

2007

R A P P O R T A N N U E L 2 0 0 7



SERVICE MÉDIATION
TELECOMMUNICATIONS



SOMMAIRE

INTRODUCTION	5
1. PLAINTES INTRODUITES EN 2007	7
A. Aperçu des plaintes 1993-2007	7
B. Evolution mensuelle du nombre de plaintes enregistrées entre 2003 et 2007	8
C. Modes d'introduction	9
D. Nombre de plaintes introduites par province	10
E. Répartition des plaintes par firme	11
2. PLAINTES MÉDIATION	17
A. Les chiffres : catégories de plaintes Médiation	17
B. Quelques exemples de plaintes	18
3. PLAINTES TRAITÉES EN 2007	31
A. Répartition des plaintes par procédure de traitement	31
B. Plaintes Appels malveillants	31
C. Plaintes Médiation	32
1. Recevabilité	32
2. Résultats	32
3. Résultats positifs pour les plaignants	33
4. LES PLAINTES RÉCURRENTES À L'ENCONTRE DES PRINCIPAUX OPÉRATEURS	34
A. Introduction	34
B. Analyse par opérateur	34
1. Belgacom	34
2. Tele2	35
3. Euphony	36
4. Mobistar	37
C. Conclusion	39
5. ÉVALUATION DE LA LOI DU 13 JUIN 2005 RELATIVE AUX COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES	40
A. Introduction	40
B. Evaluation dans la pratique	40
C. Conclusion	43
6. UNE NOUVELLE COMPÉTENCE POUR LE SERVICE DE MÉDIATION : LES PLAINTES EN MATIÈRE DE TÉLÉVISION	44
A. Introduction	44
B. Les opérateurs concernés	44
C. Conclusion	47
7. DIFFICULTÉS INHÉRENTES AUX CONTRATS DE TÉLÉPHONIE FIXE CONCLUS À DISTANCE	48
A. Introduction	48
B. Principales dispositions légales applicables aux contrats à distance	49
C. Comparaison entre les dispositions propres aux contrats à distance et les règles spécifiques au secteur des télécommunications	50
D. Conclusion	54
8. SERVICES SMS PAYANTS	56
A. Introduction	56
B. Augmentation sensible du nombre de plaintes relatives aux services SMS	56
C. Suivi des recommandations du service de médiation par les opérateurs	58
D. Collaboration avec le service de médiation	60
E. Evolution	61
F. Conclusion	61

3
RAPPORT
ANNUEL
2007



9. PORTAIL INTERNET WWW.OMBUDSMAN.BE	62
10. DIFFUSION DU RAPPORT	63
11. COORDONNÉES DU SERVICE DE MÉDIATION	64
A. Plaintes francophones et germanophones	64
B. Plaintes néerlandophones	64
12. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES	65



INTRODUCTION

PLAINTES EN AUGMENTATION

Le service de médiation pour les télécommunications a reçu, en 2007, 22.465 plaintes écrites. Le nombre record de 2006, soit 20.422 plaintes, a donc, une fois de plus, été dépassé. Avec le chiffre atteint en 2007, le nombre de plaintes a plus que doublé en quatre ans (9.724 en 2003).

Nous constatons une forte augmentation du nombre de plaintes concernant Mobistar (2.707 contre 1.728 en 2006), Telenet (2.020 contre 1.530 en 2006), Base (1.383 contre 980 en 2006), Euphony (713 contre 400 en 2006), VOO (232 contre 91 en 2006) et, dans une moindre mesure, Belgacom Mobile (3.129 contre 2.975 en 2006) et Tele2 (3.025 contre 2.846 en 2006). Pour Scarlet Telecom, nous observons une diminution à la fois en chiffres absolus (1.170 contre 1.470 en 2006) et en pourcentage (5,06% contre 7,20%).

Le service de médiation pour les télécommunications a réussi, en 2007, à trouver un arrangement à l'amiable pour 91,49% des problèmes traités. Si nous tenons compte des recommandations auxquelles les opérateurs ont répondu positivement, une solution a pu être apportée à 94,05% des utilisateurs au total.

En raison tout à la fois du nombre record de plaintes reçues, du fait que le remplacement d'un certain nombre de collaborateurs s'est fait longtemps attendre –si bien qu'une série de postes sont restés inoccupés une grande partie de l'année– et de la complexité croissante des plaintes, nous avons enregistré une diminution du nombre de plaintes traitées. En 2007, quelque 16.372 plaintes ont été clôturées, contre 17.611 en 2006. En conséquence, le nombre de plaintes en cours de traitement au service de médiation pour les télécommunications atteignait lui aussi un record fin 2007, soit 15.000.

TRAITEMENT DES PLAINTES

Dans l'introduction de notre précédent rapport annuel portant sur l'année 2006, nous indiquions déjà que des efforts importants avaient été fournis au cours des années précédentes pour répondre, avec les moyens disponibles, à la charge de travail en croissance. En 2003, avec le même

nombre de collaborateurs, 9.380 plaintes avaient été clôturées.

Au vu de l'évolution en 2007, nous devons cependant souligner une fois encore qu'avec le nombre actuel de collaborateurs, la capacité de notre service est mise à rude épreuve. Le nombre toujours croissant de plaintes rend dès lors indispensable une extension de notre effectif si nous voulons pouvoir continuer à garantir la qualité de notre service.

Nous devons constater, par ailleurs, que la responsabilité de cette évolution incombe en premier lieu, et pour une large part, aux opérateurs. Ces derniers pourraient, en effet, moyennant un meilleur suivi des problématiques structurelles décrites dans nos rapports annuels, faire baisser le nombre de plaintes que ce soit en première ligne ou en recours tout en améliorant la satisfaction de leurs clients.

Le service de médiation a également observé, durant l'année écoulée, que des opérateurs orientaient régulièrement des clients vers lui alors que la plainte pouvait aisément être résolue en première ligne. En ce qui concerne plus particulièrement les services SMS premium, nous recevons de nombreuses plaintes pour lesquelles les services clientèle des opérateurs doivent pouvoir appliquer les nouvelles directives GOF tout aussi bien que le service de médiation. Nous demandons que les services de traitement des plaintes de première ligne soient suffisamment étoffés que pour pouvoir apporter une aide immédiate et correcte aux clients.

UN SYSTÈME INFORMATIQUE PLUS PERFORMANT

En 2007, en collaboration avec un partenaire informatique externe, un nouveau système informatique, plus performant, a été développé et a pu être mis en service en octobre. Ce système nous permet de mieux gérer le nombre croissant de dossiers dans lesquels sont impliqués plusieurs opérateurs et/ou qui couvrent plusieurs catégories de plaintes. C'est ainsi que nous sommes déjà en mesure, dans les statistiques du présent rapport annuel, de donner une image plus précise du nombre de plaintes qui, à partir de cette date, portent sur plusieurs opérateurs et/ou plusieurs thèmes.

5
RAPPORT
ANNUEL
2007

LES TÉLÉCOMMUNICATIONS

<< 4



PROBLÈMES STRUCTURELS

À côté des solutions proposées à des utilisateurs individuels, le service de médiation s'applique également, sur la base des expériences contenues dans ces milliers de plaintes, à promouvoir des améliorations structurelles pour l'ensemble des utilisateurs.

Après l'analyse, dans le chapitre 4, des problèmes rencontrés par des utilisateurs qui sont spécifiques à quelques opérateurs particuliers, le service de médiation vérifie dans le chapitre 5, sur la base des plaintes, si les opérateurs appliquent correctement certaines des dispositions importantes de la loi relative aux communications électroniques (datée de 2005).

Le chapitre 6 relate nos premières expériences avec les plaintes relatives à la télévision. La compétence du service de médiation pour les télécommunications a, en effet, été étendue, le 15 juillet 2007, aux fournisseurs de services de radiotransmission et/ou de radiodistribution.

Dans le chapitre 7, nous abordons les problèmes liés aux contrats à distance pour la téléphonie fixe et dans le chapitre 8, nous nous penchons sur les raisons de la hausse sensible du nombre de plaintes relatives aux SMS.

Nous terminerons cette introduction en adressant 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, dans ces circonstances difficiles, 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.

Bruxelles, le 17 juillet 2008.

Jean-Marc Vekeman
Médiateur



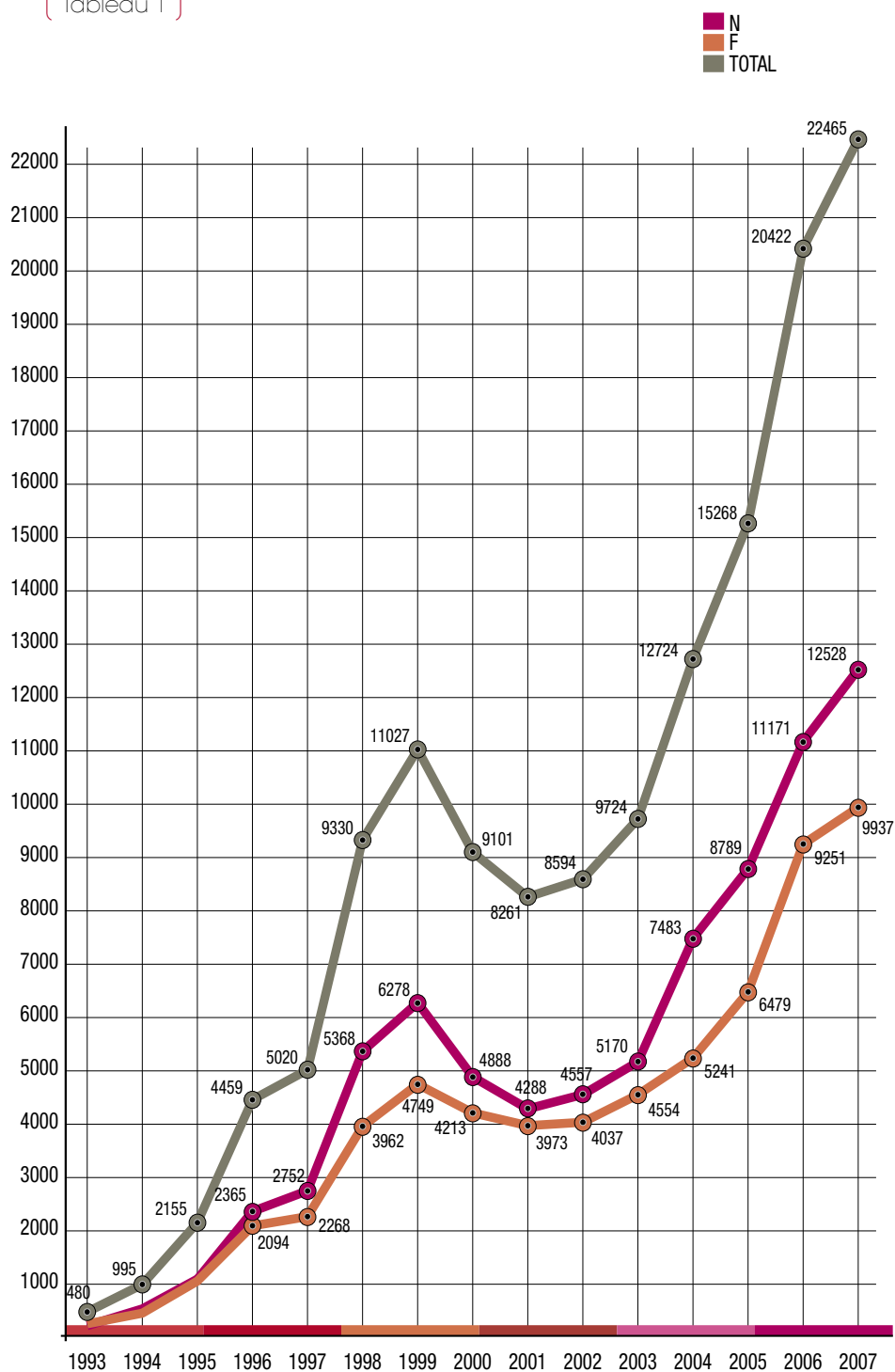
Luc Tuerlinckx
Ombudsman



PLAINTES INTRODUITES EN 2007

A) APERÇU DES PLAINTES 1993-2007)

(Tableau 1)



7 RAPPORT ANNUEL 2007

LES TÉLÉCOMMUNICATIONS

<< 6

Ce graphique nous montre l'évolution du nombre de plaintes adressées au service de médiation durant ses 15 années de fonctionnement.

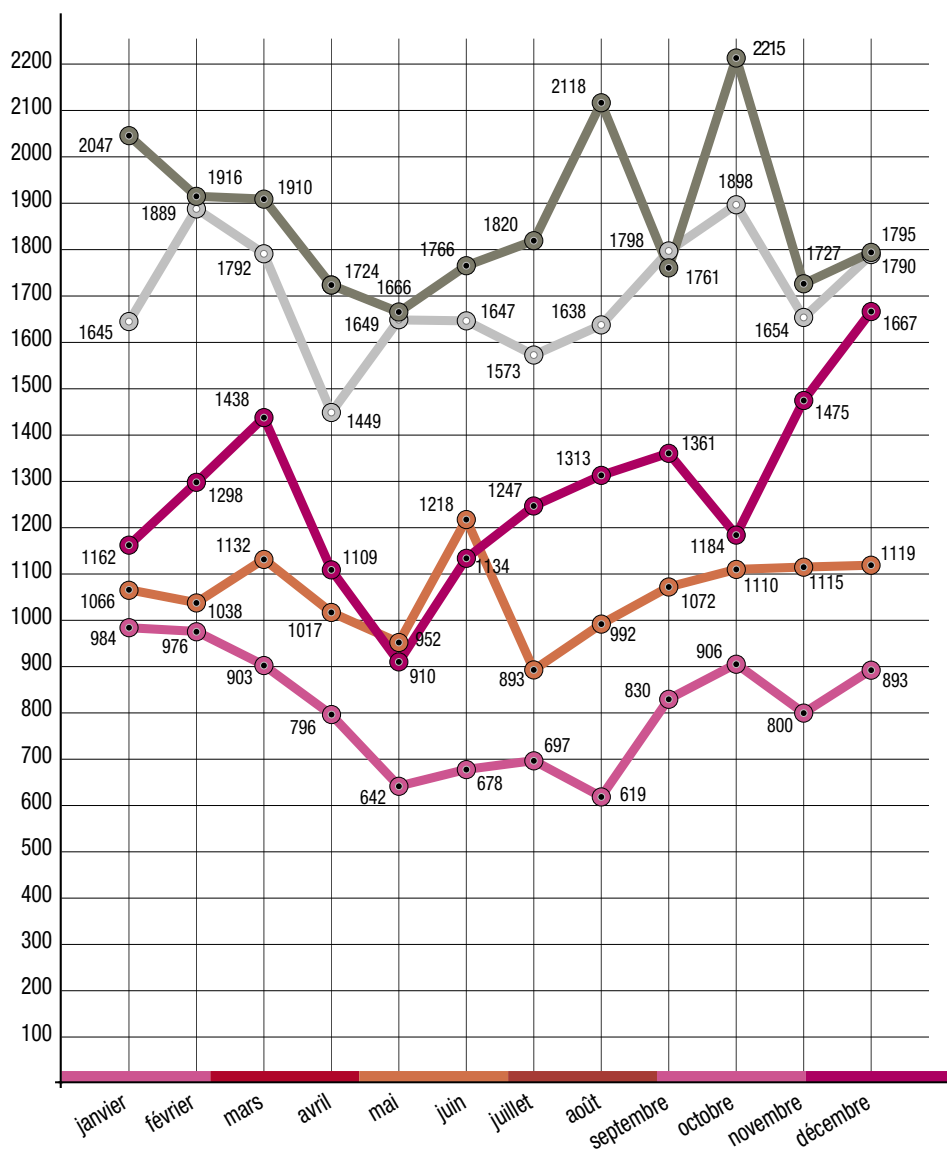
Ce nombre de plaintes, en hausse constante entre 1993 et 1999, qui avait connu une diminution durant les années 2000 et 2001, ne fait qu'augmenter depuis 2002 dans

les deux rôles linguistiques. Les réclamations enregistrées en 2007 ont tout simplement doublé par rapport à 2003.

Nous observons, pour l'année 2007, un accroissement important : le nombre de plaintes passe de 20.422 en 2006 à 22.465, soit une augmentation de 10% (+33,76% en 2006). 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 2003 ET 2007)

(Tableau 2)



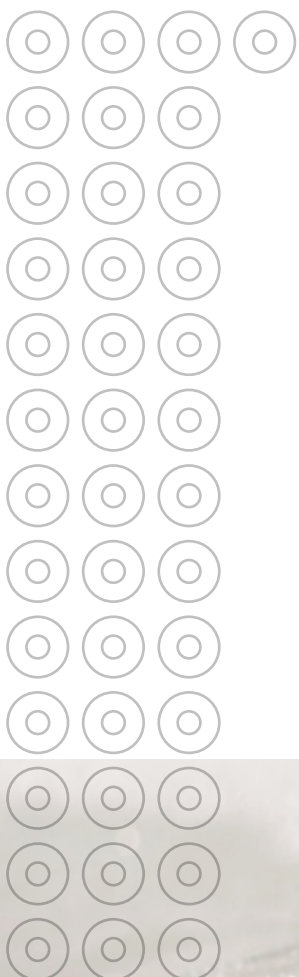
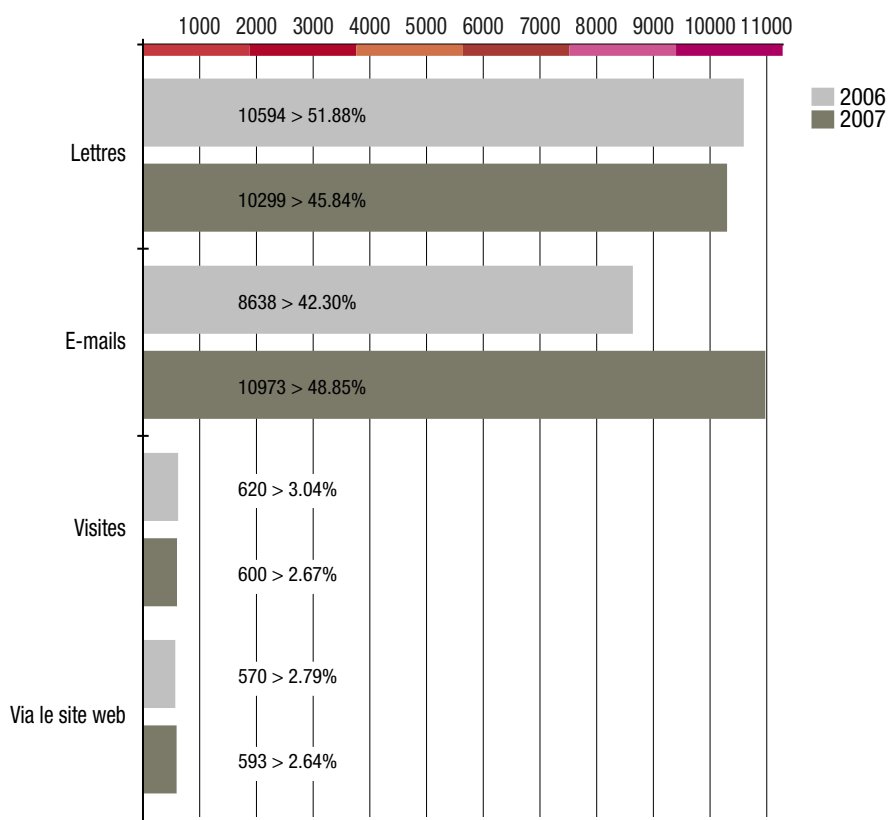
Ce graphique reprend, depuis l'année 2003, l'évolution mois par mois du nombre de réclamations introduites au service de médiation.

