autre fournisseur internet. Avant de résilier son abonnement, elle vérifie les conditions de résiliation. Etant*

*donné que Madame M. est cliente ADSL depuis 2004 déjà, elle en conclut que la durée minimum de 1 an est déjà écoulée depuis longtemps et résilie son contrat ADSL l'esprit tranquille. Un mois plus tard, elle reçoit, cependant, une facture Belgacom lui imputant des frais de rupture élevés. Madame M. en est outrée et conteste ces frais. Elle estime qu'elle n'a pas été informée du fait que l'offre promotionnelle était liée à la condition de reconduire son contrat ADSL pour 1 an. Elle n'a pas été dûment informée à ce sujet, ni verbalement, ni par écrit.*

Tout comme Proximus l'avait fait dans le courant de 2004 et de 2005, Belgacom a également contacté ses clients en leur proposant une promotion unique (ex. 10€ de réduction ou 1 mois de redevance gratuit) en échange d'une reconduction de leur contrat pour une durée, en général, d'un an.

Belgacom précise qu'elle a toujours envoyé une lettre de confirmation aux clients après avoir obtenu leur accord par téléphone. La promotion figurait en outre sur la facture envoyée ultérieurement. Selon Belgacom, en acquittant cette facture, le client marquait son accord avec la reconduction du contrat.

En ce qui concerne la lettre de confirmation, le service de médiation a reçu copie du texte qui a été envoyé aux clients en 2006. Pareille lettre de confirmation a pour but d'informer le client de ce qui a été convenu oralement.

Le service de médiation est pourtant d'avis que cette lettre ne respecte pas cette disposition. Belgacom précise que ses clients bénéficieront des atouts de la connexion ADSL au cours de l'année d'abonnement mais ne mentionne pas la reconduction du contrat et l'échéance du contrat à durée déterminée. Au contraire, elle donne l'impression que l'on ne pourra plus continuer de surfer si l'on n'accepte pas la promotion.

Bien que Belgacom estime avoir adapté le contenu de cette lettre de confirmation en janvier 2007 et qu'elle reconnaisse ainsi que la lettre de 2006 était trop vague dans sa formulation, l'opérateur refuse de créditer les frais de rupture imputés en 2006 aux plaignants qui ont introduit une plainte contre cette indemnité. Dans quelques dossiers, nous avons pu obtenir une prise en charge par Belgacom de 50% du montant.

En ce qui concerne le paiement de la facture reçue ultérieurement, la promotion y était effectivement mentionnée mais l'explication qui en était donnée à la dernière page, à savoir «pour récompenser votre fidélité, Belgacom vous offre une réduction de 10 euros (TVA comprise) sur votre redevance de téléphone» n'est pas suffisamment claire pour savoir de quoi il s'agit, a fortiori pour contester la facture. Selon Belgacom, cette mention a également été modifiée depuis en utilisant une tournure plus claire.

Le service de médiation estime également que le montant des indemnités de rupture est parfois exagéré. Il peut, dans certains cas, se chiffrer à plusieurs centaines d'euros. Pour le service de médiation, il semble indiqué d'appliquer un plafond soit volontaire (par exemple, 150€ comme Mobistar et Proximus) soit imposé par le Législateur.

Nous avons relevé un autre phénomène connexe, soit le passage d'un produit à un autre, meilleur marché.

#### Exemple

*Madame B. se rend dans un point de vente Belgacom pour convertir son ADSL Go en ADSL Light étant donné que son fils n'habite plus chez elle et qu'elle n'utilise pas à elle seule tout le volume de l'ADSL Go. Le vendeur introduit immédiatement une série de modifications dans l'ordinateur et déclare que tout est réglé. Quelques semaines plus tard, Madame B. reçoit une facture portant une rubrique « rupture anticipée de l'ADSL ».*

Selon Belgacom, le contrat ADSL Go n'existait que depuis huit mois et conformément aux articles 15 et 17 des conditions générales, une indemnité de rupture était donc due. Madame B. estime que, si elle avait été dûment informée de la conclusion d'un nouveau contrat (avec réception d'un double du

contrat) ainsi que du fait qu'elle devait s'acquitter d'une indemnité de rupture, elle aurait attendu quatre mois avant de procéder à la conversion.

On peut difficilement reprocher au consommateur de vouloir modifier sa formule tarifaire en fonction de ses besoins. Les opérateurs semblent profiter de cette situation, modifient la formule «sur simple demande du client» (par téléphone, via le site web ou dans un point de vente) mais passent également sciemment sous silence qu'il s'agit alors d'une rupture de contrat, et qu'en cas de rupture anticipée, il faut payer une indemnité de rupture pour l'ancien produit.

Le service de médiation est d'avis que cette pratique est inadmissible.

L'indemnité de rupture (mois restants jusqu'à la durée normale du contrat) n'est pas proportionnelle au « préjudice » subi par Belgacom.

En effet, le client demeure un client ADSL. Pour une consommation moindre, il paie tout logiquement moins, sans que cela ne soit préjudiciable à Belgacom, étant donné que l'opérateur livre un service qui est également moins important. Le service de médiation recommande dorénavant à Belgacom de ne plus imputer d'indemnités de rupture aux clients qui désirent réduire leur formule ADSL.

## C. Conclusion

L'analyse des causes à l'origine de la hausse du nombre de plaintes met une fois de plus en lumière les pratiques commerciales agressives (et parfois même illégales) pratiquées par les cinq opérateurs.

Le service de médiation recommande à tous les opérateurs de télécommunications de respecter strictement leurs obligations légales et, en particulier, le devoir d'information tel que prescrit par la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur.



## 5. Nouvelles dispositions législatives

Sur le plan de l'actualité législative, la fin de l'année 2006 a essentiellement été marquée par l'adoption de deux lois datées du 3 décembre 2006 et parues au Moniteur Belge le 20 décembre 2006.

Il s'agit d'une part, de la loi du 3 décembre 2006 modifiant la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur visant à interdire aux vendeurs de facturer les appels téléphoniques vers leurs services après-vente à un coût supérieur à celui d'un numéro géographique et d'autre part, de la loi du 3 décembre 2006 modifiant la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur et instaurant une interdiction d'augmenter le prix d'un produit ou service en raison du refus du consommateur de payer par domiciliation bancaire ou de recevoir des factures par courrier électronique.

Ces deux nouvelles dispositions législatives s'inscrivent dans le cadre du plan initié par le gouvernement fédéral qui ambitionne de renforcer la protection du consommateur.

A ce titre, elles représentent une avancée certaine vers une meilleure protection des utilisateurs finals et plus singulièrement pour tout ce qui regarde le fonctionnement des services après-vente des opérateurs ainsi que la facturation de frais administratifs en raison du mode de paiement ou de réception de factures retenu.

En effet, le service de médiation est fréquemment saisi de plaintes émanant d'utilisateurs finals à propos du service après-vente de tel ou tel opérateur ou encore des frais facturés en cas de non domiciliation.

Ainsi, dans son mail du 18 mars 2006, Madame F. de C. exprime des griefs contre le helpdesk de Brutélé. Elle déclare avoir contacté ce service (02/500 99 30) vers 16 heures. Ce n'est qu'après 15 minutes de patience, qu'elle s'est enfin entretenue avec un téléopérateur. Elle lui a alors fait part des problèmes de réception affectant sa messagerie électronique.

En guise de réponse, ce téléopérateur s'est, simplement, borné à la renvoyer vers le site de Brutélé en lui précisant que toutes les informations utiles et nécessaires y figurent.

Le cas de Madame H. de F., dont le service de médiation a également été saisi, illustre, quant à lui, la problématique inhérente à la facturation de frais administratifs en cas de refus de recevoir ses factures par voie électronique. Madame H. a été contactée par un téléopérateur de Scarlet qui l'a informée que, désormais, ses factures lui seraient transmises exclusivement via Internet afin de préserver l'environnement. Si elle souhaitait recevoir ses factures par courrier postal, des frais administratifs de l'ordre de 1 euro lui seront portés en compte en raison de chaque facture expédiée.

Ces deux exemples justifient, si besoin en est, l'importance que le service de médiation attache aux deux nouvelles dispositions légales précitées.

Ces dernières seront, dans un premier temps, examinées à la lumière de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur.