Des fluctuations plus ou moins importantes peuvent être relevées au fil des mois pour l'année 2007 : au mois d'octobre, 2.215 plaintes nous ont été adressées alors qu'au mois de mai, nous en avons « seulement » reçues 1.666. Nous constatons, par ailleurs, une hausse pour tous les mois par rapport à 2006, exception faite de septembre.

Enfin, en 2007, nous avons enregistré, mensuellement, en moyenne 1.872 nouvelles plaintes (contre 1.702 en 2006).

C) MODES D'INTRODUCTION)

(Tableau 3)



9
RAPPORT
ANNUEL
2007

LES TÉLÉCOMMUNICATIONS

<< 8

L'écrasante majorité des plaintes (97,32 %) est toujours introduite par le biais d'un écrit. De plus en plus de plaintes nous parviennent par e-mail (48,85% en 2007 contre 42,30% en 2006), soit pratiquement la moitié des réclamations adressées au service de médiation.

Par ailleurs, les plaignants ont tendance à nous envoyer toujours davantage d'e-mails afin de solliciter notre diligence et de s'informer du suivi de leur dossier, ce qui constitue bien entendu un énorme surcroît de travail.

Les plaignants qui ont préféré déposer plainte en se présentant en personne dans nos locaux représentent 2,67% du total (contre 3,04% en 2006).

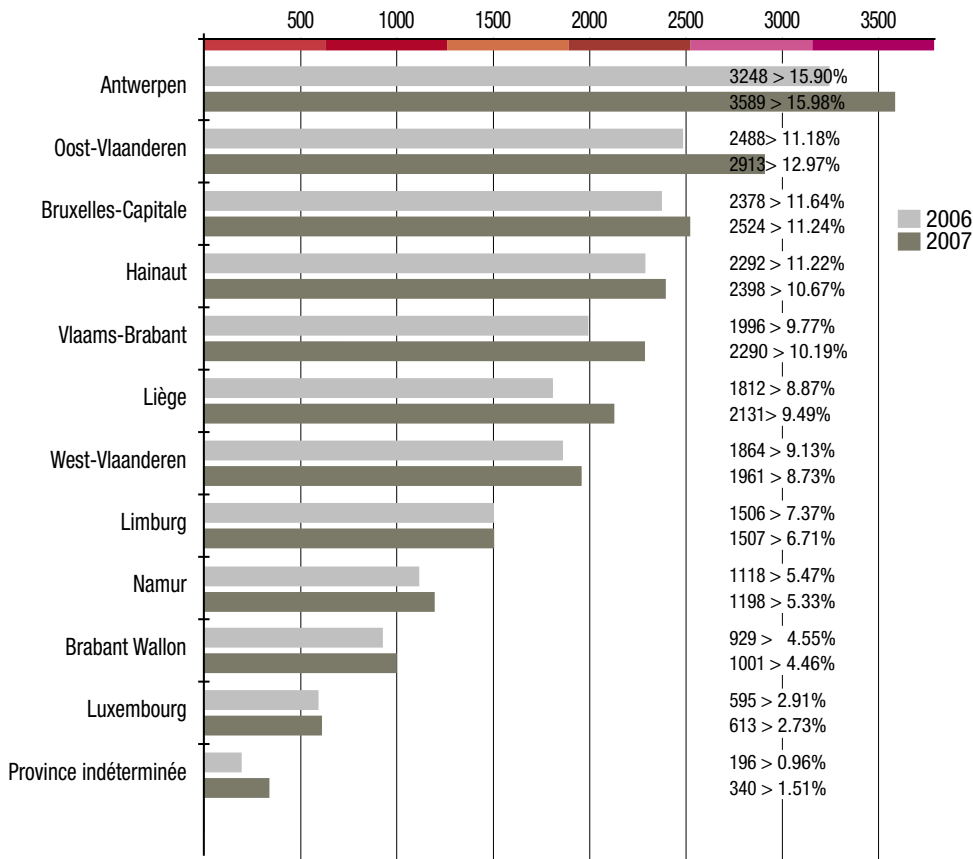
Enfin, 2,64% de l'ensemble des plaignants ont consulté notre website pour introduire leurs doléances. Nous comptons, dans un avenir proche, favoriser ce mode de saisie en permettant aux internautes de joindre des documents au formulaire de plainte à compléter.

Les appels téléphoniques ne sont, en aucune façon, comptabilisés dans ces statistiques.



D) NOMBRE DE PLAINTES INTRODUITES PAR PROVINCE)

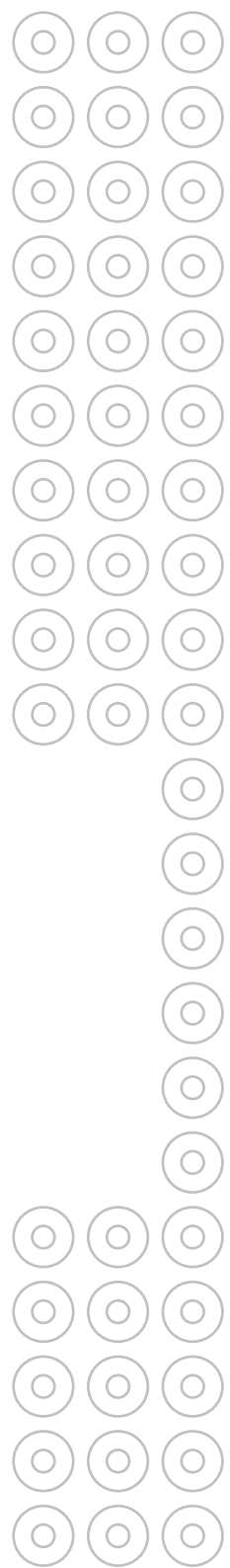
(Tableau 4)



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.

Si les plaintes relatives à la province de Flandre orientale connaissent une hausse de 20%, celles relatives à la province du Limbourg restent, quant à elles, stables.

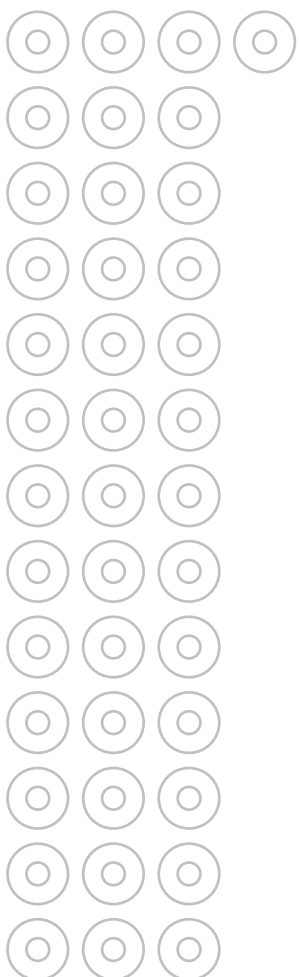
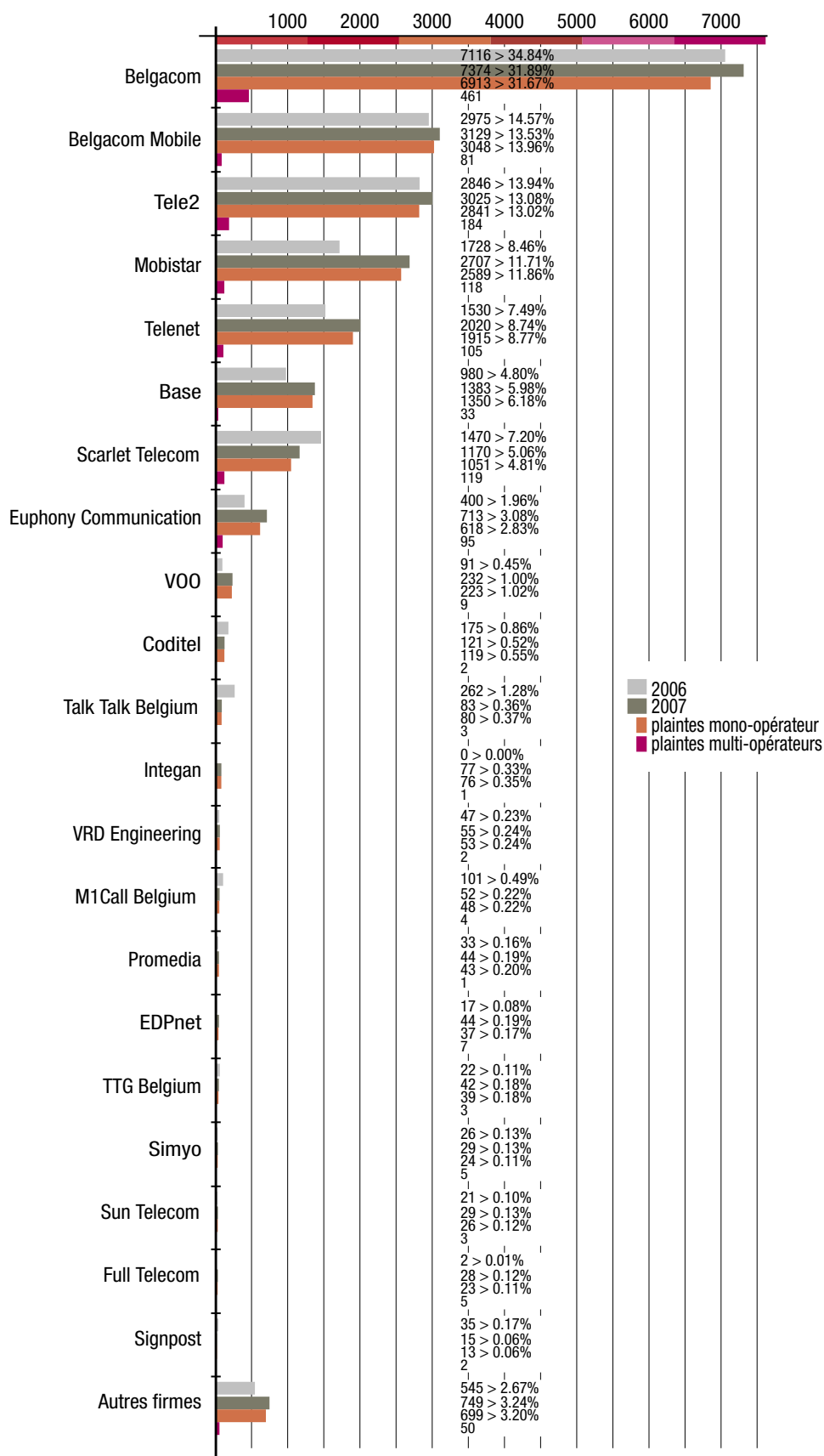
Nous constatons, en termes de pourcentage, diverses fluctuations néanmoins assez peu importantes.



E) RÉPARTITION DES PLAINTES PAR FIRME)

1. NOMBRE DE PLAINTES PAR FIRME

(Tableau 5)



11 RAPPORT ANNUEL 2007

LES TÉLÉCOMMUNICATIONS

<< 10

Le top 5 de 2007 est semblable à celui de 2006 : Belgacom, Belgacom Mobile, Tele2, Mobistar et enfin, Telenet.



Bien qu'en augmentation en nombre (7.374 au lieu de 7.116 en 2006), les plaintes de la clientèle de Belgacom ne représentent plus que 31,89% du total des réclamations enregistrées au service de médiation (contre 34,84% en 2006).

Nous constatons une forte hausse du nombre des réclamations à l'encontre de Mobistar (2.707 contre 1.728 en 2006), de Telenet (2020 contre 1.530 en 2006), de Base (1.383 contre 980 en 2006), d'Euphony (713 contre 400 en 2006), de VOO (232 contre 91 en 2006) et dans une moindre mesure, de Belgacom Mobile (3.129 contre 2.975 en 2006) et Tele2 (3.025 contre 2.846 en 2006).

Scarlet Telecom connaît une diminution tant en nombre (1.170 contre 1.470 en 2006) qu'en pourcentage (5,06% contre 7,20%).

La mention « Autres firmes » regroupe plus de 20 opérateurs dont notamment United Telecom, EDPnet, Normaction Benelux, Happy Many, Phone Plus, Colt Telecom, UPC Belgium, Toledo, Mondial Telecom et Clearwire Belgium.

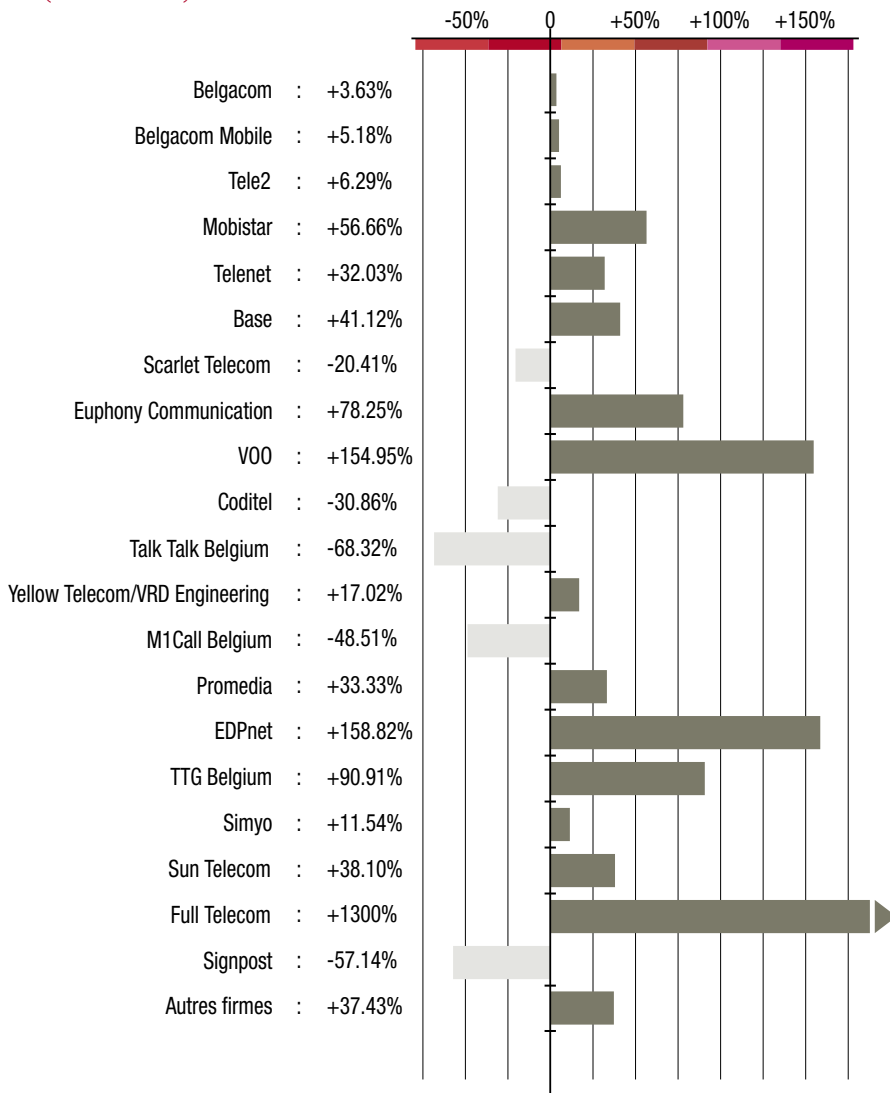
23.121 –le total pour l'année 2007– est supérieur au nombre de dossiers enregistrés car il inclut des plaintes impliquant plusieurs opérateurs. L'implémentation en octobre 2007 d'un nouvel outil de gestion des plaintes a permis de prendre en compte ce genre de critère.

Sur à peine 3 mois, nous observons que de nombreuses plaintes engagent la responsabilité de plusieurs opérateurs. Belgacom est ainsi fréquemment impliquée en même temps qu'un autre opérateur. La gestion des dossiers est, dès lors, de plus en plus compliquée.

Si nous éliminons l'effet « multi-opérateurs », le classement des 5 opérateurs les plus importants en termes de pourcentage reste identique.

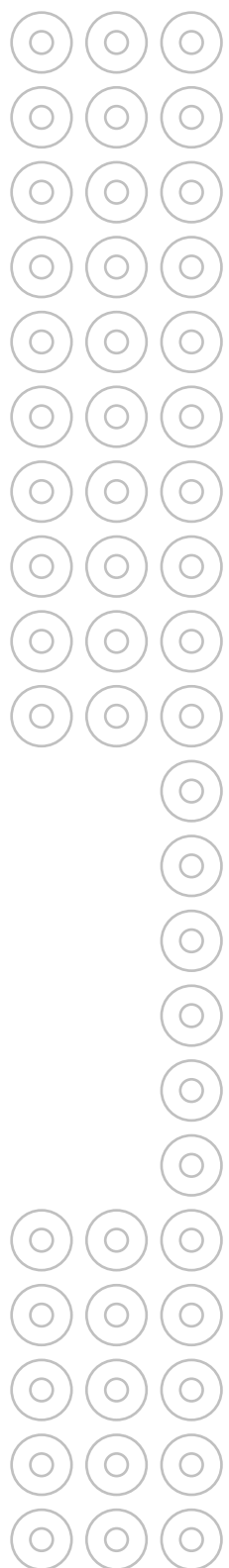
2. EVOLUTION EN POURCENTAGE DU NOMBRE DE PLAINTES PAR FIRME

{ 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 (10%).

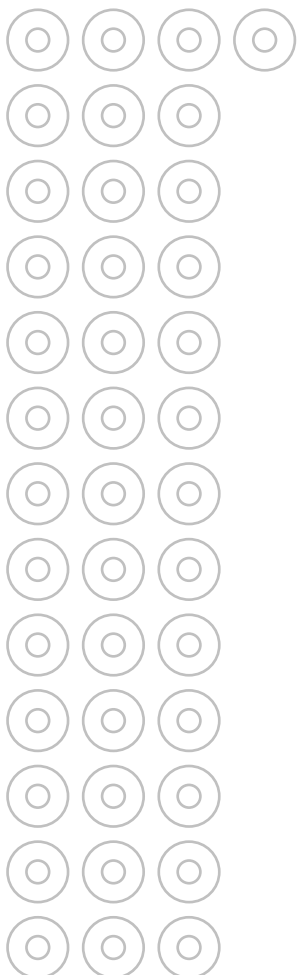
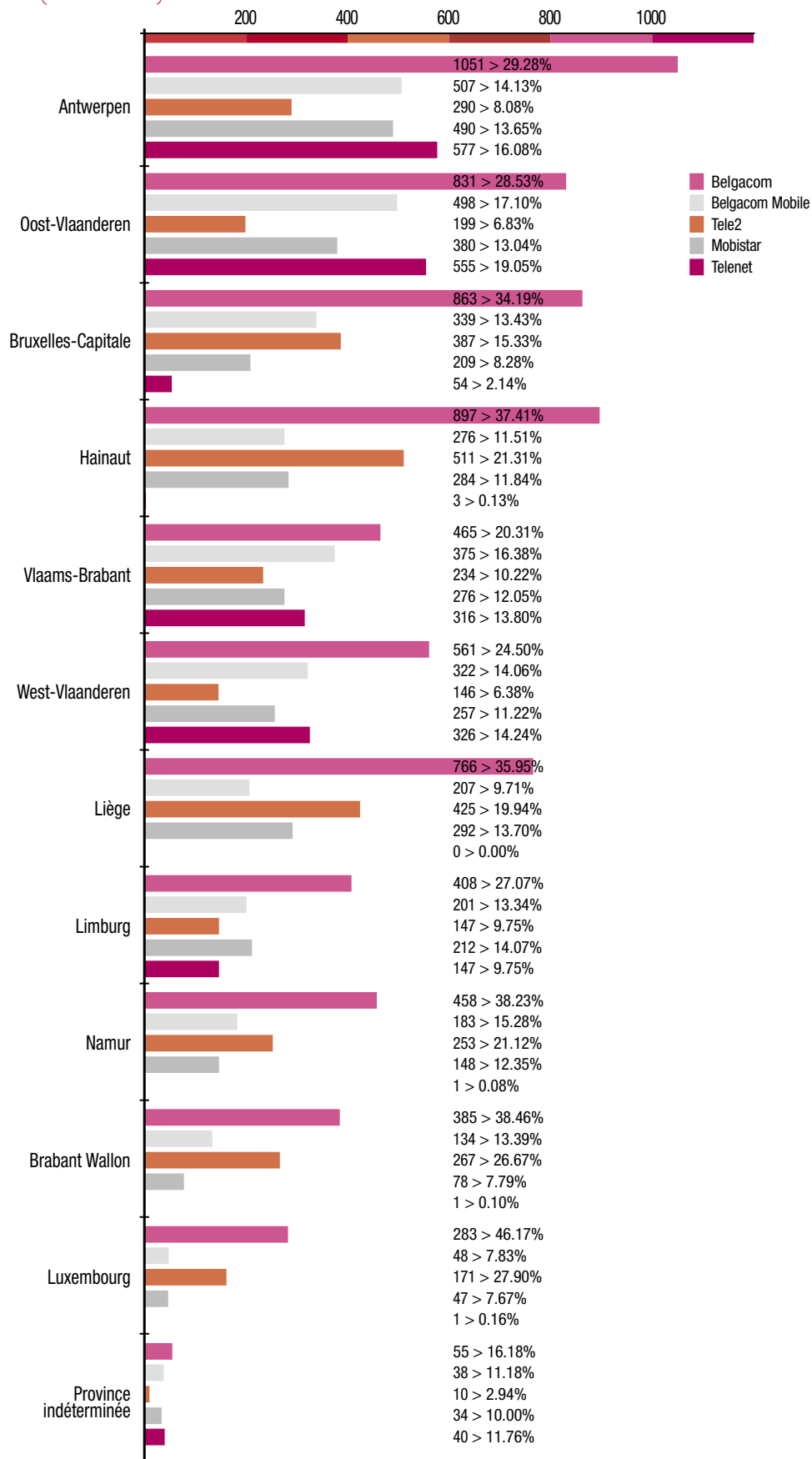
Ainsi, l'évolution constatée pour Mobistar (+56,66%), Telenet (+32,03%), Base (+41,12%) ou Euphony Communication (+78,25%) apparaît significative.



A l'opposé, les 3 premiers opérateurs du top 5 connaissent une augmentation inférieure à la moyenne : Belgacom (+3,63%), Belgacom Mobile (+5,18%) et Tele2 (+6,29%). L'opérateur Scarlet Telecom connaît, quant à lui, une diminution du nombre de ses réclamations, soit -20,41%.

3. NOMBRE DE PLAINTES PAR FIRME ET PAR PROVINCE

(Tableau 7)



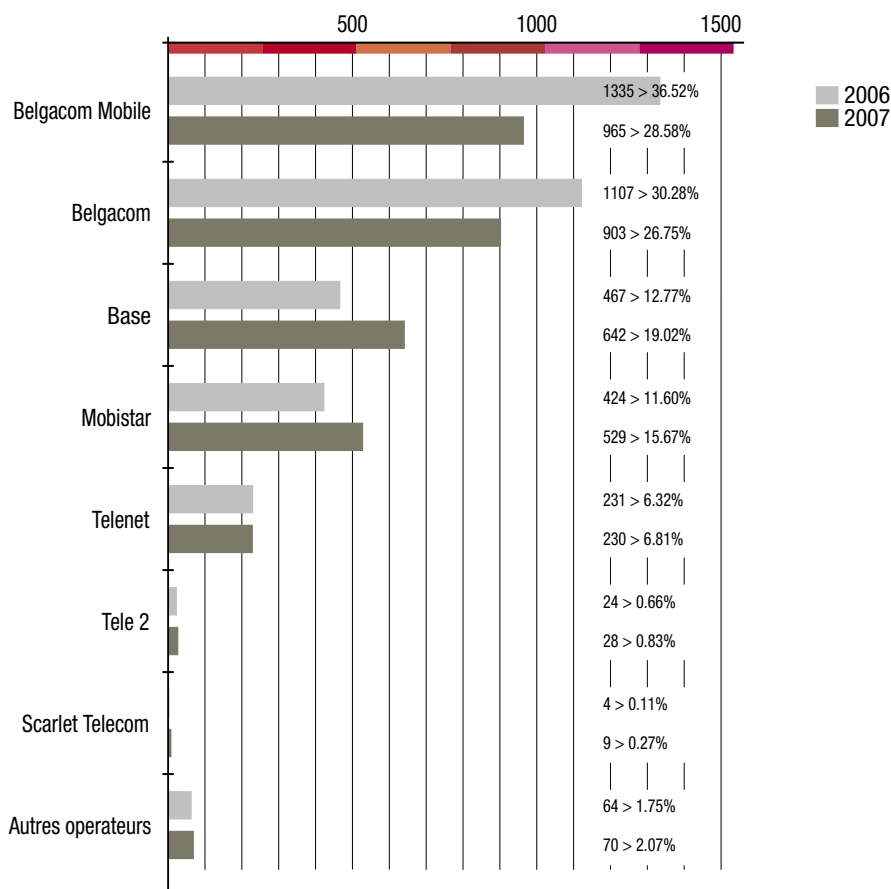


Par rapport au tableau 5, nous observons que Belgacom est sur-représentée dans toutes les provinces wallonnes et à Bruxelles-Capitale (34,19%), mettant ainsi en lumière un réel déficit de concurrence par rapport aux provinces flamandes. A l'opposé, Tele2 est sous-représentée en Flandre compte tenu de la présence de Telenet.

Presque la moitié de l'ensemble des plaintes de la province du Luxembourg concerne l'opérateur Belgacom (46,17%). Tele2 connaît le pourcentage le plus important de plaintes en province de Luxembourg (27,90%). Ce sont les habitants du Limbourg qui ont le plus déposé plainte contre Mobistar en termes de pourcentage (14,07%). Belgacom Mobile (17,10%) et Telenet (19,05%) font surtout l'objet de constatactions dans la province de Flandre orientale.

4. NOMBRE DE PLAINTES APPELS MALVEILLANTS PAR FIRME

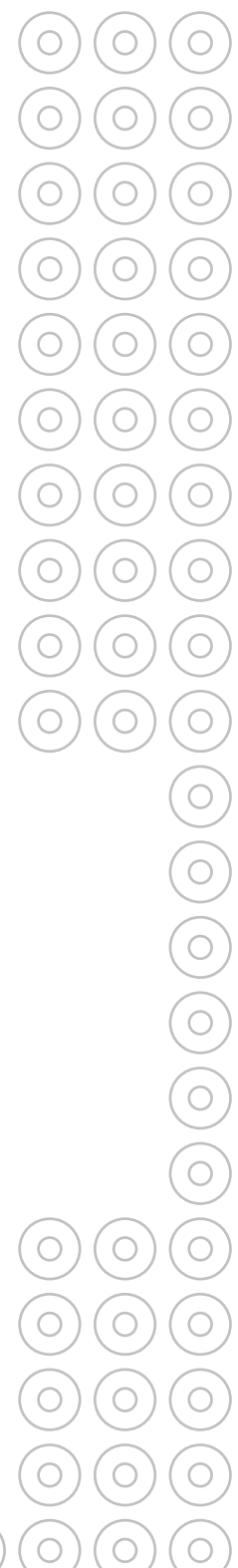
(Tableau 8)



L'année 2007 a connu une diminution du nombre de plaintes relatives à la problématique des appels malveillants adressées au service de médiation (3.376 au lieu de 3.656 plaintes en 2006).

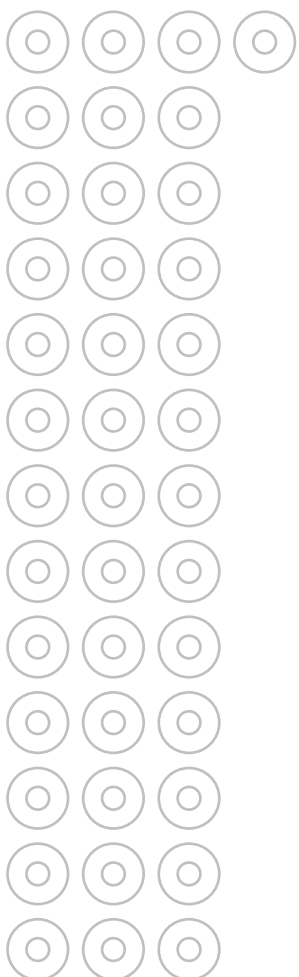
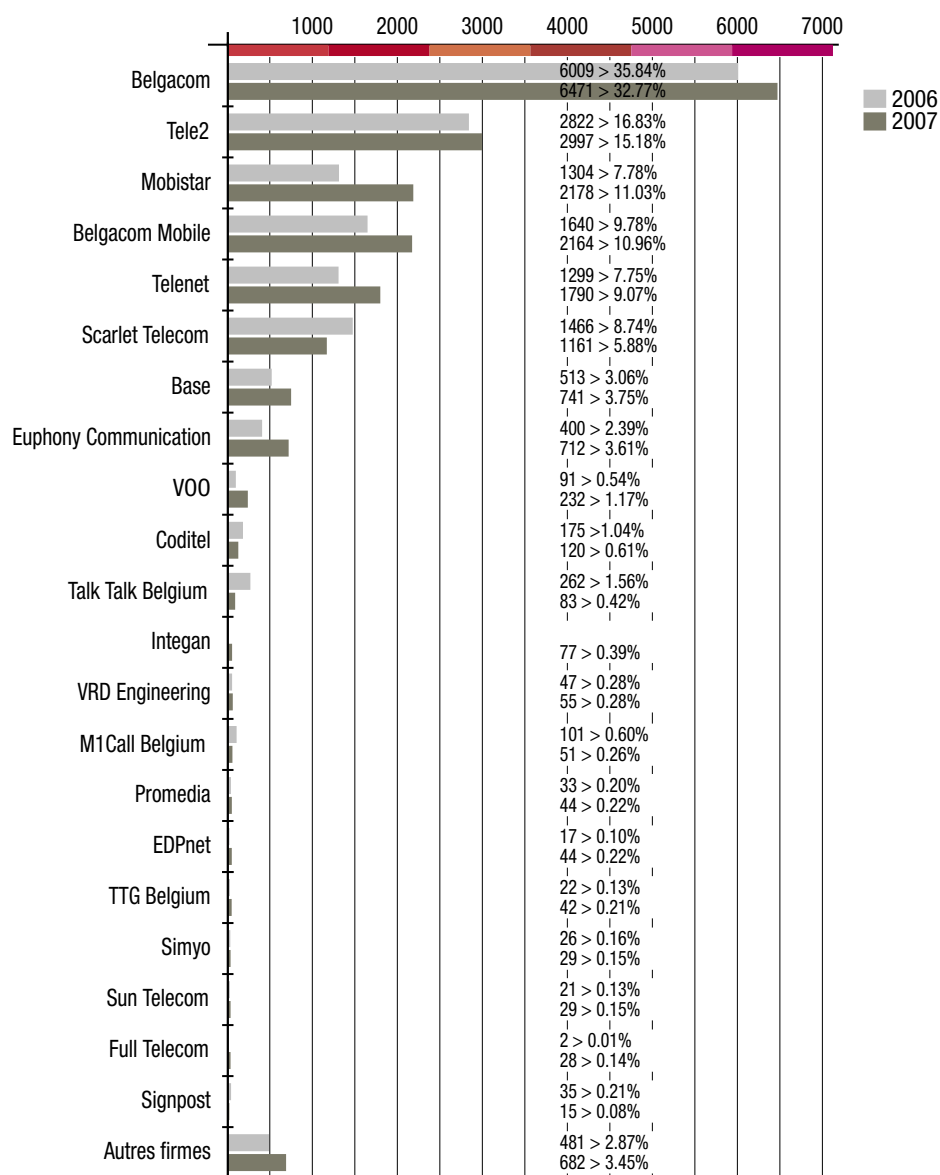
A noter que Belgacom Mobile ne représente plus que 28,58% des plaintes contre 36,52% en 2006. Les plaintes concernant l'opérateur historique Belgacom sont également en baisse (26,75% au lieu de 30,28% en 2006).

Cela étant, il est important de souligner une hausse des dossiers relatifs à Base (19,02% au lieu de 12,77% en 2006) et à Mobistar (15,67% au lieu de 11,60% en 2006).



5. NOMBRE DE PLAINTES MÉDIATION PAR FIRME

(Tableau 9)



15 RAPPORT ANNUEL 2007

LES TÉLÉCOMMUNICATIONS

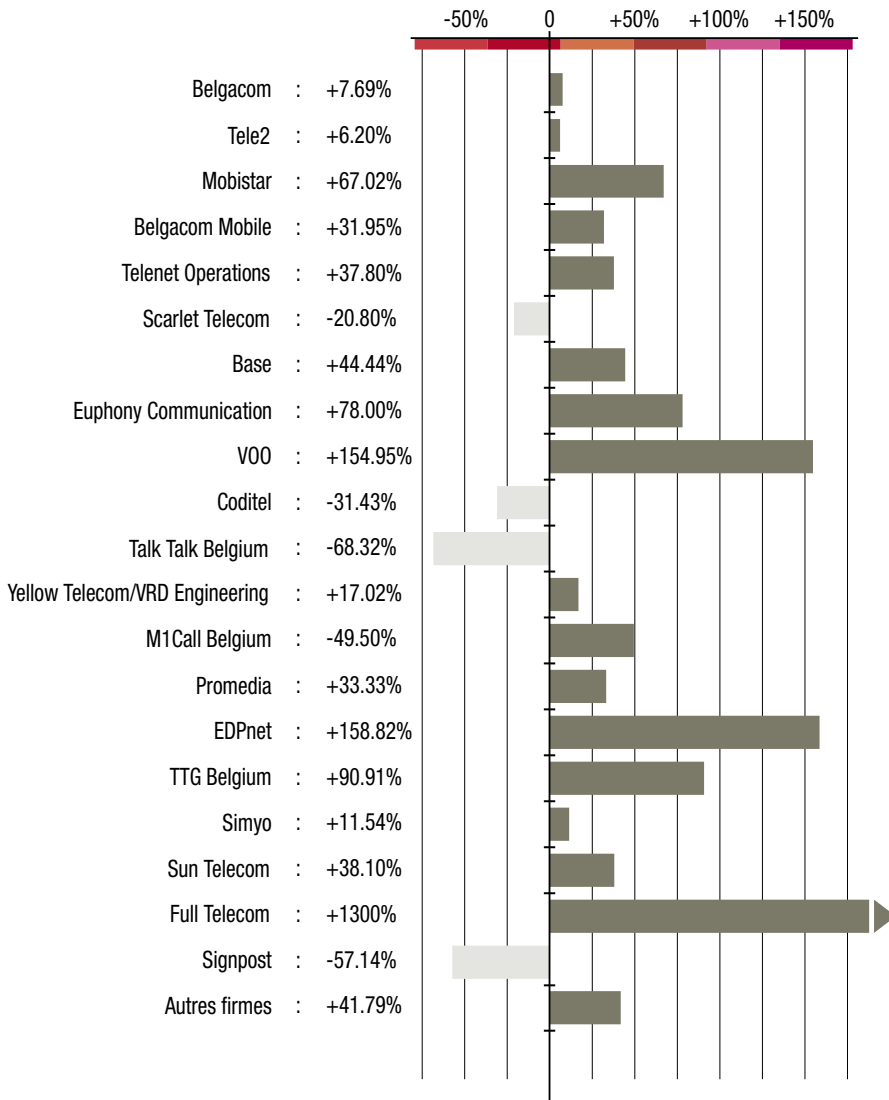
<< 14

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 Mobile passe en effet de la deuxième à la quatrième place (2.164 plaintes en 2007) Belgacom, toujours en tête avec 6.471 plaintes, représente cette fois 32,77% des réclamations introduites (contre 35,84% en 2006). Tele2 arrive en seconde position avec 2.997 plaintes enregistrées (contre 2.822 en 2006), l'opérateur mobile Mobistar connaît, quant à lui, une hausse considérable (2.178 contre 1.304 en 2006). Telenet complète le top 5 avec 1.790 plaintes contre 1.299 en 2006.



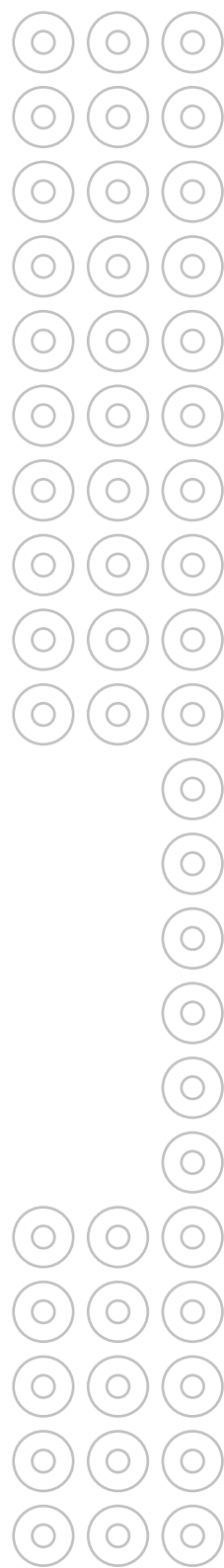
6. EVOLUTION EN POURCENTAGE DU NOMBRE DE PLAINTES MÉDIATION PAR FIRME

(Tableau 10)



Ce tableau confirme les tendances relevées au tableau 6.