Il s'agira, principalement, de resituer ces deux lois dans le cadre général de cette dernière. Ensuite, le contexte ainsi que la portée des deux nouvelles dispositions légales seront examinés.

L'incidence des lois du 3 décembre 2006 dans le secteur des télécommunications sera également abordée. Enfin, dans une dernière partie, des commentaires et recommandations seront formulés.

# A. Facturation des appels vers les services après-vente

## 1. Introduction

La loi du 3 décembre 2006 interdit aux vendeurs de surfacturer les appels à destination de leurs services après-vente. Elle comporte un article 2 qui insère un nouvel article 94 ter dans la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur.

Par cette loi, le législateur entend éradiquer définitivement la pratique consistant pour certains vendeurs à appliquer un surcoût aux appels émis vers leurs services après-vente. Pareille pratique a, en effet, été jugée inadmissible et contraire aux usages honnêtes en matière commerciale (voir ci-dessous).

## 2. L'article 2 de la loi du 3 décembre 2006 et la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur

L'article 2, de la loi du 3 décembre 2006 introduit un nouvel article 94 ter dans la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur.

L'article 94 ter constitue le dernier article du chapitre VII de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur.

Pour mémoire, le Chapitre VII de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur (ci-après, L.P.C.C.) est dédié aux « pratiques contraires aux usages honnêtes ». Ce chapitre comporte deux dispositions importantes.

La première disposition vise tout acte contraire aux usages honnêtes en matière commerciale qui peuvent porter atteinte aux intérêts professionnels d'un ou de plusieurs vendeurs -concurrents (article 93 de la L.P.C.C.).

Quant à la seconde disposition (article 94 de la L.P.C.C.), elle prohibe tout acte contraire aux usages honnêtes en matière commerciale portant atteinte aux intérêts d'un ou de plusieurs consommateurs. C'est cette seconde disposition qui retiendra notre attention.

La loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur ne précise pas ce qu'il y a lieu d'entendre par « *usages honnêtes en matière commerciale* ». Cette notion est sujette à évolution et essentiellement définie et laissée à l'interprétation des cours et tribunaux (cfr. Fleur Longfils, « La notion d'*acte contraire aux usages honnêtes en matière commerciale* »).

Cela étant, l'approche de cette notion n'offre aucune difficulté. En effet, dès lors que le législateur entend clairement réprimer toute pratique commerciale portant atteinte aux intérêts d'un ou plusieurs consommateurs, la jurisprudence estime que cela implique le respect des dispositions de la L.P.C.C. ainsi que de l'ensemble des dispositions légales ou réglementaires du droit belge et européen. En effet, l'usage, au sens des articles 93 et 94 de la L.P.C.C., doit s'entendre comme étant une norme de droit positif ou une règle implicitement admise (un usage).

En conséquence, tous les actes violant les dispositions protectrices des consommateurs contenues dans les différentes lois existantes sont passibles d'être qualifiés d'actes contraires aux usages honnêtes. A ce titre, ces pratiques peuvent faire l'objet d'une action en cessation (article 95 et suivants de la L.P.C.C.) ou encore de sanctions pénales (article 102 de la L.P.C.C.).

En ce sens, l'article 94 de la L.P.C.C. revêt un caractère éminemment fondamental pour tout ce qui regarde la protection des consommateurs en général (cfr. *D. Dessard, « les usages honnêtes », Larcier, 2007, p.63 à 65*).

### 3. Portée de l'article 94 ter de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur

L'article 94 ter, de la L.P.C.C. dispose qu'« il est interdit au vendeur de facturer des appels téléphoniques pour lesquels le consommateur doit payer le contenu du message, en plus du tarif d'appel, lorsque ces appels concernent l'exécution du contrat de vente déjà conclu. »

Certains vendeurs facturent à leurs clients un surcoût pour des appels téléphoniques vers des numéros 0900 et 077, etc. De telles pratiques sont inacceptables. En effet, le consommateur peut être amené à contacter le service après-vente pour, par exemple, faire état d'un défaut, contester une facture ou poser une question concernant la livraison ou la garantie du produit (*Exposé introductif de la Vice Première Ministre et Ministre du Budget et de la Protection de la Consommation, <http://www.lachambre.be/FLWB/PDF/51/2600/51K2600003.pdf>*).

L'article 94 ter vise à éviter que le consommateur doive payer un supplément lorsqu'il téléphone à un vendeur qui n'a pas respecté ses obligations contractuelles. En clair, le vendeur ne peut facturer des appels téléphoniques vers son service après-vente à un coût supérieur à celui d'un numéro géographique.

Un surcoût ne peut donc être facturé au consommateur que si un service supplémentaire, indépendant de l'exécution du contrat lui est fourni.

Les travaux préparatoires de la loi du 3 décembre 2006 citent à titre d'exemple, la ligne d'assistance d'un vendeur de matériel informatique. Il est interdit d'appliquer un supplément de coût pour toutes les questions portant sur le fonctionnement correct ou non de l'ordinateur acheté. Par contre, un surcoût peut être prévu pour des questions portant sur l'installation d'appareils ou de logiciels supplémentaires.

L'article 94 ter s'applique à tout vendeur. Le terme vendeur s'entend au sens de l'article 1, 6°, de la L.P.C.C. et désigne :

a) tout commerçant ou artisan ainsi que toute personne physique ou morale qui offrent en vente ou vendent des produits ou des services, dans le cadre d'une activité professionnelle ou en vue de la réalisation de leur objet statutaire ;

b) les organismes publics ou les personnes morales dans lesquelles les pouvoirs publics détiennent un intérêt prépondérant qui exercent une activité à caractère commercial, financier ou industriel et qui offrent en vente ou vendent des produits ou des services ;

c) les personnes qui exercent avec ou sans but de lucre une activité à caractère commercial, financier ou industriel, soit en leur nom propre, soit au nom ou pour le compte d'un tiers doté ou non de la personnalité juridique et qui offrent en vente ou vendent des produits ou des services. »

Par consommateur, il convient d'entendre « toute personne physique ou morale qui acquiert ou utilise à des fins excluant tout caractère professionnel des produits ou des services mis sur le marché » (article 1,7°, de la L.P.C.C.).

Enfin, l'article 94 ter s'applique uniquement aux appels liés à l'exécution d'un contrat conclu.

#### 4. Incidence de l'article 94 ter de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur dans le secteur des télécommunications

L'article 94 ter reprend un principe déjà énoncé à l'article 116 de la loi sur les communications électroniques du 13 juin 2005 (Moniteur Belge 20 juin 2005).

En effet, l'article 116 de la loi du 13 juin 2005 dispose que : « *Les opérateurs mettent à la disposition des utilisateurs finals un service d'assistance par téléphone. Le service d'assistance est 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. Le service d'assistance par téléphone visé à l'alinéa 1er enregistre les demandes des utilisateurs finals relatives à la levée des dérangements et aux difficultés d'obtenir une communication. Il transmet ces demandes aux services compétents dans les délais les plus brefs* ».

Cependant, les champs d'application respectifs de ces deux dispositions légales sont clairement distincts. Ainsi, alors que l'article 116 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques s'applique uniquement aux services après-vente des opérateurs de télécommunications, l'article 94 ter de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur concerne l'ensemble des secteurs économiques et a, par conséquent, une portée beaucoup plus large que l'article 116 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

Se pose dès lors la question de l'application de ces deux dispositions dans le secteur des télécommunications. A cet égard, deux options sont envisageables.

La première option consiste, conformément au principe général de droit selon lequel la norme spécifique l'emporte sur la norme générale (*lex specialis derogat generalis*), à appliquer exclusivement l'article 116 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

La seconde option revient à appliquer de manière conjointe et simultanée l'article 116 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques ainsi que l'article 94 ter de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur. L'application conjointe de ces deux dispositions présente un avantage majeur dans la mesure où l'article 116 est, au contraire de l'article 94 ter, dépourvu de toute sanction directe. En clair, l'application conjointe permet en cas de violation de l'article 116 de la loi du 13 juin 2005 de recourir aux sanctions qui s'attachent à l'article 94 ter de la L.P.C.C. (voir ci-dessus).

Pour ce motif, cette seconde option paraît plus intéressante que la première.