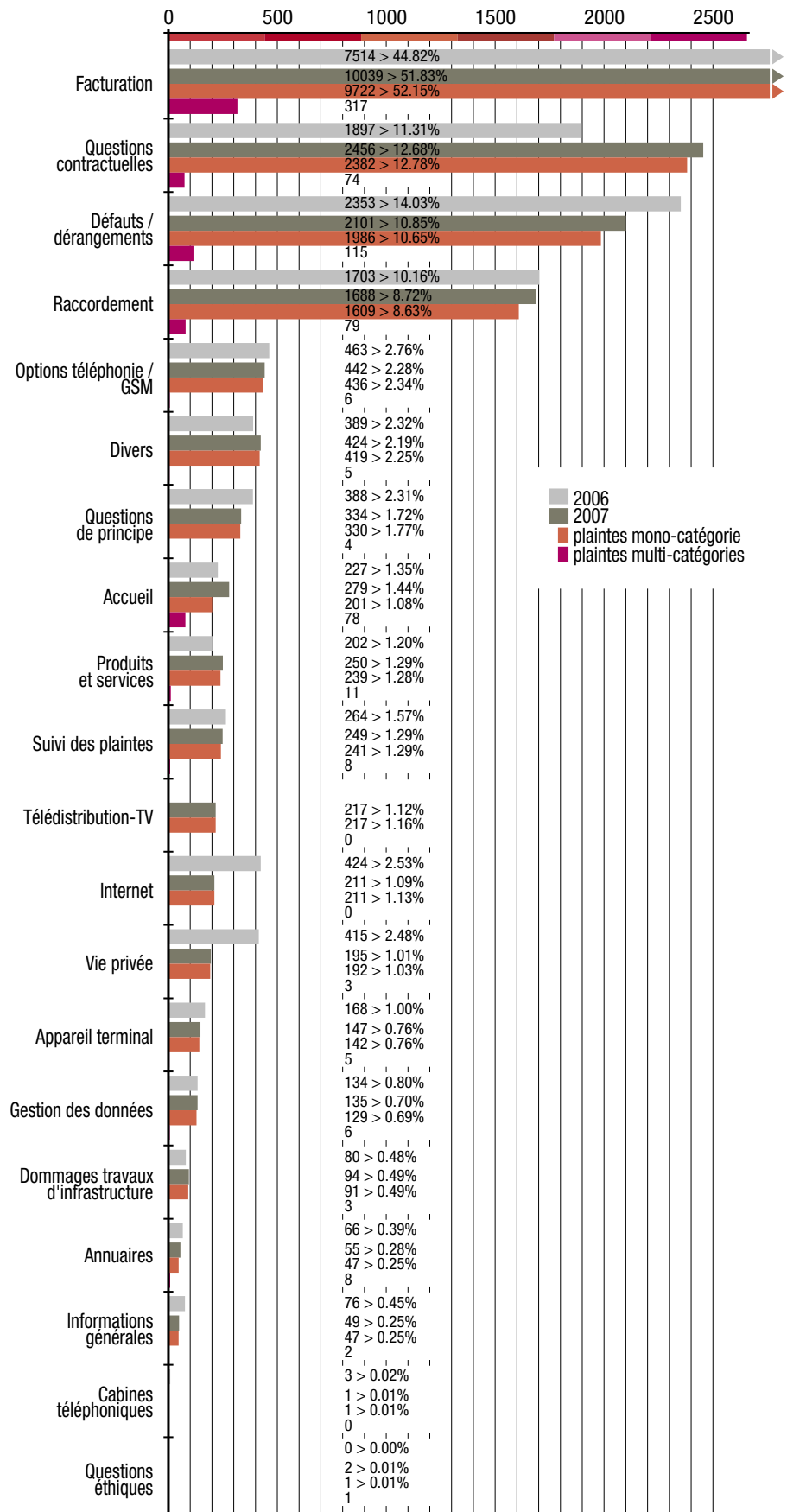
En faisant abstraction des plaintes « appels malveillants », Belgacom Mobile (+31,95%), Telenet (+37,80%) et Base (+44,44%) ont enregistré une augmentation importante du nombre de plaintes introduites auprès du service de médiation. Cette hausse est encore plus marquée pour Mobistar (+67,02%). A l'opposé, Belgacom (+7,69%) et Tele2 (+6,20%) se situent en dessous de la moyenne (+17,77%).



PLAINTES MÉDIATION

A) LES CHIFFRES : 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 (10.039 contre 7.514 en 2006), tout comme souligné les années précédentes et connaissent également une hausse en termes de pourcentage (51,83% contre 44,82% en 2006).

Comme en 2006, les plaintes concernant les catégories « questions contractuelles », « défauts-dérangements », « raccordement » et « options téléphonie-GSM » complètent le top 5.

Par rapport à 2006, si les plaintes « questions contractuelles » (12,68% au lieu de 11,31%), à présent en deuxième position, connaissent une faible hausse, les trois autres catégories diminuent en pourcentage.

A noter l'apparition d'une catégorie « télédistribution-TV » conséquence de la loi du 15 mai 2007 relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne les services de radiotransmission et de radiodistribution (article 19 §3).

L'implémentation en octobre 2007 d'un nouvel outil de gestion des plaintes a permis de prendre en compte les plaintes « multi-catégories ». Nous observons de la sorte que les plaintes « facturation » sont souvent liées à une autre catégorie. Il en va de même pour les plaintes « accueil ».

Si nous éliminons l'effet « multi-catégories », le classement des cinq catégories les plus importantes en termes de pourcentage reste identique.

B) QUELQUES EXEMPLES DE PLAINTES)

1. FACTURATION

1. APERÇU DE LA PLAINTÉ

En décembre 2006, Madame B. a signé un contrat Smile 5 Limited Edition pour une durée de 18 mois et a donc troqué sa carte Pay & Go pour un abonnement. En septembre 2007, elle a contacté le service à la clientèle pour adapter son plan tarifaire en Smile 20 Limited Edition. L'employé de Belgacom Mobile lui signale alors que sa formule tarifaire est Smile 5 Proximus 35 minutes. Madame B. regrette que l'opérateur mobile ait changé sa formule tarifaire en cours de contrat sans communiquer les tarifs en vigueur et lui ait supprimé la promotion.

COMMENTAIRES

Après analyse du dossier, Proximus a finalement décidé de revoir la tarification sur la base du tarif Limited Edition et a accordé à la plaignante un crédit rectificatif d'un montant de 59,05 € (HTVA). Madame B. s'est montrée satisfaite de cette solution.

2. APERÇU DE LA PLAINTÉ

Après lecture de sa facture, Monsieur D.

constate que des SMS courts ont continué à lui être comptabilisés par Base malgré l'envoi du message STOP.

COMMENTAIRES

Base indique que Monsieur D. a activé son inscription sur le website du prestataire de services le 03/09/2007. Un SMS gratuit avec son code PIN pour l'activation de son abonnement lui a été transmis et l'inscription via le website a bien été confirmée. L'abonnement du plaignant pour les sonneries polyphoniques a été renouvelé les 10/09/2007 et 02/11/2007. Monsieur D. a seulement mis un terme à l'abonnement le 07/11/2007. Par conséquent, la facturation des SMS est tout à fait correcte.

3. APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur C. a changé d'opérateur au début du mois d'août. Le nouvel opérateur s'est chargé de la résiliation auprès d'Euphony. Or, à présent, Euphony lui réclame des frais de rupture, à savoir 61,18 €.

COMMENTAIRES

Euphony estime que les frais de résiliation sont justifiés étant donné que le contrat a été résilié avant la date d'échéance. En ce qui concerne le montant, l'indemnité dont est redevable Monsieur C. équivaut à la moyenne des six dernières factures, multipliée par le nombre de mois restant (maximum 15 mois) avant l'échéance normale du contrat, conformément aux conditions générales.

La société a invité, par conséquent, le plaignant à régulariser sa situation comptable afin d'éviter tout désagrément.

4. APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur L. conteste le trafic vers des numéros 0905 qui lui a été porté en compte sur ses dernières factures. Les appels litigieux ont été donnés soit en pleine nuit, soit en journée lorsque sa femme et lui-même étaient partis travailler.

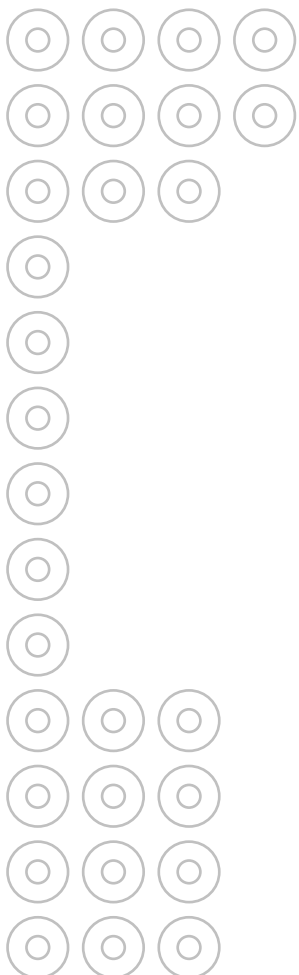
COMMENTAIRES

Après vérification du dossier, VRD indique que les numéros surtaxés 0905-xx correspondent à des jeux télévisés. Les appels facturés ont bien été émis au départ de la ligne de Monsieur L.. La société invite donc le plaignant à payer, dans les plus brefs délais, le solde de 209,90 € (TVAC) pour les appels émis vers les 0905.

5. APERÇU DE LA PLAINTÉ

En juillet, Monsieur Q. résilie son abonnement de télédistribution chez Integan. Une semaine plus tard, le plaignant se voit réclamer, sans avertissement préalable, une indemnité de rupture de 62,70 €. La question est de savoir si cette facturation est légitime, le plaignant n'ayant jamais été informé de cette disposition.





COMMENTAIRES

Integan affirme que le fait de réclamer une indemnité de rupture lui permet de protéger les clients fidèles (sic). Elle continuera, dès lors, de réclamer cette indemnité aux clients, qui en seront avertis (via leur facture). La société annule finalement l'indemnité facturée au plaignant.

6. APERÇU DE LA PLAINTÉ

Madame D. se laisse convaincre par un vendeur de Belgacom de passer à la formule I-Talk No Limit.. Elle se rend bien vite compte que le produit ne répond pas à l'offre et annule l'achat dans les 7 jours. Le modem fourni est restitué et aucune annulation par recommandé n'est requise. Elle reçoit, néanmoins, par la suite, une facture d'un montant de 96,69 €.

COMMENTAIRES

Belgacom présente ses excuses pour les frais d'annulation portés en compte automatiquement en dépit du fait que la plaignante ait réagi dans les délais. Tous les montants portés en compte indûment seront déduits de la prochaine facture.

7. APERÇU DE LA PLAINTÉ

Suite à une erreur de l'outil de contrôle du volume de transfert de Telenet, Monsieur G. ne reçoit que 2 gigabytes de consommation, au lieu des 12 prévus, ce qui l'oblige à payer pour des volumes supplémentaires afin de se prémunir d'une perte de vitesse. De surcroît, cela entraîne aussi une déconnexion et une réactivation de la ligne. Ces opérations sont à chaque fois facturées.

COMMENTAIRES

Telenet reconnaît l'erreur dans le système de contrôle du volume de transfert et va la corriger. Par ailleurs, tous les montants résultant de cette défaillance seront crédités au plaignant.

8. APERÇU DE LA PLAINTÉ

La famille V. souhaite changer son abonnement ADSL Premium pour passer à Scarlet One car la société offre des tarifs très avantageux pour les communications vers les Pays-Bas. Cependant, moins d'un mois après que le contrat ait été signé, les tarifs sont multipliés par trois. Le plaignant y voit le signe d'une tromperie et demande que les prix proposés initialement soient maintenus.

COMMENTAIRES

Scarlet reconnaît la modification tarifaire mais précise qu'elle a été appliquée légalement et qu'elle vaut pour l'ensemble des clients. A titre de compensation, l'entreprise propose une résiliation sans frais ou une compensation unique égale à un mois d'abonnement. Cette dernière option est finalement acceptée par le client.

2. QUESTIONS CONTRACTUELLES

1. APERÇU DE LA PLAINTÉ

En avril, Monsieur G. a signé un abonnement « Mobistar Family Talk » pour deux membres de sa famille. A la signature du contrat, on lui assure qu'il peut le désactiver à tout moment. Quelques mois plus tard, il reçoit un sms de Mobistar lui proposant 200 sms gratuits ; il accepte immédiatement cette proposition. Monsieur G. remarque, suite à un contact téléphonique avec Mobistar, qu'il a prolongé son contrat pour deux ans en acceptant les sms gratuits. Le plaignant se demande si Mobistar a agi légalement.

COMMENTAIRES

Mobistar reconnaît que Monsieur G. a signé un contrat sans période de fidélité. L'opérateur explique qu'à la réception du sms, le client pouvait contacter le numéro signalé dans le message et le choix de prolonger l'abonnement de 24 mois lui était offert. Le client pouvait ou non accepter cette nouvelle période de fidélité mais pouvait également bénéficier des avantages sans cette prolongation. Une lettre a bien été envoyée au client reprenant la nouvelle période de fidélité. Cependant, comme Mobistar ne dispose pas de l'acceptation signée du plaignant, elle accepte d'annuler la période de fidélité enregistrée pour le contrat. A présent, Monsieur G. a donc la possibilité de résilier son abonnement à tout instant sans frais.

2. APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur G. n'est pas satisfait de son fournisseur d'Internet Tele2. La société a mis en service sa connexion avec plus d'un mois et demi de retard. Le plaignant s'est aperçu alors que la vitesse promise n'était pas respectée. Utilisant sa connexion Internet pour son travail, Monsieur G. souhaite rompre son contrat sans frais et obtenir un dédommagement symbolique.

COMMENTAIRES

Un technicien a contacté le plaignant et a reconnu la lenteur de la connexion. Tele2 a pris note de la résiliation sans frais avec deux mois de préavis.

3. APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur C. est client chez Belgacom depuis 17 ans et satisfait des services rendus. En janvier 2007, il est contacté par un télévendeur de Tele2 vantant les tarifs particulièrement avantageux de sa société. Au terme de l'entretien, Monsieur C. a demandé que lui soit envoyé une documentation reprenant les tarifs cités. Sa surprise fut grande quand il a reçu un courrier lui déclarant qu'il avait fait le bon choix et qu'il allait recevoir un modem, un nom d'utilisateur et un mot de passe. Réalisant que Tele2 avait insidieusement considéré

la conversation téléphonique comme un engagement de sa part, Monsieur C. a demandé catégoriquement à la société de tout annuler.

COMMENTAIRES

Après vérification du dossier, Tele2 confirme que l'abonnement Tele2 All In a été activé suite à une erreur administrative. Par conséquent, le service a été annulé et les factures ont été créditées. En ce qui concerne la Tele2 Box, Monsieur C. a été invité à la renvoyer chez Tele2.

Au vu de la situation, la société a présenté à Monsieur C. ses plus vives excuses pour les désagréments rencontrés.

4. APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur D. a reçu une facture de la part de Phone Plus alors qu'il n'a jamais signé d'abonnement auprès de cet opérateur. Il affirme ne jamais avoir formé le numéro de présélection. Il souhaite recevoir un duplicata du contrat signé.

COMMENTAIRES

Phone Plus confirme qu'une seule facture a été transmise à Monsieur D., d'un montant de 2,38 €. La société a décidé de l'annuler.

5. APERÇU DE LA PLAINTÉ

Le 7 février 2007, suite à de multiples problèmes, Monsieur D. résilie par recommandé son abonnement Tele2 pour la téléphonie et l'ADSL. La facturation pour l'abonnement ADSL se poursuit néanmoins. Le plaignant en fait part à plusieurs reprises à Tele2, sans aucune réaction.

COMMENTAIRES

Tele2 reconnaît le problème administratif et annule toutes les factures en cours avec effet rétroactif. Elle présente ses excuses pour les désagréments subis.

6. APERÇU DE LA PLAINTÉ

Un télévendeur de Telenet tente de convaincre Monsieur S. de quitter Belgacom pour passer chez Telenet. Le plaignant refuse mais accepte qu'on lui envoie des informations. Néanmoins, après une semaine, son abonnement Belgacom est résilié et Telenet tente de lui imposer un raccordement, ce que le plaignant refuse. Belgacom ne peut manifestement rien faire et Telenet fait preuve de peu de compréhension.

COMMENTAIRES

Après l'intervention du service de médiation, Telenet annule la « demande de portage de numéro » et Belgacom confirme que la situation antérieure est rétablie et remercie le plaignant pour sa confiance.

7. APERÇU DE LA PLAINTÉ

La famille B. accepte une mention dans les Pages d'Or pour son manège, proposée par Promedia. Malheureusement, deux années successivement, la mention est in-

correcte et la commande est annulée par e-mail. Promedia continue d'envoyer des factures conformément à ses conditions de vente et affirme n'avoir reçu aucune annulation par e-mail.

COMMENTAIRES

Promedia souligne n'avoir commis aucune faute mais accepte néanmoins de faire un geste commercial et d'annuler la commande sans autre conséquence.

8. APERÇU DE LA PLAINTÉ

Agée de 60 ans, Madame W. a un double contrat GSM chez Proximus mais se laisse convaincre, dans un magasin, d'accepter un « contrat amélioré » sans que le nom de Base ne soit mentionné. De retour à son domicile, elle constate qu'elle a signé un contrat pour une autre société. Elle n'en veut pas et demande l'annulation de ce nouveau contrat et le retour à la situation antérieure.

COMMENTAIRES

Proximus est disposée à renoncer à son indemnité de rupture en cas de retour mais Base estime que le changement d'opérateur s'est déroulé dans des conditions tout à fait correctes. Madame W. est consciente qu'elle est liée par contrat à Base et compte donc résilier son contrat auprès de cet opérateur deux mois avant l'échéance.

3. DÉFAUTS/DÉRANGEMENTS

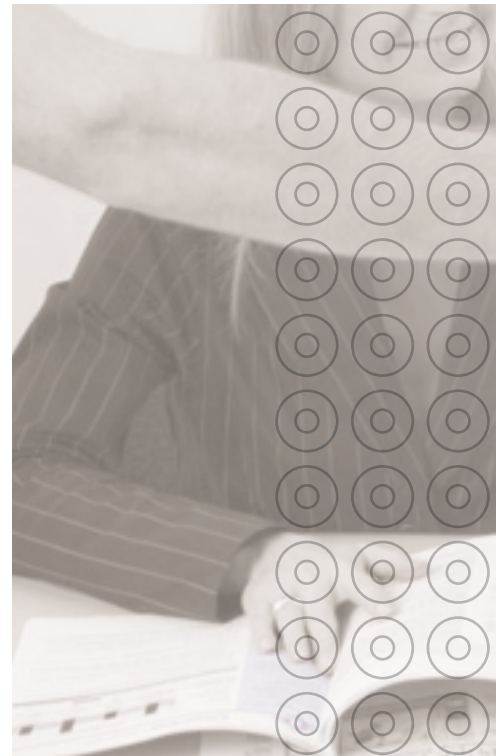
1. APERÇU DE LA PLAINTÉ

Madame F. décide de transférer sa ligne de téléphone chez Tele2 suite à la réception de courriers publicitaires alléchants. Or, dès le transfert de la ligne, de nombreux problèmes de coupure de ligne et d'ADSL ont commencé à se poser. La plaignante prend contact avec le service à la clientèle à plusieurs reprises. Un technicien l'informe que la seule solution est de réduire la vitesse au minimum, ce qui n'est pas concevable pour Madame F. car elle utilise quotidiennement Internet à des fins professionnelles. Ledit technicien lui conseille alors de résilier son contrat vu que Tele2 ne peut lui assurer une qualité optimale.

Une semaine plus tard, Madame F. constate que sa ligne téléphonique et son ADSL ne fonctionnent plus et se voit obligée de signer un contrat auprès de Belgacom. Elle reçoit le mois suivant une facture de la part de Tele2 lui réclamant 561 € pour rupture anticipée de contrat.

COMMENTAIRES

Tele2 a constaté que Madame F. a rencontré, dès l'activation de sa ligne, des problèmes de connexion liés à la distance entre son domicile et la centrale. Tele2 ne pouvant assurer une bonne stabilité de ligne a décidé d'annuler techniquement la



ligne sans frais. Suite à une erreur administrative, les frais ont continué à être portés en compte et, devant le non-paiement des factures, le dossier de la plaignante a été transmis auprès d'une agence de recouvrement.

A la demande du médiateur, la société a annulé les factures ouvertes et la procédure de recouvrement a été stoppée.