#### 5. Quelques commentaires et recommandations à propos de l'article 94 ter de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur dans le secteur des télécommunications

L'article 94 ter constitue indéniablement une avancée sur le plan de la protection des consommateurs et plus singulièrement des utilisateurs finals.

Cependant, il eut, sans doute, été opportun que le législateur, à l'occasion de l'adoption de l'article 94 ter, examine plus avant l'ensemble des questions et difficultés inhérentes aux services d'assistance téléphonique.

La question relative à la gratuité du temps d'attente des appels à destination des services après-vente n'a nullement été abordée alors que, dans d'autres pays, cette question a fait l'objet d'après discussions.

Plus récemment, le service de médiation a constaté qu'un opérateur alternatif de téléphonie fixe permettait d'accéder gratuitement à son service après-vente mais via un numéro tenu pratiquement secret et ne faisant l'objet d'aucune mention ou publication. Seul un numéro payant de type 02 est renseigné par cet opérateur.

Enfin, il arrive que des utilisateurs finals, confrontés à l'une ou l'autre difficulté touchant à l'exécution de leur contrat, contactent directement le service de médiation pour les télécommunications faute de disposer des coordonnées d'un quelconque service après-vente. Il va sans dire que de tels procédés bouleversent le processus de médiation censé, normalement, intervenir à un stade ultérieur lorsque les démarches entreprises préalablement auprès de l'opérateur concerné s'avèrent infructueuses. Il y a également lieu d'ajouter que le service de médiation ne dispose habituellement pas de l'ensemble des éléments notamment techniques lui permettant de répondre efficacement aux requêtes qui lui sont ainsi soumises.

En conséquence, il incombe aux opérateurs de téléphonie de mentionner clairement et sans équivoque le numéro d'appel de leurs services après-vente au besoin, sur chaque document adressé aux clients.

## 6. Conclusion

Les opérateurs de téléphonie devraient offrir un service après-vente efficace et apte à résoudre ou à tout le moins apporter un début de solution aux problèmes rencontrés par leurs clients. Pareille démarche s'inscrit parfaitement dans le cadre du devoir de collaboration inhérent au principe d'exécution de bonne foi dont question à l'article 1134, alinéa 3 du Code civil.

## B. Paiement par domiciliation et réception des factures par courrier électronique

### 1. Introduction

La loi du 3 décembre 2006 modifie la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur, complète la liste des clauses abusives reprises à l'article 32 de la L.P.C.C. et instaure l'interdiction d'augmenter le prix d'un produit ou service en raison du refus du consommateur de payer par domiciliation bancaire ou de recevoir des factures par courrier électronique.

A présent, toute clause prévoyant un surcoût lorsque le consommateur refuse d'effectuer ses paiements par domiciliation ou de recevoir des factures par courrier électronique est interdite et sera déclarée nulle. De telles clauses ne peuvent donc plus figurer dans un contrat et, si elles s'y trouvent, elles doivent être regardées comme nulles.

### 2. Portée de l'article 2 de la loi du 3 décembre 2006 et la loi du juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur

L'article 2 de la loi du 3 décembre 2006 ajoute deux rubriques 29 et 30 à l'article 32 L.P.C.C. La rubrique 29 vise l'augmentation de prix en cas de refus de domiciliation tandis que la rubrique 30 a trait au refus de recevoir des factures par voie électronique.

L'article 32 de la L.P.C.C. reprend une liste de clauses considérées par le législateur comme abusives. Les clauses définies à l'article 32 précité sont interdites et en tout cas nulles si, en violation de l'interdiction, elles figurent dans un contrat. Les cours et tribunaux ne disposent, à cet égard, d'aucun

pouvoir d'appréciation hormis celui de vérifier que la clause litigieuse correspond bien à une de celles expressément spécifiées par le législateur.

L'article 31 de la L.P.C.C. définit ce qu'est une clause abusive et est libellé comme suit : « Pour l'application de la présente loi, il faut entendre par clause abusive, toute clause ou condition qui, à elle seule ou combinée avec une ou plusieurs autres clauses ou conditions, crée un déséquilibre manifeste entre les droits et les obligations des parties ».

Certains vendeurs facturent des frais supplémentaires en cas de paiement par d'autres voies que la domiciliation bancaire ou si le consommateur souhaite recevoir ses factures par courrier postal. Un problème similaire se pose à propos du mode d'expédition des factures. De plus en plus de vendeurs incitent leurs clients à souscrire une domiciliation pour le paiement de leurs factures. Une majoration est habituellement appliquée aux consommateurs qui n'optent pas pour ce mode de paiement.

Le législateur juge cette pratique non seulement abusive dans la mesure où elle engendre un déséquilibre manifeste entre les droits et obligations des parties mais également contraire aux articles 2 et 3 de la L.P.C.C. relatifs à l'indication du prix « tout compris ». En effet, le consommateur qui s'est procuré un produit ou un service est, au final, amené à payer un coût supplémentaire par rapport au prix ou tarif initialement indiqué.

Les travaux préparatoires de la loi du 3 décembre précisent cependant que les commerçants peuvent inciter leurs clients à régler leurs factures par domiciliation bancaire ou à recevoir leurs factures par courrier électronique.

Ces deux procédés offrent des avantages certains tant pour les vendeurs que les consommateurs. Cela étant, le refus du consommateur ne devrait pas, ipso facto, entraîner un surcoût. Il ne s'agit pas d'interdire la pratique qui consiste à prévoir un avantage financier au consommateur lorsqu'il accepte un mode de paiement déterminé. Cependant, la proposition de cet avantage financier doit être formulée de manière claire et non équivoque conformément aux dispositions existantes de la loi sur les pratiques du commerce (L.P.C.C.), en particulier celles relatives à l'indication du prix.

### 3. Incidence des articles 32.29 et 32.30 de la loi sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur dans le secteur des télécommunications

Les majorations en cas de non domiciliation ou refus de recevoir des factures par voie électronique constituent une pratique répandue auprès des opérateurs télécoms.

Désormais, des clauses prévoyant de telles majorations ne peuvent plus figurer dans un contrat de téléphonie ou d'abonnement Internet. Dès qu'une clause tombe sous le coup des articles 32.29 ou 32.30 de la L.P.C.C., il existe une présomption irréfragable quant à son caractère abusif, avec toutes les conséquences que cela implique (A. De Caluwé- AC. Delcorde - X. Leurquin, Les Pratiques du Commerce, Larcier, p. 1219).

L'adoption des articles 32.29 et 32.30 permettra, sans nul doute, d'endiguer ce type de pratiques hautement préjudiciable aux consommateurs. En effet, les consommateurs qui souhaitent garder le contrôle des versements qu'ils effectuent ne se verront plus infliger de surcoût.

Dans le secteur particulier des télécommunications, cette possibilité de contrôle revêt une importance toute particulière. Si le paiement par domiciliation bancaire présente un certain nombre d'avantages, il emporte également des inconvénients pour le consommateur. Ces inconvénients touchent essentiellement aux conditions et modalités de contestation.

En effet, ce n'est bien souvent qu'après la réception de sa facture que le consommateur a connaissance d'éventuelles irrégularités ou problèmes. Or, en cas de domiciliation bancaire, le débit du compte du client précède, habituellement, la réception de la facture. De plus, certains opérateurs ne transmettent plus de facture au client lorsque celui-ci opte pour la domiciliation bancaire. A cela, il convient d'ajouter que le consommateur est tenu de formuler sa contestation et ses griefs dans un délai déterminé. Passé ce délai, toute contestation est, en principe, impossible.

En cas de paiement par domiciliation, le consommateur est quelque peu déforcé dès lors qu'il entend contester une facture, le paiement pouvant être assimilé, dans le chef du consommateur, à une acceptation de celle-ci. Autrement dit, il n'est pas aisé de contester une facture payée.

L'intérêt majeur des articles 32.29 et 32.30 de la L.P.C.C. réside, vraisemblablement, dans la possibilité accordée au consommateur de maintenir un véritable contrôle sur les paiements qu'il opère et de décider librement de la manière dont ses factures doivent lui être expédiées et ce, sans aucune pénalité d'ordre pécuniaire. Ce faisant, son pouvoir de contrôle et de contestation se trouve considérablement renforcé.

#### 4. Commentaires

Tout comme l'interdiction de surfacturer les appels à destination des services après-vente, l'interdiction de majoration en cas de refus de domiciliation bancaire ou de réception de facture par voie électronique contribue au renforcement de la protection des consommateurs.

Cela dit, il reste à voir si l'ensemble des opérateurs présents sur le marché belge des télécommunications adapteront leurs conditions générales. Après un rapide et premier examen des conditions générales de ces opérateurs, force est de constater que tel est effectivement le cas. Partant, l'effectivité des articles 32.29 et 32.30 de la L.P.C.C., c'est-à-dire la capacité de ces dispositions légales à influencer le comportement de ses destinataires, se trouve, à notre sens, confirmée.

D'autre part, il est permis de s'interroger quant à l'opportunité de lier le prix au mode de paiement retenu. En effet, le prix est, bien souvent, l'unique critère pris en compte par le consommateur. En conséquence, il y a fort à craindre que la majorité d'entre eux seront tentés d'opter pour la domiciliation bancaire afin de bénéficier des avantages qui s'attachent à ce mode paiement.

#### 5. Recommandation et conclusion

Toute mesure visant à améliorer la protection des consommateurs et plus singulièrement des utilisateurs finals mérite d'être saluée.

L'effectivité d'une règle de droit est largement tributaire de l'aptitude de celle-ci à influencer le comportement des destinataires. En cas de non-respect d'une règle de droit, il incombe aux instances compétentes non seulement d'arrêter les mesures qui s'imposent afin de rétablir la situation et veiller au respect de la règle de droit mais également d'agir, le cas échéant, via des actions de sensibilisation sur le comportement des destinataires de la règle de droit concernée.

Par ailleurs, il est regrettable que le prix à payer demeure fonction du mode de paiement choisi par le consommateur. Le service de médiation espère que ce critère n'influencera pas trop les consommateurs qui préfèrent garder le contrôle de leur paiement et opter pour un autre mode de paiement que la domiciliation bancaire.



# 6. Problèmes consécutifs à la résiliation des contrats de téléphonie fixe

## A. Introduction

En 2006, tout comme les années précédentes, le service de médiation a été saisi de nombreuses plaintes relatives à la résiliation des contrats de téléphonie fixe. Par rapport à l'année 2005, le nombre de plaintes afférentes à cette problématique a plus que doublé et est passé de 1.126 à 2.378 en 2006.

Ces plaintes concernent, en premier lieu, les modalités et conditions de résiliation des contrats de téléphonie fixe.

Ce chapitre se propose, précisément, d'épingler une série de problèmes inhérents à la résiliation des contrats de téléphonie fixe et renvoie, pour ce qui concerne la téléphonie mobile, aux remarques et propositions formulées à l'occasion du rapport annuel 2005.

Avec l'ouverture à la concurrence et le développement de l'Internet, le paysage de la téléphonie fixe a connu des bouleversements. Si la concurrence entraîne des effets bénéfiques certains tels que la baisse du coût des communications, elle génère également un nouveau type de contentieux. Ce dernier est consécutif aux méthodes de vente agressives et parfois illicites pratiquées par certains opérateurs.

Compte tenu de la concurrence accrue qui caractérise actuellement le marché des télécommunications, certains opérateurs n'hésitent pas à recourir à des pratiques susceptibles de léser les utilisateurs finals et empêchent ainsi ces derniers de tirer pleinement avantage de la libéralisation.

En vue de maintenir leur clientèle et donc leur position sur le marché des télécommunications, certains opérateurs prévoient dans leurs conditions générales des dispositions qui, dans les faits, limitent la faculté de résiliation des utilisateurs finals. Ce faisant, ces dispositions mettent sérieusement à mal le principe de portabilité des numéros censé gouverner le secteur de la téléphonie fixe.

Les questions touchant aux modalités de résiliation, à la durée des contrats de téléphonie fixe ainsi qu'aux frais et autres charges qui s'attachent à la résiliation anticipée ou non du contrat seront successivement abordées. Dans ce cadre, il sera fréquemment fait référence aux conditions générales en vigueur auprès des principaux opérateurs de téléphonie fixe actifs en Belgique.

## B. Modalités et conditions de résiliation

### 1. Premier type de problème : rigidité des modalités et conditions de résiliation

Habituellement, les conditions générales des opérateurs de téléphonie fixe prévoient que le contrat peut être résilié, à l'initiative de l'utilisateur final, moyennant l'envoi d'une lettre (par exemple article 2 des conditions générales du service « Tele 2 All In »). Certains opérateurs précisent, en outre, que cette lettre doit être envoyée par recommandée (article 73, § 1, alinéa 3 des conditions générales du service de téléphonie de Belgacom, article 11 des conditions générales d'Euphony et article 23.1 des conditions générales de Telenet). Il existe également des clauses qui permettent à l'utilisateur final de résilier son contrat en se présentant personnellement dans un point de vente de l'opérateur (article 73, § 1, alinéa 3 des conditions générales du service de téléphonie de Belgacom).

D'autres opérateurs prévoient des formalités de résiliation nettement plus souples. Ainsi, certains opérateurs et plus singulièrement Scarlet offrent aux utilisateurs finals la possibilité de mettre fin à leur contrat par télécopie ou par courrier électronique (article 4.3 des conditions générales de Scarlet).

Exception faite des dispositions en vigueur auprès de Scarlet, les modalités de résiliation demeurent, dans leur ensemble, assez rigides par rapport d'une part, aux formalités de conclusion des contrats de téléphonie fixe et d'autre part, à celles applicables lorsque la résiliation intervient à l'initiative non pas de l'utilisateur final mais bien de l'opérateur.

Actuellement, la majorité des contrats de téléphonie fixe sont conclus à distance par téléphone ou par voie électronique. Un parallélisme devrait être établi entre les modalités de conclusion et d'extinction des contrats de téléphonie. En cas de résiliation à l'initiative de l'utilisateur final, ce dernier devrait pouvoir faire usage de formalités aussi souples que celles prévalant lors de la conclusion du contrat quitte à ce que la résiliation soit confirmée, ultérieurement, d'une manière ou d'une autre.

## 2. Deuxième type de problème : manque d'information quant aux modalités de résiliation

La fréquence des plaintes relatives aux conditions et modalités de résiliation dénote, dans le chef de certains utilisateurs finals, d'une totale méconnaissance des modalités de résiliation afférentes à leurs contrats.

En effet, le service de médiation est quotidiennement interpellé par des utilisateurs finals étonnés de recevoir des factures de leur précédent opérateur alors qu'ils ont clairement fait le choix de porter leur ligne fixe auprès d'un opérateur alternatif. Ces utilisateurs finals sont confortés dans leur méprise par les déclarations par lesquelles leur nouvel opérateur indique se charger de tout ce qui a trait à la résiliation.

A l'instar de ce qui est projeté pour les clauses de reconduction tacite (voir ci-dessous), les clauses précisant les conditions et modalités de résiliation devraient également figurer de manière claire, en caractères gras et dans un encadré, au recto de la page reprenant les conditions générales.

Une autre piste serait d'étendre l'obligation d'information dont question à l'article 30 de la L.P.C.C. A l'heure actuelle, l'obligation d'information ainsi visée ne s'applique qu'au moment de la conclusion du contrat. L'idée serait d'imposer également cette obligation au moment de la résiliation du contrat. Pareille mesure constituerait la juste transcription du devoir de loyauté et de collaboration inhérent au principe d'exécution de bonne foi consacré à l'article 1134, alinéa 3 du Code civil.

## C. Charges postérieures à la résiliation ou à l'activation d'une présélection automatique

### 1. Article 73, § 1<sup>er</sup>, alinéa 2 des conditions générales du service de téléphonie de Belgacom

Une fois la résiliation dûment entérinée, l'utilisateur final devrait, en principe, être libéré de tout engagement contractuel à l'égard de son précédent opérateur. Telle n'est malheureusement pas toujours le cas. En effet, les conditions générales peuvent renfermer des clauses imposant au client de payer certaines sommes et ce, en dépit de la résiliation du contrat.