2. APERÇU DE LA PLAINTE

Monsieur V. a constaté que sa connexion internet ne fonctionnait pas très bien. Il s'est déjà adressé au service technique d'Euphony.

consommation et de passer à la formule ADSL EuSurf 6 afin de pouvoir bénéficier d'un volume de transfert plus élevé.

3. APERÇU DE LA PLAINTE

Madame B. se plaint que son boîtier Scarlet One est défectueux. Elle souhaite que Scarlet la dépanne le plus rapidement possible.

COMMENTAIRES

Après le passage du technicien en date du 17/10/2007, Scarlet constate que des tests ont été effectués. Il apparaît que tout est actuellement rentré dans l'ordre : Madame B. a, de nouveau, la possibilité d'utiliser son abonnement tant au niveau d'Internet que de la téléphonie. Après analyse, il n'y a pas vraiment eu de durée déterminée durant laquelle la plaignante n'a pas eu la possibilité d'utiliser sa connexion. En effet, il faut savoir que l'historique des connexions comprend des sessions actives sans interruption pendant plusieurs jours. Par conséquent, Scarlet se base sur l'ouverture (02/10/2007) et la fermeture (18/10/2007) du rapport d'intervention pour effectuer une correction au niveau de la facturation. Une note de crédit d'un demi mois a été établie.

4. APERÇU DE LA PLAINTE

Le 29/12/2006, Monsieur V. a constaté que sa ligne téléphonique était en dérangement. Il a directement contacté le service des dérangements de Belgacom. L'opératrice n'a pu que constater le problème sur la ligne, ne sachant pas déterminer s'il s'agissait d'un dérangement à l'extérieur, à la cabine ou à l'intérieur de l'habitation du plaignant. Un rendez-vous a été fixé pour faire venir un technicien pour dépanner la ligne le 03/01/2007, soit 5 jours après le signalement du dérangement. Monsieur V. trouve inadmissible de se retrouver sans téléphone à la veille du week-end incluant le 01/01/2007.

COMMENTAIRES

Les conditions générales de Belgacom prévoient que tout dérangement doit être levé au plus tard le 1^{er} jour ouvrable qui suit la date de son signalement. En cas de non-respect de ce délai, une indemnité équivalant à une redevance de base par jour de retard doit être accordée. Le dérangement a été signalé le vendredi 29/12/2006 à 18h25. Le dérangement devait donc être levé le 1^{er} jour ouvrable, soit le 02/01/2007. Suite à une surcharge de travail, le rendez-vous n'a pu être programmé que le 03/01/2007 mais n'a pas été respecté, pour les mêmes raisons. La levée du dérangement a donc été effectuée avec 3 jours de retard. Par conséquent, Belgacom applique l'indemnité prévue et crédite 3 redevances de base (3x 17,50 euros). La société présente ses plus sincères excuses à Monsieur V. pour les désagréments subis et, en geste commercial, une redevance ADSL est également créditée.



21 RAPPORT ANNUEL 2007

COMMENTAIRES

Monsieur V. a contacté le helpdesk de Euphony en date du 19/11/07 pour signaler un problème de vitesse. Le helpdesk a expliqué au plaignant qu'il n'y avait pas de problème de vitesse mais que sa connexion avait tout simplement été mise sur « smallband », ce qui signifie que la société avait ramené la largeur de bande du service à 64Kbps jusqu'à la fin du mois en cours étant donné que sa consommation supplémentaire était trop élevée.

En effet, les conditions générales (art. 5.3) du contrat ADSL stipulent qu'Euphony enverra au client un avertissement par mail si le volume de données consommé avoisine celui autorisé pour son abonnement. Euphony facturera le volume supplémentaire en fonction des tarifs en vigueur. Si la consommation supplémentaire de données nuit au bon fonctionnement du service ou à la performance du réseau, Euphony se réserve le droit de ramener la vitesse du service à 64Kbps. Le helpdesk lui a conseillé de changer de service vu sa

LES TÉLÉCOMMUNICATIONS

<< 20

5. APERÇU DE LA PLAINTÉ

L'entreprise de transport V. déménage et a demandé un nouveau raccordement pour internet et pour le téléphone, en mentionnant expressément que le raccordement actuel ne devait à aucun prix être clôturé sans son accord explicite. C'est pourtant ce qui arrive, beaucoup trop tôt, avec les problèmes qui en découlent pour le personnel, vis-à-vis des fournisseurs, des chauffeurs et des clients.

COMMENTAIRES

Suite à l'intervention du service du médiateur, le client dispose, à nouveau, après deux jours, des lignes existantes et Belgacom lui a présenté ses excuses. A titre commercial, Belgacom rembourse au plaignant trois mois d'abonnement ADSL et trois mois d'abonnement ISDN.

6. APERÇU DE LA PLAINTÉ

La connexion internet et la ligne téléphonique de Monsieur D. auprès de Scarlet subissent des perturbations et finissent par être coupées. Le plaignant a besoin de ces lignes pour exercer sa profession.

COMMENTAIRES

Scarlet présente ses excuses pour les désagréments, rétablit le plus rapidement possible les lignes du plaignant et offre un mois d'abonnement gratuit en guise de dédommagement.

7. APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur D. est soudain privé de connexion internet et le signale à Belgacom et EDPnet. Après onze jours, le problème est examiné, mais sans résultat. Par après, le PC et le modem sont également examinés mais ils fonctionnent correctement. Finalement, la connexion est rétablie au bout de 20 jours. Le client demande une compensation.

COMMENTAIRES

Belgacom déplore les désagréments mais ne s'estime pas responsable. EDPnet déclare que les problèmes ont, entre-temps, été résolus et, qu'après consultation du service technique, une compensation financière de 20 jours a été accordée.

8. APERÇU DE LA PLAINTÉ

Pendant une dizaine de jours, Monsieur V. ne peut plus être joint via sa ligne téléphonique fixe. Il constate également que les personnes qui forment son numéro se voient facturer des frais. Telenet promet une solution mais celle-ci se fait attendre.

COMMENTAIRES

Via son service technique, Telenet a finalement trouvé la solution et s'excuse pour les désagréments. L'opérateur offre au plaignant, en guise de compensation, deux mois d'abonnement téléphonique gratuits.

4. RACCORDEMENT

1. APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur S. déménage en juin 2007. Belgacom lui propose une ligne téléphonique et l'ADSL en janvier 2008. Le plaignant trouve la situation inacceptable car il exerce une activité commerciale et a donc besoin rapidement d'internet.

COMMENTAIRES

La mise en service du raccordement nécessite la pose d'un nouveau câble en raison d'une saturation du réseau des infrastructures de Belgacom. La réalisation des travaux est finalement prévue en mars 2008. Belgacom présente ses plus vives excuses pour les désagréments subis. En application des conditions générales, l'indemnité pour mise en service tardive de ligne a été octroyée au plaignant à l'exclusion de toute autre indemnité ou geste commercial.

2. APERÇU DE LA PLAINTÉ

Madame H. a signé un abonnement Tele2 All In. Début novembre, elle a averti Tele2 de son prochain déménagement prévu fin décembre. Le 12 décembre, la plaignante a reçu un mail de confirmation de la part de l'opérateur. En janvier, Madame H. constate qu'elle est toujours sans téléphone et sans connexion Internet à sa nouvelle adresse.

COMMENTAIRES

Suite à l'intervention du médiateur, Tele2 a fait le nécessaire en vue d'effectuer le transfert de la ligne de Madame H.

3. APERÇU DE LA PLAINTÉ

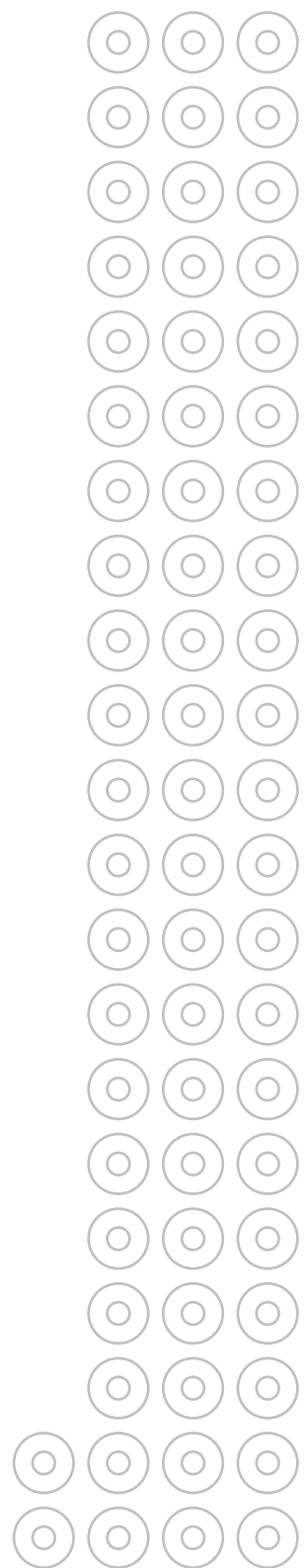
Monsieur D. demande la remise en service de son GSM dans les plus brefs délais car il affirme qu'il est en ordre de paiement.

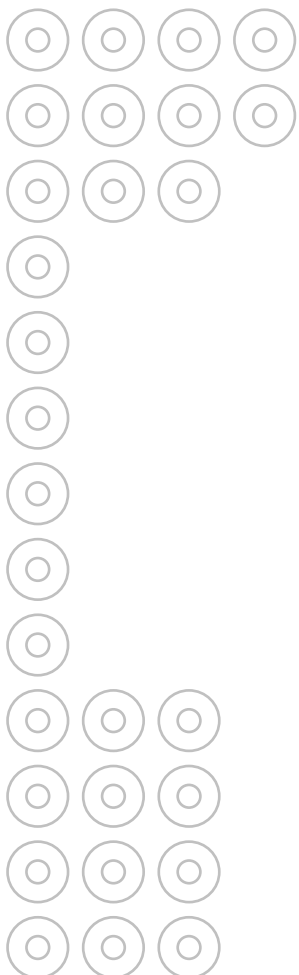
COMMENTAIRES

Base confirme qu'elle a bien reçu le paiement de 146,25 €. Ce montant a directement été transféré sur le compte client de Monsieur D., réduisant ainsi le montant ouvert des factures. Il semble, en effet, que la preuve de paiement que le plaignant a fait parvenir soit bien valable. Celle-ci a permis à Base de retrouver le paiement dans sa base de données. Base présente ses plus sincères excuses pour les désagréments engendrés. A titre commercial et pour remercier de la confiance que Monsieur D. continue de lui témoigner, Base a décidé d'offrir un mois de provision d'appels Base-postpaid. De plus, la société a annulé les 6,20 € qui avaient été facturés suite à la coupure de la ligne.

4. APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur G. réclame l'intervention du médiateur car il n'a toujours pas de raccordement ADSL. Monsieur G. s'étonne d'avoir néanmoins reçu des factures de Mobistar et un rappel qu'il refuse bien sûr de payer.





COMMENTAIRES

Mobistar confirme que le plaignant a introduit une demande d'abonnement ADSL en date du 19/03/2007.

Le 26/03/2007, l'activation a été faite et, d'après les données disponibles et celles reçues de la part de Belgacom, tout était en ordre. Monsieur G. avait donc la possibilité de se connecter au réseau Internet par l'intermédiaire de son abonnement ADSL. Le 05/04/2007, Mobistar a effectivement reçu une demande d'intervention de Monsieur G. pour des problèmes de connexion à laquelle elle a répondu.

Néanmoins, plusieurs incompréhensions sont intervenues entre les services de Mobistar et ceux de Belgacom donnant lieu à la situation dénoncée par le plaignant. Mobistar a bien pris note de l'intention de Monsieur G. de résilier son abonnement et d'annuler les factures. In fine, l'opérateur mobile a présenté à Monsieur G. ses plus sincères excuses pour les désagréments rencontrés.

5. APERÇU DE LA PLAINTÉ

Par erreur, le raccordement téléphonique de Madame V. (86 ans) est clôturé en lieu et place de celui de sa sœur décédée. Via son assistant social et la maison de repos, la réinstallation de sa ligne est réclamée avec insistance, le téléphone étant son seul contact avec le monde extérieur.

COMMENTAIRES

Belgacom reconnaît l'erreur mais a néanmoins besoin de 19 jours pour normaliser la situation. En guise de compensation, l'opérateur offre six mois d'abonnement de base. Ce geste commercial n'est toutefois concrétisé qu'au bout de six mois et après les demandes insistantes de la plaignante et du service de médiation.

6. APERÇU DE LA PLAINTÉ

Après être passée de Belgacom à Euphony, la famille D. peut faire usage pendant une semaine de sa connexion ADSL mais se retrouve ensuite sans connexion pendant plus de huit semaines, ni Belgacom ni Euphony ne s'empressant de remédier au problème.

COMMENTAIRES

Belgacom ne réagit pas, l'opérateur ne s'estimant vraisemblablement pas responsable. Euphony déplore le fait qu'elle ne puisse pas offrir une connexion stable au plaignant et lui donne la possibilité de rompre son contrat sans frais. C'est ce qui se produit finalement, par l'intermédiaire du service de médiation.

7. APERÇU DE LA PLAINTÉ

Après un transfert de Proximus vers 'AldiTalk', le service clientèle de MedionMobile affirme que le numéro de téléphone de Monsieur D. est activé depuis le 02/04/2007. Mais après trois semaines, alors que le

plaignant a déjà appelé le service plus de 20 fois et a dû à chaque fois réexpliquer son cas, il n'y a toujours pas d'activation. Il en a plus qu'assez d'être baladé d'une personne à l'autre.

COMMENTAIRES

Après l'intervention du service de médiation, tous les problèmes sont finalement résolus au bout de six semaines.

8. APERÇU DE LA PLAINTÉ

À l'occasion d'un déménagement, Madame T. envoie fin mai un e-mail à Versatel pour obtenir un transfert rapide de sa ligne ADSL. Au bout de deux mois, après de nombreux contacts désespérés avec Tele2, aucune solution n'a toujours été trouvée et l'abonnement continue de courir.

COMMENTAIRES

Tele2 déclare avoir tout essayé pour réaliser le raccordement mais n'y est pas parvenue en raison de problèmes techniques. L'opérateur propose une annulation sans frais ainsi que le remboursement des frais d'abonnement déjà payés, ce qu'accepte la plaignante.

5. OPTIONS TÉLÉPHONIE

1. APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur W. se plaint du réseau de Proximus. Monsieur W. est indépendant et aucun appel ne passe l'enceinte des bâtiments de son entreprise. Il doit se rendre à l'entrée de la rue pour recevoir les messages et reprendre contact avec ses clients.

COMMENTAIRES

Proximus présente ses plus sincères excuses à Monsieur W. pour le manque de couverture dans la région de B.. La société est consciente que des imperfections subsistent encore au niveau du réseau belge et comprend aisément sa volonté d'être joignable à tout instant.

En raison de sa nature même, un GSM est avant tout un appareil mobile. Il n'est donc pas conçu comme un remplacement du téléphone fixe puisque la nature des bâtiments dans lesquels il se trouve peut créer des altérations dans son fonctionnement. La mobilophonie fonctionne par propagation de signaux radio. Ces mêmes signaux peuvent être perturbés par une source externe ou par des obstacles inhérents aux bâtiments (l'épaisseur des murs, la présence d'acier dans la construction, etc.), à la végétation ou au relief.

La couverture à l'extérieur dans la rue xx à B. permet une réception correcte. Ce n'est malheureusement pas le cas à l'intérieur du siège de la société de Monsieur W. Aucune amélioration de la situation n'étant

prévue pour l'instant, Proximus invite le client à communiquer son numéro de poste fixe sur son message de répondeur. Il demeurera ainsi joignable même lorsqu'il est à l'intérieur. Il peut également programmer une déviation des appels entrants sur son GSM vers son numéro fixe. Cette solution entraînera cependant la facturation d'un appel vers poste fixe.

2. APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur O. a signé un contrat avec Euphony mais sa ligne a été libérée pour être transférée auprès de Tele2. Il souhaite connaître la procédure à exécuter pour retrouver les services offerts par Euphony.

COMMENTAIRES

Tele2 informe le médiateur que Monsieur O. a été client chez Tele2 avec le numéro de client xxx. Suite à une modification des systèmes de Tele2, la ligne a été re-transférée vers les nouveaux systèmes. Entre-temps, le plaignant a introduit une demande de raccordement auprès d'Euphony sans en informer Tele 2. La ligne a donc été transférée et la demande d'Euphony a été annulée. Suite à l'intervention du service de médiation, la ligne a été annulée et libérée depuis le 26/11/2007 pour une reprise par le nouvel opérateur. Dès que la demande est parvenue à Tele2, elle a été automatiquement acceptée car le système est tout à fait automatisé et ne demande aucune intervention manuelle.

3. APERÇU DE LA PLAINTÉ

Pour des raisons personnelles, Monsieur N. a demandé la coupure de sa ligne le 30/04/2007 à minuit. Belgacom a fait le nécessaire pour couper la ligne mais, contrairement aux conditions générales, le service de messagerie n'a pas informé les personnes appelant l'ancien numéro que celui-ci était inaccessible et n'a pas non plus communiqué le nouveau numéro de téléphone et ce, malgré son accord.

COMMENTAIRES

Belgacom confirme qu'elle a bien enregistré une demande de résiliation pour le raccordement téléphonique de Monsieur N. et cette demande a été exécutée le 30/04/2007. La société indique qu'un message personnalisé peut être utilisé lors d'une résiliation ou d'un transfert de la ligne téléphonique. Belgacom insiste sur le fait que c'est le client lui-même qui doit se charger du contenu du message. Dans le cas du service personnalisé, le client doit lui-même enregistrer son texte, après la mise hors service de la ligne et ce, à partir d'une autre ligne via la numéro 0800/91.401. Le message ne peut pas dépasser 2 minutes. Belgacom confirme que la conversion du message standard vers le message personnalisé a été exécutée le 25/05/2007.

4. APERÇU DE LA PLAINTÉ

Madame J. souhaiterait que Base et Mobistar interviennent dans le prix d'une communication émise au départ du Cap Vert. En effet, un appel a été généré par le GSM non verrouillé de la plaignante (cliente chez Base) lors de ses dernières vacances au Cap Vert : elle a téléphoné à son insu à son fils (client chez Mobistar), assis à côté d'elle. La « communication » de 90 minutes a donc été facturée à Madame J. par Base et à son fils, par Mobistar, pour le roaming.

COMMENTAIRES

Base a décidé de rembourser 30% du montant de l'appel contesté, à savoir 122 €. En effet, malgré le fait que Madame J. soit responsable de son GSM et de l'usage qu'elle en fait, Base comprend sa situation et a décidé de lui rembourser une partie de cet appel pour la remercier de sa fidélité.

De son côté, Mobistar rappelle que seul le client est responsable de l'usage fait de la carte SIM en sa possession. L'appel a effectivement été reçu par la carte SIM et est donc dû et enregistré comme tel dans ses bases de données. Mobistar propose néanmoins un geste de commercial correspondant à trois mois d'abonnement gratuit.

5. APERÇU DE LA PLAINTÉ

Le contrat Base Postpaid de Monsieur R. fonctionne sans problème jusqu'à ce que celui-ci déménage. A sa nouvelle adresse, et même dans tout le quartier, la réception est très mauvaise. Au bout de trois mois, après d'innombrables contacts et essais avec le service technique, aucune amélioration n'est perceptible.