Ainsi, l'article 73, § 1<sup>er</sup>, alinéa 2 des conditions générales du service de téléphonie de Belgacom dispose que : « (...) les redevances d'abonnement afférentes à la période de facturation entamée au moment où le délai de préavis expire, restent dues. Si ces redevances d'abonnement ont déjà été payées, elles ne sont pas remboursées au prorata. Si ces redevances n'ont pas encore été payées, le client doit les payer intégralement. »

En application de l'article 73, §1<sup>er</sup>, alinéa 2, Belgacom est, nonobstant la résiliation expresse du contrat, habilitée à retenir les éventuelles redevances qui auraient été payées par l'utilisateur sans possibilité de remboursement au prorata. De même, Belgacom est, en vertu de l'article précité, autorisée à poursuivre le paiement des redevances comptabilisées antérieurement et afférente à une période postérieure à la résiliation.

Le service de médiation demeure fortement critique à l'égard de l'article 73, §1, alinéa 2 des conditions générales du service de téléphonie de Belgacom et s'est déjà prononcé à maintes reprises à ce sujet et notamment dans ses rapports annuels 2002 et 2005.

La principale critique que suscite cette disposition est l'absence de contrepartie. Celle-ci est généralement mal ressentie par les consommateurs.

Les redevances réclamées en application de l'article 73, §1, alinéa 2 des conditions générales du service de téléphonie de Belgacom s'apparentent, en réalité, à des frais de résiliation déguisés. Ces redevances seraient sans doute mieux perçues par la majorité des consommateurs si elles étaient clairement présentées comme des frais de dédit.

## 2. Maintien des charges postérieures à l'activation d'une présélection automatique

Pour téléphoner depuis un poste fixe, il faut être titulaire d'une ligne téléphonique. Avant l'ouverture du marché des télécommunications, seule Belgacom attribuait les lignes et se chargeait d'acheminer les appels par le réseau téléphonique classique.

Depuis l'ouverture du marché des télécommunications à la concurrence, l'abonné peut, tout en restant abonné à Belgacom, choisir de faire transporter ses appels par un opérateur alternatif. Ce choix s'opère soit par appel en composant manuellement le code de l'opérateur alternatif avant chaque communication soit via l'activation automatique dudit code.

Le client reste abonné chez Belgacom et reçoit deux factures : l'une de l'opérateur alternatif en raison de ses appels et l'autre de Belgacom pour son abonnement.

Actuellement, l'abonné a également la faculté de souscrire à l'offre de dégroupage totale proposée par des opérateurs tels que Scarlet ou Tele2. En pareille occurrence, l'abonnement auprès de Belgacom est résilié ainsi que les services et forfaits associés.

Par contre, lorsque l'abonnement auprès de Belgacom est maintenu et que la présélection s'opère manuellement ou de manière automatique, les services et plans tarifaires attachés à l'abonnement sont maintenus et continuent à être facturés alors qu'ils ne présentent plus aucun intérêt pour l'utilisateur final puisque ses appels passent désormais via un opérateur alternatif.

La facturation de ces services et plans tarifaires est maintenue tant que l'opérateur ne dispose pas d'une lettre de résiliation en bonne et due forme de la part de l'utilisateur.

Cette pratique est tout à fait contraire au devoir de collaboration inhérent au principe d'exécution de bonne foi visé à l'article 1134, alinéa 3 du code civil. En application de ce devoir de collaboration, il

incombe à Belgacom, dès lors qu'un CPS est activé sur une ligne téléphonique, d'annuler les plans tarifaires et réductions qui s'y attachent vu que ceux-ci n'ont plus de raison d'être.

Le service de médiation invite l'opérateur historique à établir une liaison entre les fichiers facturation et Carrier Pre Selection Code afin de disposer de toutes les informations nécessaires lorsqu'un client sollicite l'activation d'un CPS.

Par ailleurs, le fait de facturer des sommes sans contrepartie et sans que cela soit légalement ou contractuellement prévu constitue un enrichissement sans cause.

La théorie de l'enrichissement sans cause est un principe général de droit, dégagé par la doctrine et la jurisprudence, selon lequel lorsque quelqu'un s'enrichit au détriment d'autrui, la personne qui s'est appauvrie peut réclamer une compensation à celui qui s'est enrichi pour rétablir l'équilibre préexistant.

L'application de ce principe général est limitée par des conditions très restrictives, celles-ci sont au nombre de trois :

1. un appauvrissement et un enrichissement corrélatifs

L'enrichissement doit être la conséquence de l'appauvrissement. Il n'est cependant pas nécessaire qu'il y ait une équivalence entre les montants respectifs de l'enrichissement et de l'appauvrissement. D'autre part, ce lien de corrélation peut se faire par personne interposée.

2. une absence de cause

Le droit des contrats admet de nombreuses situations de déséquilibre entre les parties. L'enrichissement sans cause ne vise évidemment pas toute situation injuste ou inéquitable, mais seulement celle où le transfert de valeurs ne repose sur aucune "cause". Cette justification peut reposer sur un contrat, une intention libérale, un effet de la loi, une faute de l'appauvri.

3. le caractère subsidiaire

L'action basée sur la théorie de l'enrichissement sans cause est strictement subsidiaire et ne s'applique qu'en l'absence de toute autre règle applicable. C'est sans doute cette dernière condition qui explique sa rareté d'application, et ce bien qu'elle soit souvent invoquée devant les tribunaux. Si l'action basée sur l'enrichissement sans cause est fondée, l'enrichi doit indemniser l'appauvri. Pour ce faire, après avoir déterminé le montant de l'appauvrissement et le montant de l'enrichissement, l'enrichi sera tenu de payer le montant le moins élevé.

En conséquence, l'utilisateur final est en droit de récupérer, auprès de l'opérateur historique, les sommes afférentes à des services et plans tarifaires devenus obsolètes suite à l'activation d'une présélection automatique.

## D. Durée des contrats de téléphonie fixe et frais de résiliation

### 1. Durée des contrats de téléphonie fixe

La libéralisation des services de télécommunications implique que les utilisateurs finals puissent changer facilement d'opérateur.

En effet, la portabilité des numéros représente un élément essentiel dans la mise en place d'une réelle concurrence.

Cela dit, la durée des engagements est, lorsqu'elle est importante –certains opérateurs et plus particulièrement M1Call et Euphony proposent des contrats de 36 et de 24 mois– susceptible d'hypothéquer sérieusement le principe de la portabilité ainsi que le libre jeu de la concurrence.

Au nombre de ces entraves, figurent notamment la durée d'engagement qui lie les consommateurs aux opérateurs de téléphonie fixe 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.

La durée des contrats de téléphonie ne devrait pas excéder 12 mois, cette période initiale pouvant alors être reconduite tacitement.

A propos de la reconduction, il y a lieu de noter qu'un projet de loi modifiant la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur a été déposé à la Chambre des représentants le 6 décembre 2006. Ce projet accorde au consommateur la possibilité de résilier le contrat, après reconduction tacite de celui-ci, moyennant le respect d'un délai de préavis d'un mois maximum. Ledit projet exige, en outre, que la clause de reconduction tacite soit renseignée de manière claire, en caractères gras et dans un encadré au recto de la première page (Chambre des Représentants de Belgique, DOC51 2790/001).

D'autre part, tout comme préconisé pour les contrats de téléphonie mobile, les contrats de téléphonie fixe devraient, indépendamment de leur durée initiale, pouvoir être résiliés anticipativement sans indemnité pour l'utilisateur final pour autant que celui-ci puisse invoquer des motifs légitimes.

En effet, actuellement, le consommateur n'est pas en mesure de résilier, sans frais, le contrat avant la date d'échéance. Par contre, les opérateurs ont, généralement, la possibilité de suspendre ou résilier, sans mise en demeure préalable, le contrat dans certaines hypothèses bien déterminées.

En conséquence, le service de médiation préconise l'introduction dans les conditions générales des opérateurs de téléphonie fixe présents sur le marché belge des télécommunications d'une clause permettant à l'utilisateur final de résilier anticipativement et sans pénalité son contrat pour motif légitime.

## 2. Frais de résiliation

En cas de résiliation avant le terme normalement convenu, l'utilisateur s'expose à des frais de résiliation anticipée.

Dans certains cas, ces frais peuvent être excessifs et donc particulièrement dissuasifs.

Par ailleurs, les frais de résiliation anticipée sont parfois disproportionnés par rapport au préjudice réellement subi par l'opérateur et tombent alors sous le coup de l'article 31, § 1<sup>er</sup> de la L.P.C.C.

## E. Conclusion

A l'issue de cet examen, force est de constater que le chemin de la résiliation est, en matière de téléphonie fixe, parsemé d'embûches. L'utilisateur final qui souhaite mettre fin à son contrat de téléphonie a plus qu'intérêt à redoubler de prudence.

En effet, il doit, dans un premier temps, s'informer des modalités à respecter qui sont très variables d'un opérateur à l'autre.

Ensuite, il doit s'assurer que des frais pour résiliation anticipée ne lui seront pas portés en compte.

Enfin, il convient également de tenir compte des éventuelles sommes qui pourraient lui être réclamées par l'opérateur historique après la résiliation de son contrat.

Les différentes étapes ainsi énumérées représentent autant de freins à la portabilité des numéros en téléphonie fixe et constituent autant d'entraves au libre jeu de la concurrence.

Des mesures allant dans le sens d'un assouplissement des modalités et conditions de résiliation des contrats de téléphonie fixe devraient être arrêtées afin de remédier efficacement à cette situation.

## 7. Problèmes liés aux accords Brio : suppression automatique du CPS en cas de transfert de raccordement

### A. Exemple

*Depuis 2003 déjà, Monsieur V. est client CPS Versatel pour ses communications et ne paie à Belgacom que les redevances pour l'utilisation de la ligne. En 2006, il décide de mettre son activité en société et adopte la forme d'une SPRL. Ses données de facturation sont adaptées en conséquence par les deux opérateurs. A la réception de la première facture Belgacom qui s'ensuit, M. V. constate à sa grande stupéfaction que, outre la redevance pour la ligne, toutes les communications lui ont été facturées. Or, le tarif appliqué à ces communications est nettement plus onéreux que celui de Versatel.*

En 2006, le service de médiation a, de nouveau, reçu plusieurs plaintes similaires. Ces plaintes sont toujours dirigées contre Belgacom, alors qu'il ressortira de notre analyse que c'est surtout l'opérateur alternatif (en l'occurrence Versatel) qui a enfreint la réglementation. Pour mieux comprendre la situation, il importe de présenter d'abord en détail la réglementation en question, à savoir les accords BRIO, et d'examiner, ensuite, si ces accords tiennent compte des intérêts des clients.

### B. Accords BRIO en théorie

Les accords BRIO (Belgacom Reference Interconnection Offer), approuvés par l'IBPT, régissent le principe selon lequel, dans le cadre de la libéralisation du marché des télécommunications, l'opérateur historique et gestionnaire de l'infrastructure Belgacom installe, à la demande de tout titulaire d'une ligne, un CPS (Carrier PreSelection) sur cette ligne afin de mandater un opérateur alternatif (Carrier) pour traiter et facturer automatiquement les appels téléphoniques du titulaire. Si le client n'opte pas pour ce traitement automatique, il peut choisir d'introduire manuellement un code spécifique à quatre chiffres avant de former le numéro de l'abonné en vue d'obtenir la prise en charge de chaque appel téléphonique par l'opérateur de son choix. Ce dernier principe, appelé CS (Carrier Selection), n'est pas ici à l'ordre du jour parce qu'il ne se situe pas au niveau de l'opérateur et qu'il n'est donc pas susceptible d'être annulé par Belgacom. Traditionnellement, les tarifs des opérateurs alternatifs sont moins élevés que ceux de Belgacom, ce qui peut expliquer le succès du service C(P)S.

Depuis la mise en application de l'article 135 de la loi du 13 juin 2005 sur les communications électroniques, les demandes d'activation (et de désactivation) du CPS doivent se faire par écrit. Les accords BRIO prévoyaient à cet effet un formulaire type, également appelé LoA (Letter of Authority for CPS). Sur ce formulaire, le titulaire du raccordement Belgacom doit mentionner ses coordonnées, ainsi que son numéro de client chez Belgacom et le(s) numéro(s) de téléphone sur le(s)quel(s) le CPS doit être activé. Le document doit également être muni d'une date ainsi que d'une signature du demandeur. Le principe du CPS y est expliqué de manière claire et succincte et enfin, le document mentionne également les circonstances dans lesquelles le traitement automatique des communications téléphoniques par le Carrier est supprimé.

Selon le type de demande, il y a obligation de respecter les procédures :

- s'il s'agit d'une demande d'activation du CPS, la LoA (Letter of Authority) est remise, dûment complétée, à l'opérateur alternatif qui envoie l'information à Belgacom qui,

techniquement, peut activer le CPS. En aucun cas, le candidat-client ne peut directement transmettre cette demande d'activation du CPS à Belgacom.

- s'il s'agit d'une demande de désactivation du CPS, en revanche, la LoA doit être directement adressée à Belgacom. Cette dernière doit ensuite avertir l'opérateur alternatif de la désactivation.

Il est à noter qu'une des circonstances dans lesquelles le CPS est automatiquement désactivé est lorsqu'une ligne de Belgacom est reprise par un autre titulaire. Ce cas est d'ailleurs mentionné sur les LoA standardisées. Conformément à l'art. 4.2.1 des accords BRIO, les opérateurs alternatifs ont, notamment, pour obligation de toujours prévenir les clients de la désactivation du CPS.

En général, une nouvelle LoA vierge est envoyée au client concerné pour répondre à son souhait éventuel de réactiver le CPS.

## C. Accords BRIO en pratique

Si nous confrontons l'exemple dont question au point A. aux accords BRIO, nous pouvons formuler plusieurs constatations. Tout d'abord, Belgacom a désactivé le CPS parce que Monsieur V. avait fait adapter ses données de facturation : l'activité du plaignant était passée en société, une SPRL en l'occurrence. Belgacom a donc attribué un nouveau numéro de client et a considéré l'opération comme un transfert vers un autre client. En théorie, ce raisonnement est correct mais, en pratique, la ligne a continué d'être utilisée par la ou les même(s) personne(s).

Le service de médiation a relevé d'autres exemples de transferts purement théoriques qui débouchent inévitablement sur des plaintes semblables : le titulaire d'un raccordement décède et sa ligne est reprise par son ou sa partenaire ou un autre membre de la famille ; au terme d'un divorce, le raccordement est conservé par une des deux personnes qui n'en est pas forcément le ou la titulaire, etc. Il est difficile, dans ces cas-là, de charger Belgacom puisque l'opérateur applique strictement les accords BRIO. Le plaignant, de son côté, a oublié depuis longtemps que la LoA qu'il a signée mentionne bel et bien le fait que le CPS est automatiquement désactivé en cas de reprise ou alors, il ne considère pas la situation rencontrée comme une reprise.

Dans le cas précité, il appartenait à Versatel de prévenir Monsieur V. du fait que le CPS avait été désactivé, et ce conformément aux accords BRIO. Après avoir interrogé tant le plaignant que Versatel, le service de médiation a pu conclure que tel n'avait pas été le cas. Il est fréquent que les opérateurs alternatifs ne prennent pas la peine d'informer le client CPS qu'ils viennent de perdre. Cette négligence structurelle, qui n'est donc pas propre à un opérateur en particulier, est sans doute due à une mauvaise tenue des fichiers des opérateurs alternatifs.

Dans bon nombre de plaintes, le service de médiation a constaté que les personnes lésées faisaient réactiver le CPS après réception de la première facture Belgacom qui s'en suit. Le CPS n'est alors activé qu'après avoir répété toute la procédure précitée. Les plaignants se retrouvent avec une ou deux factures Belgacom qui représentent, dans certains cas, un coût supplémentaire de plusieurs dizaines d'euros par rapport aux factures de leur opérateur alternatif. Ce coût supplémentaire est parfois partiellement compensé par les opérateurs alternatifs, sur recommandation ou non du service de médiation.

Dans notre exemple, Versatel a également reconnu être responsable de ne pas avoir informé Monsieur V. de la désactivation du CPS et a accordé, à titre de compensation, un crédit de 50 euros.

Ce montant ne couvrait cependant pas entièrement le surcoût parce que Versatel a tenu compte d'une période durant laquelle le CPS aurait de toute façon été désactivé suite au transfert. Le raisonnement tenu est juste.