COMMENTAIRES

Base finit par conclure que seule une nouvelle antenne permettrait de remédier au problème mais l'installation de celle-ci n'est pas prévue dans un avenir proche. C'est pourquoi Base est disposée à transférer gratuitement le numéro du plaignant vers un autre réseau, ce qu'accepte le plaignant.

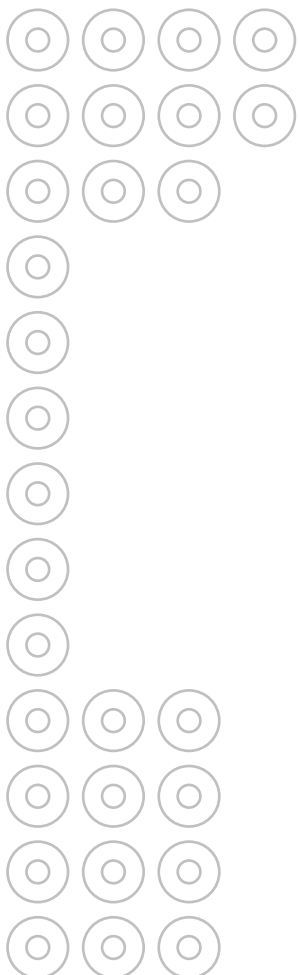
6. APERÇU DE LA PLAINTÉ

Le GSM de Monsieur P. subit des coupures intempestives avec le message « mobile non valable ». Après qu'il l'ait signalé, le problème se produit encore à plusieurs reprises. La réponse de Proximus est chaque fois la même : il faut éteindre et rallumer le GSM. Le plaignant demande des explications supplémentaires et voudrait une solution valable.

COMMENTAIRES

Proximus propose de remplacer gratuitement la carte SIM dans le point de vente local ou d'y effectuer éventuellement des tests complémentaires. En définitive, cela n'a pas été nécessaire, les nuisances ayant fini par disparaître.





7. APERÇU DE LA PLAINTE

Monsieur J. demande le portage de ses deux lignes GSM de Mobistar vers Telenet. Tout est fait dans les règles, y compris les envois par recommandé. Après dix jours, la connexion est coupée et les deux opérateurs démentent que le problème se situe à leur niveau. Le plaignant a besoin de ces lignes pour son travail.

COMMENTAIRES

Chez Mobistar, on affirme que l'on est impuissant dans la mesure où, lors d'un transfert, c'est l'opérateur receveur qui règle toutes les questions techniques. Telenet, pour sa part, commence par dire que Mobistar a coupé la ligne du client mais après l'envoi d'une nouvelle carte SIM et une mise à jour de la carte, tout fonctionne à nouveau normalement. Telenet offre deux semaines d'abonnement gratuit en guise de compensation.

8. APERÇU DE LA PLAINTE

Dans l'entreprise M., lors d'un transfert complet de Telenet vers Belgacom, le technicien met en service uniquement la ligne téléphonique privée. Les autres lignes (lignes professionnelles, ADSL et Belgacom TV) ne sont pas installées.

COMMENTAIRES

Belgacom a rendu toutes les autres lignes opérationnelles 11 jours plus tard. L'opérateur regrette, d'une part, l'erreur humaine (ordre de travail incomplet) et, d'autre part, les erreurs de programmation. En guise de dédommagement, il offre au plaignant les frais d'installation gratuits et deux mois d'abonnement ADSL gratuits.

6. DIVERS

1. APERÇU DE LA PLAINTE

Madame M. sollicite l'intervention du médiateur pour récupérer sa caution de 50 € auprès de Coditel. La plaignante s'étonne que Coditel ne lui rembourse pas sa caution alors qu'elle a rendu le modem, le décodeur et la télécommande. La société lui a déclaré qu'elle avait mis un terme au contrat trop tôt.

COMMENTAIRES

Coditel a résilié l'abonnement de Madame M. en tenant compte du mois de préavis prévu dans les conditions générales. La caution pour le modem a été créditée sur la facture de mai 2007. La plaignante n'est plus redevable de quoi que ce soit envers Coditel.

2. APERÇU DE LA PLAINTE

Lors d'un concours organisé par Belgacom, Monsieur D. a remporté un scooter. Quelle n'est pas sa surprise lorsqu'il trouve un bâtiment vide à l'endroit où il doit retirer

l'engin. Le concessionnaire n'est plus là, suite à un déménagement. Finalement, le scooter a été retrouvé, quoique légèrement endommagé. Par la suite, tout est rentré dans l'ordre.

COMMENTAIRES

Belgacom regrette ce malheureux concours de circonstances et s'excuse pour le fait que tous les contacts ne se sont pas parfaitement déroulés.

7. QUESTIONS DE PRINCIPE

1. APERÇU DE LA PLAINTE

Suite aux tarifs exorbitants de Belgacom, Monsieur T. a souhaité devenir client Scarlet. Il n'a pas pu obtenir Scarlet One pour des raisons techniques. On lui a demandé de patienter et il n'a finalement jamais bénéficié du service de Scarlet. Le plaignant se demande pourquoi il ne peut bénéficier de Scarlet One pour des raisons techniques alors qu'il est déjà connecté auprès de Belgacom.

COMMENTAIRES

Scarlet regrette l'insatisfaction de Monsieur T. et précise que l'impossibilité de fournir le service Scarlet One est manifestement due à la distance entre la centrale la plus proche et son installation.

Il est à noter qu'une connexion ADSL ne peut être comparée à une autre, peu importe l'opérateur. Chaque connexion ADSL est soumise à certaines conditions et lors d'un changement d'opérateur et, de réseau dans le cas du plaignant, aucune garantie de fonctionnement ne peut être avancée.

Scarlet rappelle que l'IBPT a pour rôle de superviser la fourniture du service des télécommunications sans pour autant avoir la possibilité de statuer sur la disponibilité de tel ou tel service. Enfin, bien que Scarlet comprenne le mécontentement de Monsieur T., elle ne peut toutefois en être tenue pour responsable car les vérifications avant d'effectuer l'installation de ce type de services peuvent effectivement prendre plusieurs jours, chose indépendante de sa volonté.

2. APERÇU DE LA PLAINTE

Monsieur D. demande à Belgacom, par téléphone, une ligne fixe pour son fils qui, au lieu d'une peine d'emprisonnement, devrait être assigné à résidence avec un bracelet électronique. Cette situation nécessite une ligne fixe. Finalement, les choses ne se passent pas de cette manière et Monsieur D. demande de tout annuler vu que la ligne n'a jamais été utilisée. Il s'excuse pour le retard, dû au fait que l'affaire a traîné en justice.

COMMENTAIRES

Consciente de l'aspect humain de cette

affaire et étant donné que la ligne n'a jamais été utilisée, Belgacom annule le contrat sans facturer de frais. Monsieur D. remercie pour l'intervention du service de médiation.

3. APERÇU DE LA PLAINTÉ

Le plaignant A. reçoit, sans qu'il l'ait demandé, un crédit d'appel venant d'un tiers (qu'il connaît) et n'apprécie guère ce « cadeau ». Il a le sentiment qu'on le harcèle et qu'on porte atteinte à sa vie privée. Il craint aussi que cet argent puisse être, par après, réclamé légalement.

COMMENTAIRES

Mobistar n'est pas en mesure de bloquer les recharges via les guichets automatiques. Une recharge est un processus irréversible, à tel point que si la personne qui recharge introduit un numéro de GSM incorrect, cet argent est perdu pour elle et qu'elle ne peut en aucun cas prétendre au remboursement de la recharge.

8. ACCUEIL

1. APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur A. a essayé en vain d'entrer en communication avec un responsable du point de vente de la rue xx à M. chez qui il a acheté une connexion ADSL. Il souhaitait joindre Belgacom pour un problème de renouvellement d'abonnement de l'anti-virus. Monsieur A. a l'impression qu'il tombe perpétuellement sur un message automatique et que Belgacom ne tient pas compte de ses clients.

COMMENTAIRES

Belgacom signale que ses points de vente sont principalement à la disposition des clients qui s'y déplacent. Il est bien entendu que les collaborateurs de ces téléboutiques doivent prendre les appels téléphoniques. Toutefois, il leur est demandé d'accorder la priorité aux clients se trouvant dans la boutique. En effet, chaque client a droit à l'attention du vendeur, sans que celui-ci ne soit constamment dérangé par des appels téléphoniques. Ainsi, certaines boutiques ont décidé de limiter les heures de réception des appels téléphoniques. D'autres ont mis en place un système de répondeur, comme dans le cas de la téléboutique de la rue xx à M..

Le responsable de cette téléboutique signale que la boîte à messages est vidée deux fois par jour mais que régulièrement, 1/4 heure après, elle est à nouveau remplie, ce qui génère le message « pour le moment vous ne pouvez pas laisser de message ». Au vu de ce qui précède, Belgacom ne peut qu'inviter Monsieur A. à privilégier les contacts avec son service à la clientèle au numéro gratuit 0800-33 800 (alors que le numéro des téléboutiques est payant), surtout pour un problème de

renouvellement d'abonnement. Si toutefois, le plaignant souhaite avec insistance avoir un contact avec un de ses vendeurs, il lui est toujours loisible de faire le déplacement jusqu'à une téléboutique.

2. APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur D. a été contraint par Microsoft de réinstaller ses logiciels Windows à cause de problèmes de licence. Pour cela, l'internet et l'e-mail doivent être réactivés. Le plaignant demande l'aide du service à la clientèle de Telenet mais, à cause d'un malentendu, la ligne est déconnectée. Il faut alors attendre huit jours supplémentaires avant que la ligne ne soit rétablie.

COMMENTAIRES

Telenet ne peut être tenue responsable d'une réinstallation et souligne que, dans une telle situation, le raccordement d'internet se fait simplement par le branchement du câble réseau. Pour la mise en service de l'e-mail, on peut faire appel au helpdesk en ligne ou par téléphone. Monsieur D., après avoir à chaque fois donné des explications confuses, a mis fin, lui-même, aux entretiens. Telenet offre, néanmoins, deux semaines d'abonnement gratuit.

9. PRODUITS ET SERVICES

1. APERÇU DE LA PLAINTÉ

Madame K. s'étonne que Belgacom ait activé la formule Happy Time sur son téléphone fixe sans son consentement. La plaignante déplore cette situation et souhaite que Belgacom corrige son erreur.

COMMENTAIRES

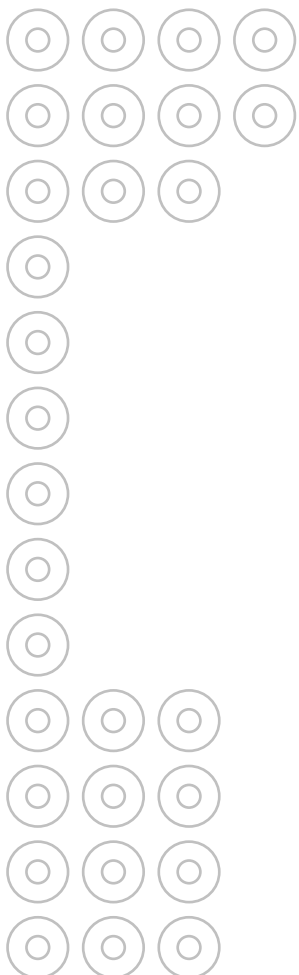
Belgacom a reçu une demande de renseignements en août 2007 au sujet d'un plan tarifaire qui permettrait de téléphoner gratuitement de téléphone fixe à téléphone fixe en Belgique après 17 heures. La gestionnaire de dossier qui a réceptionné cette demande a transmis celle-ci au service des délégués commerciaux afin que l'un d'eux contacte Madame K. et communique les renseignements demandés. Malheureusement, il y a eu malentendu et une lettre de confirmation de l'activation au 15/09/2007 du plan tarifaire adéquat « Happy Time » a été directement envoyée le 17/09/2007, en même temps que les renseignements sur le plan tarifaire.

Depuis lors, le plan tarifaire « Happy Time » a été désactivé. Belgacom signale qu'aucune redevance n'a été facturée pour le plan tarifaire gratuit « Happy Time ». Belgacom présente toutes ses excuses pour ce regrettable malentendu.

2. APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur L. a tenté à deux reprises de contacter le service à la clientèle de Proximus via le numéro gratuit 6060 afin de vérifier si son GSM tri-bande pouvait être utilisé aux





USA. Il a obtenu pour toute réponse un message enregistré faisant référence au grand succès de la campagne promotionnelle et l'enjoignant de rappeler plus tard. Sur le website de l'opérateur mobile, il a reçu une réponse automatique lui promettant une réponse endéans les 24 heures.

COMMENTAIRES

Proximus a répondu au mail de Monsieur L. deux jours plus tard. L'opérateur confirme que l'option ProxiWorld a bien été activée sur la ligne du plaignant en vue de son départ aux Etats-Unis.

Tenant compte des nombreuses années de fidélité du plaignant, Proximus a décidé de lui octroyer un geste commercial de 50 € (TVAC).

3. APERÇU DE LA PLAINTÉ

Madame T. commande 'I-talk no limits' chez Belgacom. Tout le nécessaire lui est envoyé afin qu'elle l'installe elle-même. La tâche s'avère difficile. Madame T. voudrait demander une assistance mais le helpdesk est un numéro 0900 et est constamment occupé. Il en résulte beaucoup d'exaspération et une note de téléphone salée. Même l'aide apportée par la suite par Belgacom ne la satisfait pas.

COMMENTAIRES

Belgacom reconnaît les problèmes et finit par envoyer un technicien. Pour montrer sa bonne volonté, Belgacom rembourse à la plaignante les frais liés au helpdesk, le coût du modem et un mois d'abonnement.

4. APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur B. entend, après le décès de son épouse, la voix de celle-ci sur la messagerie vocale de son GSM, muni d'une carte 'Pay&Go'. Faute d'avoir rechargé ladite carte, le plaignant perd subitement son crédit et les messages en question. Ceux-ci ont, pour lui, une grande valeur sentimentale.

COMMENTAIRES

Proximus renvoie à ses conditions générales, dans lesquelles il est stipulé que le crédit et le numéro sont perdus si, pendant un an, la carte n'est pas rechargée. Proximus est disposée à rembourser le crédit non utilisé mais il est, techniquement, impossible de récupérer les messages.

10. SUIVI DES PLAINTES

1. APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur C. a tenté de contacter VOO suite à un problème technique. Après une dizaine de contacts avec différents services de VOO, il n'a toujours pas reçu de réponse à sa réclamation.

COMMENTAIRES

Après vérification du dossier par VOO, il

ressort qu'un souci technique a bien interrompu le service ADSL de Monsieur C.. La société a enregistré une demande d'intervention en date du 19/03/2007 et a envoyé une équipe de dépannage le 15/04/2007. Une panne sur l'ampli réseau a été réparée. VOO accepte, pour la coupure subie et, après intervention du service de médiation, pour le délai d'intervention, d'octroyer 2 mois d'abonnement Economy Pack gratuits, soit 34 € via une note de crédit. Celle-ci a été déduite de la facture mensuelle suivante.

2. APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur D. a demandé un abonnement Scarlet One en lieu et place de son ADSL Premium. Mais vu la longueur du délai de livraison, il annule la commande. Suite à une mauvaise communication avec Belgacom, la ligne est entièrement coupée et, après de nombreuses demandes insistantes auprès de Scarlet, au bout de 14 jours, le 'Scarlet Premium' est réactivé. Le plaignant demande une compensation.

COMMENTAIRES

Scarlet regrette les désagréments subis par le plaignant mais, par un concours de circonstances, Scarlet One a été activé et annulé presque au même moment, si bien qu'il en a été de même pour la ligne Premium. La situation antérieure a finalement été rétablie et le plaignant s'est vu créditer un mois d'abonnement.

11. VIE PRIVÉE

1. APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur D. a demandé le changement de son numéro de téléphone. Suite à un appel au service des renseignements, il a constaté que la société lui avait attribué un autre numéro et n'avait pas respecté le caractère privé de son numéro.

COMMENTAIRES

Belgacom a régularisé la situation technique et administrative du plaignant : le numéro attribué à Monsieur D. est, à présent, celui annoncé et repris comme numéro privé. La société présente ses excuses pour les désagréments subis.

2. APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur C. est très étonné de recevoir un spam (pour gagner un voyage au Mexique) sur son GSM : il veille en effet avec beaucoup de soin à garder son numéro secret et à ne le révéler qu'à un petit cercle d'amis. N'ayant reçu que des réponses peu convaincantes du helpdesk, il demande d'autres explications et voudrait savoir ce que l'on peut faire.

COMMENTAIRES

Proximus assure tout d'abord au plaignant que ce spam n'aura aucune conséquence.

ce financière, pour autant que le plaignant n'y réponde pas. Proximus ajoute que l'on ne peut retracer un numéro qu'au niveau national. Tout ce qui est envoyé via une plate-forme étrangère est impossible –ou en tout cas très difficile– à retracer. L'entreprise regrette cette situation mais elle ne peut rien faire.

12. TÉLÉDISTRIBUTION-TV

1. APERÇU DE LA PLAINTÉ

Madame L. est abonnée à Coditel depuis plusieurs années. Le 15/06/2007, elle a lu un bandeau d'information sur son poste de télévision lui indiquant qu'à partir du 18/06/2007, l'accès à certaines chaînes (France 3, TV5 Monde, etc.) serait supprimé. En consultant le website de Coditel, la plaignante a appris que, pour avoir accès aux chaînes désirées, il fallait acheter un décodeur à 99 €. Coditel invoque le passage au numérique et le besoin de bandes passantes. En tant qu'abonnée, Madame L. estime qu'elle a le droit, placée devant le fait accompli, de bénéficier de la gratuité du décodeur ou tout au moins d'un tarif préférentiel.

COMMENTAIRES

Coditel justifie la suppression de l'accès à plusieurs chaînes de télévision en raison du passage à la TV numérique. La société signale, par ailleurs, que la plaignante a branché plusieurs téléviseurs sur le réseau alors qu'elle ne paie que pour une seule prise.

2. APERÇU DE LA PLAINTÉ

Lors de son déménagement, Madame B oublie de résilier son contrat de télédistribution. Trois ans plus tard, elle se voit réclamer les montants jusqu'à ce jour par une société de recouvrement. La plaignante refuse de payer, soulignant qu'elle n'a jamais reçu le moindre avertissement.

COMMENTAIRES

Telenet reconnaît avoir mis l'abonnement du nouvel occupant au nom de la plaignante et crédite le solde impayé. L'entreprise de télédistribution prend aussi à sa charge les frais de la société de recouvrement.

13. INTERNET

1. APERÇU DE LA PLAINTÉ

Depuis plus d'un an, Madame P. est abonnée chez Euphony pour la connexion ADSL, ceci après de nombreuses difficultés de mise en route et la résiliation de son abonnement auprès de Belgacom. Elle constate à présent que Belgacom recommence à lui facturer l'abonnement Internet et Belgacom TV. Suite à sa réclamation, Belgacom lui a coupé sa ligne sans en avertir Euphony. Depuis lors, Madame P. n'a plus accès à

Internet et n'a aucun moyen de trouver une solution, Belgacom et Euphony se rejetant la balle.

COMMENTAIRES

Après vérification du dossier, Belgacom confirme que l'abonnement ADSL GO a été activé sur la ligne en 2003.

Les services responsables des abonnements ADSL indiquent qu'à partir du 01/11/2006, le signal ADSL d'un opérateur alternatif est actif sur le raccordement téléphonique de Madame P.

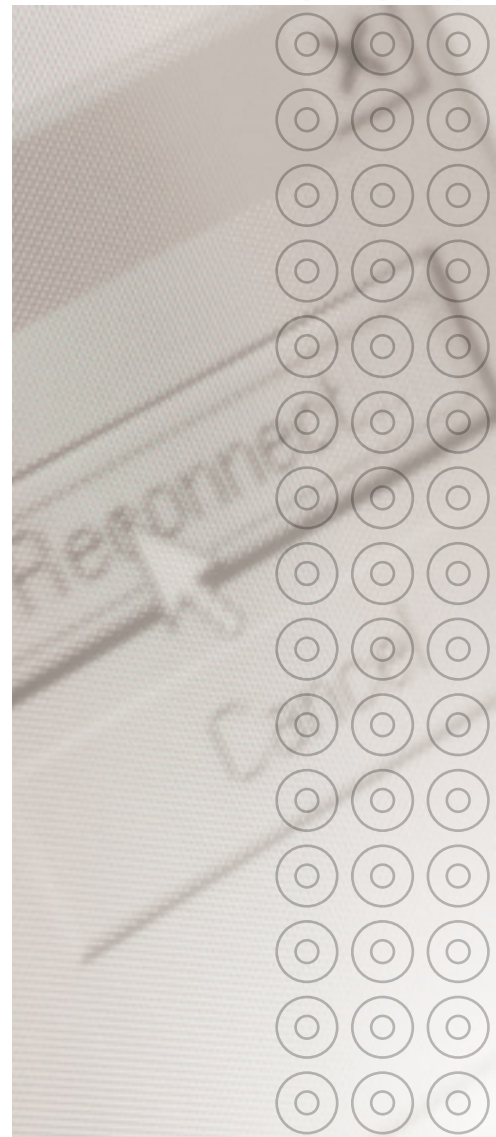
A partir de cette date, la plaignante n'était plus cliente chez Belgacom en ce qui concerne l'accès Internet. Par conséquent, toutes les demandes d'intervention technique (dérangement, etc.) devaient être introduites exclusivement par le nouvel opérateur auprès de Belgacom. Cette dernière prévoit uniquement le déplacement d'un technicien à la demande explicite du nouvel opérateur. Le service ADSL Go a, dès lors, été désactivé le 30/11/2006 ainsi que l'abonnement Belgacom TV Classic+. Suite au passage tardif de la résiliation précitée dans les bases de données, la plaignante a reçu des factures reprenant des frais d'abonnement pour les services susmentionnés. Afin de régulariser sa situation comptable, Madame P. a reçu quatre notes de crédit. De son côté, Euphony indique que le service technique et le service clientèle n'ont enregistré aucun appel suite aux problèmes de connexion du mois d'août 2007. Euphony ne trouve également aucune trace d'une inscription relative à l'utilisation de l'ADSL depuis le 06/08/2007. Après avoir reçu la plainte du service de médiation, le service ADSL a contacté Mobistar, fournisseur ADSL de Euphony. Il est, toutefois, apparu que le signal ADSL était actif. Euphony ne peut, malheureusement, pas effectuer d'autres vérifications. Euphony rappelle qu'en cas de problème affectant la ligne téléphonique, elle ne peut pas être tenue responsable et ce, conformément aux articles 3.6 et 3.7 des conditions générales. En revanche, s'il apparaît que la société a commis une erreur de quelque nature que ce soit, elle assumera sa responsabilité.

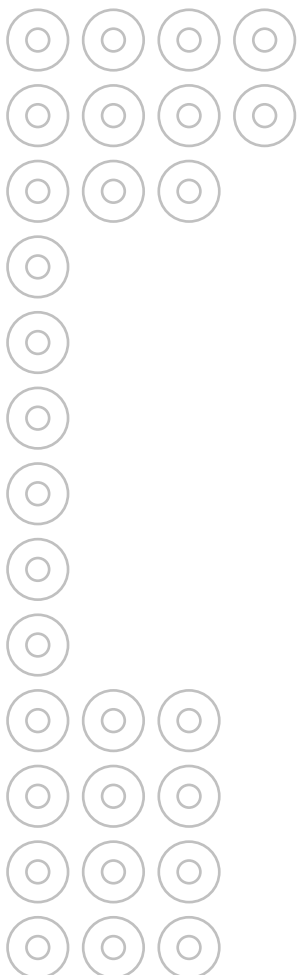
2. APERÇU DE LA PLAINTÉ

A A., près de St-V., Monsieur K. et les autres habitants se battent pour obtenir l'ADSL. Aucun fournisseur d'accès ne peut fournir cette connexion Internet, le câblage nécessaire faisant défaut. Ce câblage ne peut être installé que par Belgacom.

COMMENTAIRES

Belgacom confirme que la situation technique des raccordements téléphoniques en question ne répond pas aux normes pour l'ADSL. Cette connexion ne fait pas partie du service universel et, d'un point de vue juridique, rien n'oblige Belgacom à offrir l'ADSL à tous les habitants de Belgique.





14. APPAREIL TERMINAL

1. APERÇU DE LA PLAINTE

Monsieur D. explique, dans son courrier de plainte, qu'il a entendu un après-midi ses appareils téléphoniques sonner en continu avec un bruit tout à fait inhabituel. En décrochant le combiné portable, il a pu entendre des crépitements et des bruits bizarres. Une fumée est même sortie du combiné suivie d'une odeur de plastique brûlé. La centrale d'alarme protégeant sa maison a également subi des dégâts partiels. Monsieur D. souhaite que Belgacom l'indemnise et lui remplace son matériel abîmé.

COMMENTAIRES

Belgacom ne peut que maintenir sa position, à savoir que la responsabilité de Belgacom ne saurait être engagée pour des problèmes de surtension. En effet, la surtension peut, soit provenir du réseau électrique, soit éventuellement au réseau Belgacom en cas d'orage (foudre). Dans le cas où la surtension est causée par un coup de foudre lors d'un orage, il appartient au client de se prémunir par la déconnexion de ses appareillages sensibles, des réseaux (électrique et téléphonique).

2. APERÇU DE LA PLAINTE

Madame J. achète un GSM chez Base mais elle rencontre, durant la période de garantie, de nombreux problèmes techniques qui ne trouvent pas de solution. On lui propose, finalement, en remplacement un appareil meilleur marché mais techniquement supérieur. Madame J. demande à être remboursée.

COMMENTAIRES

Base reconnaît le mauvais fonctionnement de l'appareil et le déplore mais souligne que l'appareil de remplacement est supérieur. Il faut également tenir compte de l'évolution extrêmement rapide des GSM. En plus du nouvel appareil, Base offre également deux mois d'utilisation gratuite. La plaignante accepte cet arrangement et remercie le service de médiation pour son intervention.

15. GESTION DES DONNÉES

1. APERÇU DE LA PLAINTE

En voulant souscrire à un abonnement auprès de Base, Madame C. s'est aperçue qu'elle était renseignée sur la liste Préventel. Base affirme qu'il n'y a aucun problème de facturation concernant un précédent numéro d'abonnement. Mobistar lui a répondu également que toutes ses factures étaient réglées pour son ancien numéro.

COMMENTAIRES

Mobistar a confirmé au médiateur que les coordonnées de Madame C. n'ont pas

été transmises à Préventel par ses services. Après vérifications auprès de Base, il apparaît que Madame C. était effectivement listée chez Préventel avec le numéro de client xx. Il ne reste à présent plus de solde ouvert pour ce dossier. La raison pour laquelle les données de la plaignante ont été enregistrées dans la liste Préventel est qu'elle a été incarcérée. Base a, en effet, reçu une attestation de détention de la prison de N. l'informant qu'elle avait été privée de sa liberté. Son abonnement avait été clôturé et ses données enregistrées sur la liste Préventel par souci de sécurité. Base a fait le nécessaire pour supprimer ses données de cette liste. Elle peut retourner au Baseshop pour faire activer son numéro.

2. APERÇU DE LA PLAINTE

Madame H. nous fait savoir qu'il lui est impossible d'obtenir un abonnement chez Mobistar en raison du fait qu'elle figure toujours sur une liste de mauvais payeurs, à savoir la liste Préventel. Elle souhaiterait des explications à ce sujet et demande comment ses données pourraient être supprimées.

COMMENTAIRES

Les données de Madame H. pouvaient être supprimées de la liste depuis un certain temps mais cela n'avait pas encore été effectué. Mobistar a fait le nécessaire et a permis à la plaignante de s'abonner.

16. DOMMAGES SUITE À DES TRAVAUX D'INFRASTRUCTURE

1. APERÇU DE LA PLAINTE

A la suite d'un dérangement sur la ligne de Monsieur L., des ouvriers de Belgacom sont venus pour ouvrir le trottoir juste devant la porte d'entrée du plaignant. Une autre équipe est venue reboucher le trou avec une couche de finition en fins graviers mais sans y installer de nouvelles dalles, les anciennes ayant été embarquées par les ouvriers.

Monsieur L. a contacté en vain à plusieurs reprises le service à la clientèle de Belgacom. On lui demande de patienter et on lui a raccroché au nez. Tous les jours de pluie, le plaignant est obligé d'effectuer le nettoyage extérieur du soubassement des boiserie de la porte d'entrée et du garage. Il déplore également les griffes irrécupérables sur le recouvrement en granit de son hall d'entrée.

COMMENTAIRES

Suite à l'intervention du médiateur, la remise en état a été effectuée par Belgacom.

2. APERÇU DE LA PLAINTE

Belgacom a effectué des travaux de pose de conduites pour la maison de Madame D. Pour ce faire, un trou a été creusé et des bordures et des plantations ont été enle-

vées. Les travaux sont terminés depuis un moment mais la remise en état des lieux se fait attendre.

COMMENTAIRES

Belgacom signale qu'elle a exécuté les travaux mais que la remise en état du revêtement est de la responsabilité de l'entreprise qui a causé les dégâts. Finalement, ladite entreprise a effectué les réparations.

17. ANNUAIRES

1. APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur R. dispose d'un téléphone fixe depuis près de 50 ans à la même adresse. Il s'étonne de ne plus recevoir l'annuaire à son domicile.

COMMENTAIRES

Après recherches, Promedia signale qu'il y avait une erreur dans l'adresse du plaignant. La société confirme, qu'à présent, la rectification au niveau de l'adresse a été effectuée et qu'elle a transmis à Monsieur R. un exemplaire des Pages Blanches et Pages d'Or.

2. APERÇU DE LA PLAINTÉ

Lors de la distribution des annuaires téléphoniques, Monsieur V., 78 ans, a manifestement été oublié. Au service des renseignements de Belgacom, il a du mal à obtenir la personne qui pourrait l'aider. Il demande au service de médiation de lui venir en aide.

COMMENTAIRES

Via Belgacom, la société Promedia est contactée afin de livrer les annuaires demandés. Trois semaines plus tard, le plaignant remercie par écrit le service de médiation pour la bonne réception des annuaires.

18. INFORMATIONS GÉNÉRALES

1. APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur X. est mécontent du fait qu'il n'ait pas été informé d'une promotion. Il a appris à la mi-septembre que les clients ayant des enfants en âge de scolarité pouvaient bénéficier d'une réduction de 10 € par mois sur l'abonnement. A la téléboutique de Belgacom, il lui a été indiqué que l'action n'était valable que la première semaine de septembre.

COMMENTAIRES

Après vérification auprès de Belgacom, il apparaît que la promotion ADSL Student a été introduite sur le numéro d'appel en septembre 2007. Cette promotion a donc bien été appliquée sur les factures de Monsieur X. et ce, jusqu'en septembre 2008. Toutefois, Belgacom tient à rappeler que les promotions en vigueur changent d'année en année et que celles-ci ne sont va-

lables que pour une période bien déterminée (période qui n'est pas toujours la même).

La promotion ADSL Student a automatiquement été re-prolongée pour les clients qui en bénéficiaient déjà et elle pouvait également être appliquée pour les clients existants (au niveau de l'ADSL) qui demandaient à bénéficier de celle-ci. Pour les nouveaux clients ADSL, la promotion ADSL Student était valable la première semaine de septembre.

Au delà de cette date, la promotion 3 mois gratuits était proposée (les trois mois gratuits de l'ADSL Go ont la même valeur que la promo ADSL Student).

2. APERÇU DE LA PLAINTÉ

Monsieur C. souhaite récupérer les heures et le contenu de messages écrits sur une période bien précise afin de les utiliser comme preuves dans un litige. Cette demande est soumise à Telenet.

COMMENTAIRES

Telenet a transmis les heures au plaignant mais il lui est impossible d'en dévoiler le contenu. Légalement, Telenet n'y est pas autorisée.

19. CABINES TÉLÉPHONIQUES

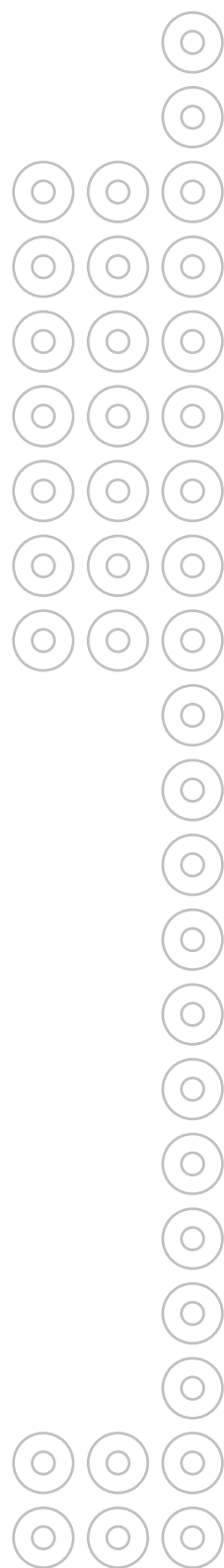
APERÇU DE LA PLAINTÉ

Une cabine publique ne fonctionne plus correctement. La voix du correspondant est presque inaudible, le bouton du volume ne fonctionne plus et le numéro de l'appareil est illisible.

Monsieur W. le signale au service des dérangements de Belgacom mais sans résultat.

COMMENTAIRES

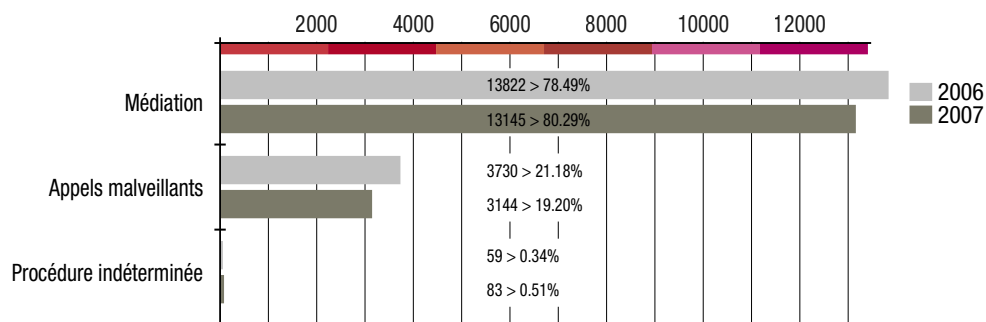
Belgacom présente ses excuses pour la mauvaise communication et donne des instructions pour que la cabine soit réparée dans les plus brefs délais. Entre-temps, la réparation a eu lieu et le plaignant remercie le service de médiation.



PLAINTES TRAITÉES EN 2007

A) RÉPARTITION DES PLAINTES PAR PROCÉDURE DE TRAITEMENT)

(Tableau 12)



Durant l'année 2007, 16.372 plaintes ont été analysées, traitées et clôturées par le service de médiation (pour 17.611 en 2006).

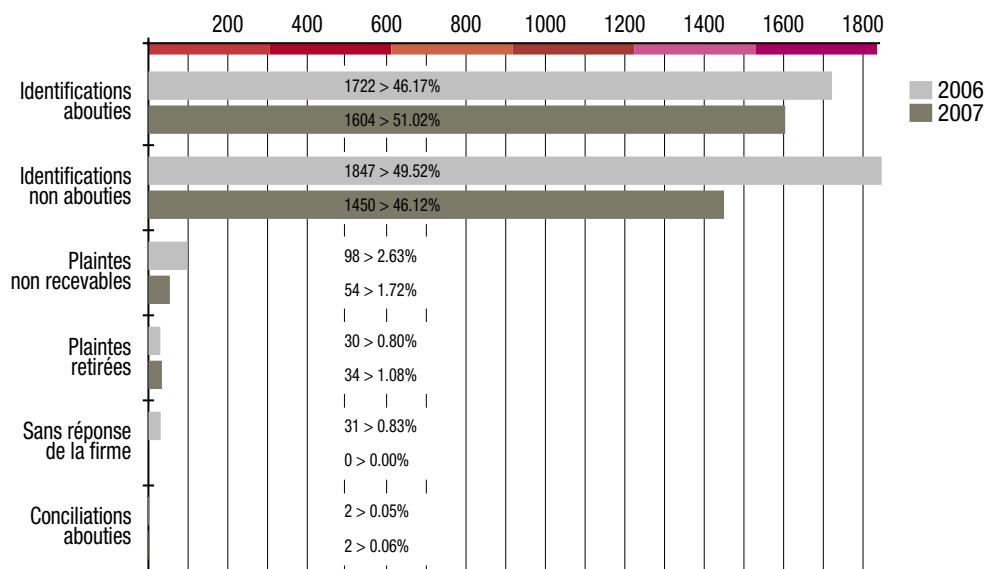
Cette baisse du nombre de dossiers clôturés par le service de médiation fait écho à notre préambule du rapport annuel 2006, où nous réclamions d'urgence plus de collaborateurs pour le service. L'effectif a, en effet, été incomplet tout au long de cette année. Ladite diminution peut aussi s'expliquer par la complexité croissante des dossiers qui nous sont soumis et par la réception, comme mentionnée plus haut, de plus en plus importante d'e-mails des plaignants induisant une quasi-immédiateté de réaction.

Les plaintes relatives aux appels malveillants ne représentent plus que 19,20% du volume total (contre 21,18 % en 2006).

Les plaintes « procédure indéterminée » sont en légère augmentation (0,51% contre 0,34 % en 2006).

B) PLAINTES APPELS MALVEILLANTS)

(Tableau 13)



Le service de médiation constate, avec satisfaction, une nouvelle augmentation du nombre des plaintes où une identification des auteurs présumés a pu être communiquée (51,02% contre 46,17% en 2006).

La moitié des plaintes relatives à des appels malveillants traitées au service de médiation a, dès lors, abouti à l'identification des auteurs présumés.

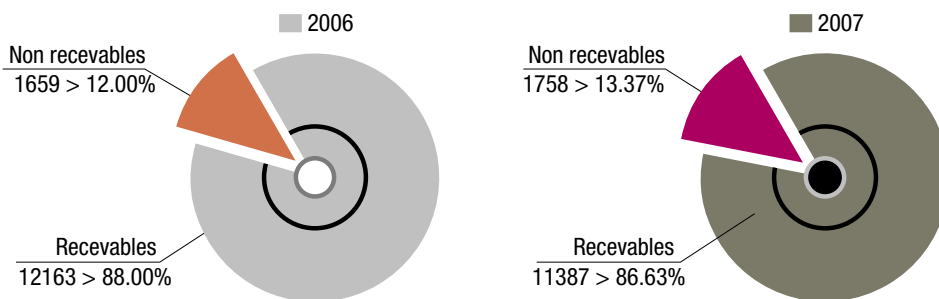
1,72% des plaintes ont été jugées non recevables (contre 2,63 % en 2006) et 1,08% d'entre elles ont été retirées par les plaignants durant leur traitement.