En effet, le laps de temps nécessaire pour avertir un ancien client du fait que le CPS de sa ligne a été désactivé, lui envoyer une LoA vierge à remplir, traiter cette LoA à sa réception, envoyer le signal à Belgacom en vue d'activer le CPS et donner à Belgacom le temps de traiter ce signal est estimé, dans

le meilleur des cas, à une voire deux semaines. Il est donc vrai que, durant ce laps de temps, il n'y a pas de CPS sur la ligne, ce qui entraîne dans tous les cas une facturation d'appels par Belgacom.

## D. Recommandations

Le service de médiation a épinglé deux gros points noirs : d'une part, le fait qu'un transfert théorique d'une ligne ou d'un numéro d'appel n'implique pas toujours que cette ligne ou ce numéro d'appel soit utilisé par d'autres personnes ; d'autre part, le fait qu'il n'existe aucune possibilité de maintenir un CPS lors d'un transfert. Même si un opérateur alternatif devait s'en tenir strictement aux accords BRIO, il en résulterait encore une interruption temporaire de l'activation du CPS.

Le service de médiation ne voit pas de possibilité d'adapter la procédure de reprise telle que prévue actuellement mais il peut, en revanche, proposer une solution afin de supprimer ces deux points noirs. Elle consiste à prévoir la possibilité pour le repreneur d'indiquer s'il souhaite également reprendre le CPS. Pour des raisons évidentes, il conviendrait, en même temps, d'établir un lien de communication vers l'opérateur alternatif, qui doit prendre acte des données du repreneur.

Si les opérateurs alternatifs imposent une durée minimum de contrat (ce qui est rare), il faut alors opter pour un scénario dans lequel le repreneur peut achever la durée restante du contrat.

Dans la très grande majorité des cas, cette mesure pourrait déboucher sur une reprise souple du CPS.

D'une part, cela permettrait d'éviter tout coût supplémentaire sur les factures Belgacom et, d'autre part, cela simplifierait le traitement administratif. Par ce biais, le service de médiation tient dès lors, dans la perspective d'une éventuelle révision des accords BRIO, à attirer l'attention des opérateurs et de l'IBPT sur cette problématique.



# 8. Services sms payants : le point sur la question

## A. Introduction

En 2006, le service de médiation a enregistré 616 plaintes liées à la réception de services sms payants. Cela représente 104 plaintes de moins qu'en 2005, année qui avait battu tous les records dans cette catégorie avec 720 plaintes.

Les premières plaintes liées aux services sms payants remontent déjà à l'année 2002. Suite au nombre élevé de plaintes enregistrées en 2005, le service de médiation avait analysé en détail, dans son rapport annuel de 2005, les directives GOF –qui avaient été rédigées en juin 2004– et avait formulé ses recommandations en la matière.

Dans ce chapitre, nous souhaitons examiner les éventuelles avancées et les dernières tendances au niveau des plaintes introduites en 2006.

## B. Comparaison entre les plaintes reçues en 2006 et celles de 2005

### 1. Constatations générales

En 2005, le service de médiation avait recensé les principaux problèmes suivants : réception de messages sms non sollicités, problèmes d'indication du tarif, services de chat et fourniture d'informations à ce sujet, problèmes de résiliation et jeux sms illimités. En 2006, les mêmes problèmes ont été dénoncés dans les plaintes reçues. Nous constatons cependant que la plupart de ces plaintes portent sur la commande de sonneries et la résiliation du service et, dans bon nombre, aucune suite n'est donnée par le fournisseur.

Le service de médiation a le sentiment que, non seulement, l'offre en sonneries et autres services SMS payants s'est fortement étendue mais que la demande est également très forte, ce qui s'explique par le fait que personnaliser son GSM est surtout très à la mode chez les jeunes. Par ailleurs, en 2006, le service de médiation a reçu plus de plaintes émanant de parents dont les enfants avaient été victimes de certaines pratiques liées aux sms.

Le fait que le nombre de plaintes n'a pour ainsi dire pas baissé est dû, d'une part, à une application trop timide des directives GOF par les fournisseurs de services et d'autre part, au manque de contrôle du respect de ces directives par les opérateurs. La réglementation inchangée en la matière explique également le nombre élevé de plaintes. Tant que les directives GOF incomplètes ne sont pas révisées, les abus persisteront eux aussi.

C'est pourquoi nous continuons de surveiller la bonne application des directives GOF. Dans la grande majorité des cas, un accord à l'amiable est trouvé, les opérateurs reconnaissant qu'il y a eu infraction aux directives GOF et qu'il convient d'indemniser le plaignant. Dans un petit nombre de cas seulement, le service de médiation et l'opérateur ne sont pas arrivés à un accord.

## 2. Problèmes avec les services d'abonnement

En 2006, les plaintes ont révélé que nombre d'utilisateurs de GSM ne sont pas conscients que commander une sonnerie signifie, dans beaucoup de cas, souscrire automatiquement à un service d'abonnement. Même si la fourniture d'informations s'effectue conformément aux directives GOF, force est de constater que les fournisseurs inventent sans cesse de nouvelles « méthodes de vente » pour vanter les services et inciter les utilisateurs de GSM à y souscrire. Les jeunes y sont particulièrement réceptifs.

La résiliation de ces services reste également problématique. Bon nombre de fournisseurs de services ne tiennent aucun compte de la volonté de l'utilisateur qui souhaite résilier l'abonnement. Le service de médiation regrette cette façon d'agir et déplore qu'elle soit en contradiction avec les directives GOF.

Lorsqu'une plainte est introduite auprès du service de médiation, à défaut de solution proposée par l'opérateur, le service de médiation parvient en général à obtenir, au bénéfice du plaignant, un remboursement de tous les messages non sollicités que ce dernier a reçus après l'envoi de son message sms contenant l'avis « STOP ». Nous regrettons toutefois que, trop souvent encore, ce ne soit pas l'opérateur lui-même qui, en première ligne, procède à la vérification et régularise la situation.

## 3. Indications du tarif peu claires

Dans notre rapport annuel 2005, nous avons déjà dénoncé le manque de clarté des indications du tarif dans les messages sms de confirmation de souscription et indiqué qu'il convenait de renforcer les directives en la matière. Etant donné que, depuis lors, les directives GOF n'ont toujours pas été appliquées, le service de médiation s'est vu une nouvelle fois confronté à ce genre d'imprécisions dans les plaintes de 2006. Il est donc à espérer que le Code d'éthique pour les télécommunications (voir ci-après) apportera une solution à ce problème.

Par ailleurs, il est, dans la plupart des cas, impossible de vérifier si la « charte graphique » est respectée par les fournisseurs. Souvent, en effet, les plaignants ne disposent pas de la publicité qui les a incités à commander le service ou ils ont souscrit au service après avoir vu un spot publicitaire à la télévision.

## C. Dernières tendances

Un problème actuel auquel plusieurs plaignants ont été confrontés en 2006 est celui des sms incitatifs («teasing sms»). A partir d'un certain nombre de témoignages identiques, le service de médiation a pu identifier les méthodes utilisées par les fournisseurs : il s'agit soit d'un message sms dans lequel, se faisant passer pour une personne de son entourage, le fournisseur de services éveille la curiosité du destinataire, soit d'un message sms formulant une nouvelle demande dans le cadre d'un jeu, soit encore d'un message sms proposant une autre sonnerie et entraînant la souscription d'un nouvel abonnement.

Autrement dit, l'utilisateur du GSM qui a, un jour, souscrit à un service donné (abonnement, jeu ou chat) se voit à nouveau sollicité ultérieurement via des messages sms –souvent gratuits mais parfois payants– pour participer à un nouveau concours, pour souscrire à un nouvel abonnement ou pour initier un nouveau chat, quiz ou autre service. Ces messages ne proviennent pas nécessairement du même numéro abrégé à partir duquel l'utilisateur a reçu jadis un service donné. De tels messages sms sont comparables aux fameux spams.

Etant donné que des mesures ont déjà été prises contre les spams, il convient également d'agir contre le spamming ou le teasing par sms. Il n'existe pas encore d'interdiction générale frappant les messages sms incitatifs. Jusqu'à présent, les directives GOF ne prévoient une interdiction d'incitation non sollicitée que pour les services destinés aux mineurs d'âge (incitation à se réinscrire au même service ou à s'inscrire à un autre service), ainsi qu'une interdiction d'activation ou d'incitation non sollicitée à participer à un jeu par sms ou mms.

De l'avis du service de médiation, cela ne suffit pas. L'interdiction de tels messages incitatifs devrait être étendue à tous les services sms, même si ces sms incitatifs sont gratuits. Non seulement il est désagréable de recevoir de tels messages sms mais en plus, ils sont pour certains utilisateurs trop tentants pour ne pas y réagir (surtout en cas de messages chat et de quiz), de sorte que ces derniers engendrent des frais supplémentaires, parfois même sans connaissance du prix.

Pour pouvoir contrôler le respect des interdictions déjà en vigueur frappant les sms incitatifs pour les mineurs d'âge et en cas de participation à un jeu, il est nécessaire de pouvoir constater l'existence de ces messages sms incitatifs. Ceci pose toutefois problème. Ces messages incitatifs ne sont pas toujours mentionnés par les fournisseurs de services dans les listings de trafic que réclament les opérateurs et le service de médiation pour pouvoir mener leur enquête.

Les fournisseurs de services laissent ainsi sous-entendre que c'est l'utilisateur qui a initié la participation à un concours donné et qu'il en reste donc personnellement responsable. Faute de preuve de l'existence de ces messages sms incitatifs, les opérateurs ne sont pas enclins à accepter le fait qu'il y a eu incitation de la part du fournisseur de services et ne créditent donc pas les messages SMS, indûment envoyés et reçus, qui ont suivi.

Le service de médiation espère que, d'ici peu, des mesures seront prises en la matière. Celles-ci devraient viser, d'une part, à interdire aux fournisseurs de services d'envoyer encore des messages SMS incitatifs/spams et, d'autre part, à les faire figurer sur les listings de trafic. Cette mesure permettrait le contrôle du respect des directives, d'abord par l'opérateur et, ensuite, par le service de médiation et, à l'avenir, aussi par la Commission d'éthique en cas de contestation.

Le service de médiation invite d'ores et déjà les opérateurs à inciter les fournisseurs de services à mentionner cette information dans les listings de trafic de leur propre initiative.

## D. Suivi des recommandations formulées dans le rapport annuel 2005

### 1. Commission d'éthique

Le service de médiation avait, précédemment, insisté sur le fait qu'il était nécessaire de prévoir des dispositions pénales afin de réduire les infractions aux directives GOF.

L'article 134 de la loi du 13 juin 2005 sur les communications électroniques stipule qu'une Commission d'éthique sera créée en matière de fourniture de services payants via les réseaux de communication électroniques.

La composition de cette commission a, entre-temps, été arrêtée par l'arrêté royal du 23 janvier 2006. Cette Commission travaille actuellement au projet de Code d'éthique pour les télécommunications sur lequel devra se prononcer le Roi (article 134 §2).

Le service de médiation espère que le Code d'éthique tiendra compte des recommandations formulées, notamment, par le service de médiation et d'autres instances, afin que certaines pratiques jugées inadmissibles (qu'elles respectent actuellement les directives GOF ou non) puissent être évitées à l'avenir.

Le service de médiation se réjouit du fait que la Commission d'éthique veillera, en tant qu'instance indépendante, au respect du Code d'éthique. Jusqu'à présent, les infractions constatées n'avaient été réglées entre fournisseurs de services et opérateurs qu'au moyen de remboursements.

En cas d'infractions graves, un opérateur peut éventuellement aussi décider d'interdire l'accès au réseau au fournisseur fautif et ce, à titre temporaire ou définitif. Le service de médiation ignore si les opérateurs ont déjà appliqué ces mesures. Au vu du nombre de plaintes, il semble cependant que les fournisseurs de services ne soient pas impressionnés de sorte que s'imposent des mesures plus contraignantes.

## 2. Verrouillages

Dans notre rapport annuel 2005, nous recommandions aux opérateurs de prévoir le verrouillage gratuit de certains services sms payants. Les opérateurs ont, depuis lors, franchi un pas supplémentaire puisque, désormais, ils offrent plus de possibilités de verrouillage.

Ce sont les clients Proximus qui bénéficient des possibilités de verrouillage les plus poussées. Ils peuvent opter pour un blocage des «contenus pour adultes» (numéros abrégés 7xxx) ou pour le blocage intégral de tous les services sms payants. Tous ces verrouillages sont offerts gratuitement. Les clients Mobistar ne peuvent actuellement demander qu'un verrouillage gratuit de tous les services sms à tendance érotique (numéros abrégés 7xxx). Base offre la même possibilité de blocage gratuit mais, uniquement, pour les messages payants entrants. L'envoi de messages aux numéros abrégés 7xxx reste par ailleurs possible.

## 3. Collaboration avec le service de médiation

Dans notre rapport annuel 2005, nous soulignons également la nécessité d'obtenir les listings de trafic et de contenus via l'opérateur chargé de la facturation, et ce en vue de pouvoir vérifier le respect des directives GOF. Le service de médiation a constaté que ces listings étaient désormais spontanément transmis, y compris par les opérateurs qui n'ont pas participé à la rédaction des directives GOF. Le service de médiation se réjouit fortement de cette évolution mais insiste, encore, pour que soient transmis les listings de trafic complets afin de pouvoir également relever les éventuels messages incitatifs.

## E. Conclusion

Bien qu'en cas de plaintes, les victimes d'infractions aux directives GOF actuelles soient indemnisées, le service de médiation constate que certaines pratiques ne pourront être éradiquées qu'au moyen de règles et de sanctions plus sévères. Le rôle des opérateurs en la matière ne doit pas être sous-estimé.

Le service de médiation recommande aux opérateurs de surveiller, eux aussi, les pratiques en matière de services SMS et d'entreprendre les démarches nécessaires auprès des fournisseurs. Pour l'heure, ils peuvent déjà le faire sur base des directives GOF et ultérieurement, ils le pourront aussi sur base du Code d'éthique.

Nous recommandons en particulier à Mobistar et à Base d'étendre davantage encore leurs possibilités de verrouillage. Il faut également inciter les opérateurs de téléphonie mobile « alternatifs », c'est-à-dire ceux qui utilisent les réseaux de Proximus, Mobistar et Base, à proposer de nouvelles possibilités de verrouillage. Il s'agit notamment de Scarlet, Telenet, Simyo et Wireless.

Enfin, il est de la plus haute importance que les opérateurs invitent les fournisseurs à livrer les listings de trafic complets au niveau du contenu et, ce, afin de garantir des moyens d'investigation optimaux et d'émettre des recommandations objectives.

## 9. Portail Internet [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be)

La CPMO (Concertation permanente des Médiateurs et Ombudsmans) rassemble les médiateurs parlementaires de l'Etat fédéral et des entités fédérées, les médiateurs communaux et les médiateurs sectoriels ou privés.

La CPMO s'était donnée pour mission l'élaboration d'un portail informatique reprenant l'ensemble des coordonnées de tous les médiateurs belges et proposant des réponses aux principales questions posées en matière de médiation.

Chaque médiateur était invité, dans cette optique, à établir une liste de mots-clefs relatifs aux matières se rapportant à ses compétences propres.

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

Nous reprenons ci-après quelques informations utiles disponibles sur le site [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be).

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

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

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

Les médiateurs/ombudsmans s'engagent à respecter les quatre principes rassembleurs suivants :

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

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

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

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

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

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

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



## 10. 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 opérateurs ;
- 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](http://www.mediateurtelecom.be)



# 11. Coordonnées du service de médiation

## A. 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](mailto:plaintes@mediateurtelecom.be)

## B. Plaintes néerlandophones

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

Tel : 02-223 09 09 – Fax : 02-219 86 59  
E-mail : [klachten@ombudsmantelecom.be](mailto:klachten@ombudsmantelecom.be)



## 12. 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 ou lorsqu'elle apparaît clairement vexatoire.

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

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

Le service de médiation est investi des missions suivantes :

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

de médiation accède à la demande si les conditions suivantes sont réunies : les faits semblent établis et la demande se rapporte à des dates et heures précises.

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

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

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