Nous avons obtenu les informations utiles auprès des opérateurs concernés pour tous les dossiers en 2007 (31 dossiers étaient malheureusement restés sans réponse en 2006).

C) PLAINTES MÉDIATION)

1. RECEVABILITÉ

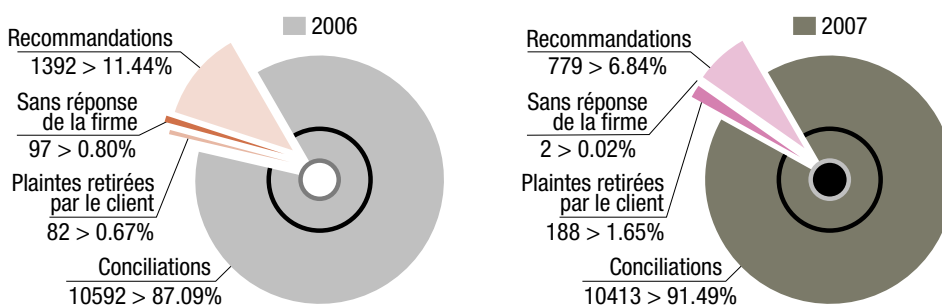
(Tableau 14)



Pour les plaintes « Médiation », les réclamations déclarées non recevables sont assez stables tant en nombre (1.758 contre 1.659 en 2006) qu'en pourcentage (13,37% contre 12,00% en 2006).

2. RÉSULTATS

(Tableau 15)



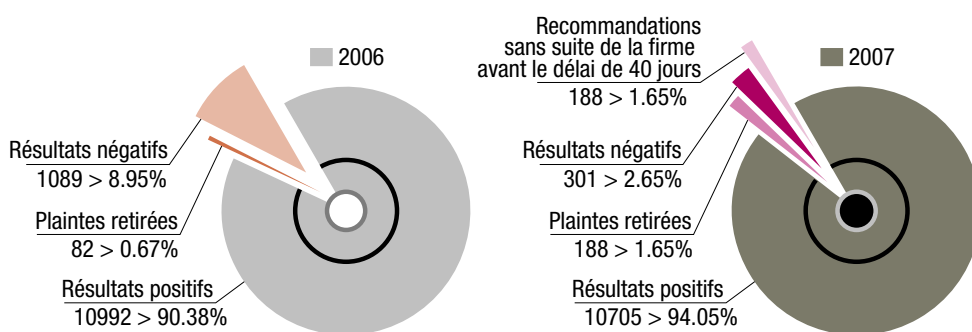
Les conciliations, en augmentation en pourcentage, représentent 91,49% des dossiers traités (87,09 % en 2006).

Pour 6,84% des dossiers, le service de médiation a finalement dû formuler une recommandation (11,44% en 2006).

Le service de médiation a seulement dû clôturer 2 dossiers (97 en 2006) sans avoir reçu les informations demandées de la part de l'opérateur concerné.

3. RÉSULTATS POSITIFS POUR LES PLAIGNANTS

(Tableau 16)



Les résultats positifs représentent le total des conciliations (10.413), des recommandations favorables aux plaignants suivies par la firme (233), des recommandations favorables aux plaignants partiellement suivies par la firme (54) et des recommandations sans suite de la firme qui deviennent exécutoires (5).

Il faut savoir que la législation a changé en ce qui concerne les recommandations, motivant ainsi les opérateurs à réagir dans les délais.

Dans un délai de vingt jours ouvrables à compter de la date de notification de la recommandation par le service de médiation, la société est tenue d'informer le plaignant et le service de médiation de sa décision motivée.

Après expiration dudit délai, en cas de non-respect de la disposition précitée, nous envoyons un rappel à la société. Celle-ci dispose d'un délai de vingt jours ouvrables pour tout de même motiver sa décision au cas où elle ne suivrait pas la recommandation. La décision motivée est envoyée au plaignant et au service de médiation.

En cas de non-respect de ces dispositions, la société est tenue d'exécuter la recommandation en ce qui concerne les aspects spécifiques au plaignant.

Les résultats négatifs représentent le total des recommandations favorables à la firme (103), des recommandations favorables aux plaignants non suivies par la firme (196) et des plaintes sans réponse de la firme concernée (2). Au 31 décembre 2007, nous comptons, par ailleurs, 188 recommandations sans suite motivée de l'opérateur avant le délai de 40 jours.

Tout comme les années précédentes, 2007 peut être considérée comme une année positive : pour 94,05% des litiges, le service de médiation est parvenu à obtenir un résultat favorable aux usagers des services de télécommunications.

33 RAPPORT ANNUEL 2007

LES TÉLÉCOMMUNICATIONS

<< 32

4

LES PLAINTES RÉCURRENTES À L'ENCONTRE DES PRINCIPAUX OPÉRATEURS

A) INTRODUCTION)

En 2007, le service de médiation a reçu 17,77 % de plaintes Médiation en plus qu'en 2006 (de 16.766 en 2006 à 19.745 en 2007). Belgacom, Tele2 et Mobistar prennent à leur compte 59% des plaintes, soit 11.646. Proximus et Telenet complètent le 'top 5'.

Il est cependant à noter que le nombre de plaintes concernant Euphony et Mobistar a augmenté, en pourcentage, de façon spectaculaire. Alors qu'en 2006, le service de médiation n'avait eu à intervenir entre Euphony et ses clients que dans 400 dossiers de plaintes, ce nombre est passé à 712 en 2007, ce qui représente une hausse de pas moins de 78%. Pour Mobistar, une augmentation de 67,02 % a été enregistrée (2178 plaintes en 2007 contre 1304 en 2006). Le nombre de plaintes a également augmenté pour Base (44,44 %), Telenet (37,80 %) et Proximus (31,95%).

Nous examinons ci-après les causes possibles du nombre élevé de plaintes concernant Belgacom et Tele2 et de la forte hausse du nombre de plaintes concernant Euphony et Mobistar. Parmi ces causes, nous retrouvons, dans tous les cas, certaines constantes, comme les méthodes de vente douteuses, le manque de transparence des contrats et des reconductions de contrat, et les frais de rupture qui en résultent.

B) ANALYSE PAR OPÉRATEUR)

1. BELGACOM

Traditionnellement, ce sont les plaintes à l'égard de Belgacom qui sont les plus nombreuses (voir tableau 9). Depuis quelques années, la part des plaintes visant Belgacom par rapport à l'ensemble des plaintes reçues est toutefois en régression. Cette tendance s'est poursuivie en 2007 (32,77 % contre 35,84 % en 2006).

Comme en 2006, les plaintes portent principalement sur les dérangements, les indemnités de rupture et la facturation.

En 2007, est venu s'y ajouter le thème de la télévision numérique (voir plus loin dans ce rapport annuel).

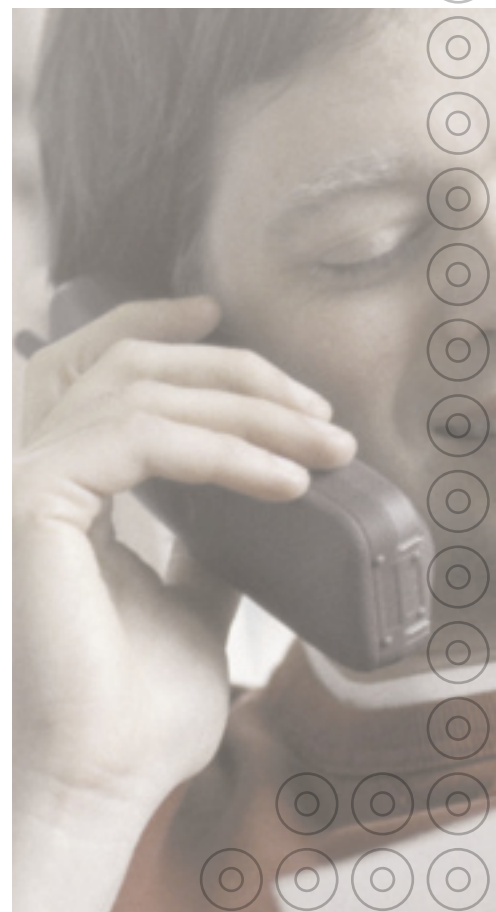
1.1. DÉRANGEMENTS

Il y a encore eu, en 2007, un nombre élevé de plaintes ayant trait aux dérangements, et en particulier à la levée tardive de ces dérangements. Le nombre de plaintes a, une nouvelle fois grimpé, en été et pendant la période de fin d'année. De même, lors de déménagements, les clients de Belgacom sont souvent confrontés à des problèmes qui ne sont pas résolus comme il se doit ou qui le sont trop tardivement.

Pour l'attribution d'une compensation en cas de levée tardive d'un dérangement sur une ligne téléphonique, Belgacom applique le principe 'Service Level Garantie' inclus dans ses conditions générales, à savoir que, pour tout dérangement n'ayant pas été levé le jour ouvrable suivant le signalement de la panne à Belgacom, l'opérateur attribue, en principe, un mois de redevance téléphonique de base par jour de retard.

Bon nombre de plaignants demandent au service de médiation pourquoi Belgacom n'offre aucune compensation pour la levée tardive de dérangements au niveau de l'ADSL. Belgacom n'a rien prévu à cet effet dans ses conditions générales et avance comme argument que l'ADSL, contrairement au téléphone, ne fait pas partie du service universel. On peut cependant observer, qu'à l'heure actuelle, énormément de gens comptent sur le bon fonctionnement du service Internet. Les entreprises, en particulier, ne peuvent plus s'en passer et, parmi cette catégorie de plaignants, nombreux sont ceux qui demandent à la fois un rétablissement plus rapide du service Internet et un dédommagement en cas de panne. Le service de médiation peut, dans la mesure du possible, intervenir pour tenter de trouver une solution avec les parties concernées mais les compensations restent le plus souvent une exception et sont accordées uniquement comme geste commercial.

Le service de médiation regrette que Belgacom, compte tenu de l'évolution actuelle, n'intègre pas des mesures de compensation pour les dérangements au niveau des services ADSL, comme elle le fait pour la téléphonie.



1.2. INDEMNITÉS DE RUPTURE

En 2007, le service de médiation a reçu, une nouvelle fois, un grand nombre de plaintes concernant des indemnités de rupture facturées, et cela pour pratiquement tous les produits de Belgacom.

Le manque de transparence est ici invoqué de manière récurrente. Plus que jamais, il ressort des plaintes que les informations fournies par Belgacom au sujet de certaines dispositions contractuelles, et, en particulier, la durée du contrat, manquent de clarté. Les témoignages de plaignants et les informations –parcellaires– que le service de médiation a pu obtenir auprès de Belgacom démontrent que l'opérateur, que ce soit au téléphone lors d'une vente à distance ou dans ses points de vente (téléboutiques), et qu'il s'agisse de nouveaux produits ou de changements de produits, traite la durée du contrat comme un élément d'importance secondaire, alors qu'il s'agit d'une condition contractuelle essentielle dont les conséquences sont considérables.

Le service de médiation donne ici quelques exemples à titre d'illustration :

Madame V. reçoit un appel de Belgacom lui proposant une offre promotionnelle avec un mois d'abonnement ADSL gratuit. Quatre mois plus tard, Madame V. décide de changer de fournisseur d'accès. Avant de résilier, elle vérifie les conditions de résiliation. Madame V. étant déjà cliente ADSL depuis 2004, en tire comme conclusion que la durée minimale d'un an est déjà écoulée depuis longtemps et estime donc pouvoir résilier sans devoir payer d'indemnité. Pour s'en assurer, elle s'informe une fois encore de la durée de son contrat auprès du service clientèle de Belgacom. La collaboratrice au téléphone lui dit qu'elle est libre de partir. Madame V. résilie donc en toute confiance son contrat ADSL. Un mois plus tard, elle reçoit pourtant une facture de Belgacom sur laquelle est appliquée une solide indemnité de rupture. Furieuse, Madame V. conteste ces frais. Elle estime ne pas avoir été informée d'une prolongation d'un an de son contrat ADSL. Elle n'a reçu aucune information à ce sujet, ni oralement ni par écrit. Belgacom renvoie à une note de bas de page sur l'une de ses factures, dont le paiement impliquait qu'elle marquait son accord avec les conditions générales.

Madame B. se rend dans un point de vente Belgacom pour faire changer son ADSL Go en un ADSL Light, vu que son fils n'habite plus chez elle et qu'elle-même n'a pas besoin de l'entièreté du volume de l'ADSL Go. Le vendeur effectue directement une série de modifications dans l'ordinateur et lui dit que tout est réglé.

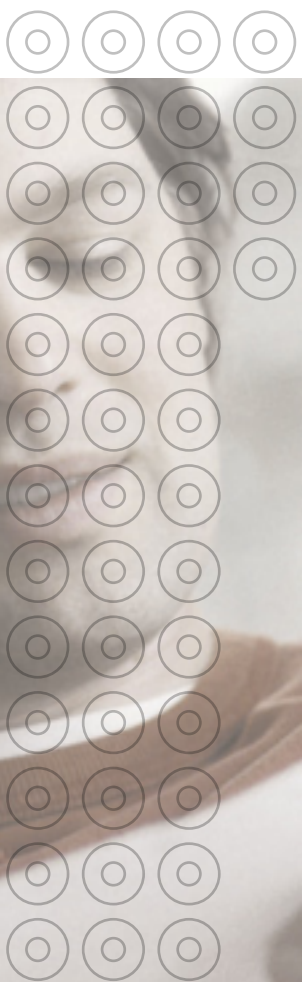
Quelques semaines plus tard, Madame B. reçoit une facture avec la rubrique « résiliation anticipée ADSL ». D'après Belgacom, le contrat ADSL Go n'était en cours que depuis huit mois et selon les articles 15 et 17 des conditions générales, une indemnité de rupture était due. Madame B. estime que, si elle avait été informée du fait qu'il s'agissait d'un nouveau contrat (en recevant un double du contrat) et du fait qu'elle aurait à payer une indemnité de rupture, elle aurait attendu quatre mois avant de faire le changement.

Nous constatons à partir de ce genre de témoignages –car il est clair que l'on trouve peu d'informations sur papier, voire pas du tout– à quel point Belgacom fait rarement mention de la durée du contrat. De nombreux plaignants soulignent que, si Belgacom avait été franche et honnête à propos de la durée du contrat, ils auraient certainement envisagé de respecter leur contrat et de rester plus longtemps client de Belgacom ou de conserver plus longtemps un certain produit. Le service de médiation estime lui aussi que Belgacom, indépendamment de la légalité de la méthode utilisée par l'opérateur pour conclure ou prolonger des contrats (vente à distance, vente lors de salons, vente dans ses boutiques), générerait moins de plaintes en matière d'indemnités de rupture si des informations plus claires étaient fournies sur la durée du contrat. Dans d'autres secteurs, comme la location de logements, le secteur des assurances ou celui des produits énergétiques, où cette transparence est présente, les utilisateurs savent que lors d'une résiliation ou d'un changement, ils doivent être attentifs aux obligations contractuelles.

Cette remarque, du reste, vaut non seulement pour Belgacom, mais aussi pour bien d'autres opérateurs de télécommunications. Si les opérateurs faisaient preuve de plus de transparence, les clients seraient mieux à même de choisir en connaissance de cause leur contrat et leur partenaire dans le domaine des télécommunications.

2. TELE2

Déjà en 2006, le nombre de plaintes contre Tele2 enregistrées par le service de médiation était plus élevé que jamais. Les causes et les problèmes structurels avaient été abondamment commentés dans le rapport annuel 2006. Bien que Tele2 ait informé le service de médiation, en mars 2007, de la mise en œuvre de changements structurels qui devaient faire diminuer le nombre de plaintes, le service de médiation doit malheureusement constater que le nombre de plaintes incriminant Tele2 a encore augmenté



35
RAPPORT
ANNUEL
2007

LES TÉLÉCOMMUNICATIONS

<< 34

de 6,20% en 2007 (2997 en 2007 contre 2822 en 2006). Deux thèmes sortent du lot : d'une part les défaillances et dérangements et, d'autre part, les méthodes de vente appliquées par Tele2 pour recruter de nouveaux clients.

2.1. DÉFAILLANCES ET DÉRANGEMENTS

Comme en 2006, ce sont les défaillances et dérangements concernant la téléphonie et l'Internet –soit lors du passage à Tele2 All In (offre de Tele2 regroupant téléphonie et Internet), soit en cours de contrat– qui ont suscité le plus grand nombre de plaintes. Dans la plupart des cas, une solution a pu être proposée, Tele2 s'est excusée pour les désagréments subis et a offert une compensation ou accordé une résiliation sans frais. Cette compensation n'est cependant pas appliquée en vertu de règles bien établies figurant dans les conditions générales (comme chez Belgacom pour les dérangements téléphoniques). En général, Tele2 offre une compensation équivalente au montant de l'abonnement pour la période durant laquelle le client n'a pas pu utiliser le service. Dans les cas les plus graves, le plaignant souhaite pouvoir résilier son contrat sans frais. Tele2 examine toujours ces dossiers au cas par cas et détermine s'il y a lieu d'accorder une résiliation sans frais ou une réduction de l'indemnité de rupture. Il n'est pas rare que l'opérateur accède à cette demande, de sa propre initiative ou après l'intervention du service de médiation.

Comme, en 2006, il s'agissait encore d'une maladie d'enfance (lancement du produit 'Tele2 All In' avec une nouvelle technique), le service de médiation s'attendait à une diminution de ce genre de plaintes en 2007. Malheureusement, il n'en a rien été. Le service de médiation ignore quelle en est la cause directe. Il faut cependant remarquer que la plupart des problèmes dans ce domaine se sont produits début 2007 et que, par la suite, on a pu constater une amélioration au niveau de l'accessibilité et de la présence d'experts au service clientèle, ce qui a conduit à un meilleur suivi des problèmes au cours du second semestre de 2007.

2.2. MÉTHODES DE VENTE

Le service de médiation a reçu, en 2007, de nombreuses plaintes faisant état de la reprise non souhaitée de services d'un autre opérateur par Tele2. Cette reprise intervenait en général par téléphone. Pour un examen détaillé de cette 'vente à distance' en vue de recruter de nouveaux clients et les observations du service de médiation à ce sujet, nous renvoyons au chapitre 7.

3. EUPHONY

Cet opérateur mérite une attention particulière dans ce rapport annuel compte tenu du fait que les plaintes à l'encontre d'Euphony ont grimpé de 400 en 2006 à 712 en 2007.

Les principaux problèmes ont trait à la facturation (environ 200 plaintes, soit 28 %), à des indemnités de rupture contestées (189 plaintes, soit 26 %), à des questions contractuelles (124 plaintes, soit 17 %, portant principalement sur des pratiques de vente et des résiliations) et à des problèmes techniques (75 plaintes, soit 10 %, concernant le raccordement et les dérangements au niveau d'Internet).

3.1. FACTURATION

Cette catégorie inclut les plaintes les plus diverses ayant trait à la facturation et à des erreurs présumées de la part d'Euphony. Dans la majeure partie de ces dossiers, un arrangement à l'amiable a pu être conclu avec Euphony, l'opérateur ayant soit apporté des éclaircissements, soit effectué une rectification (après avoir reconnu une erreur ou en tant que geste commercial).

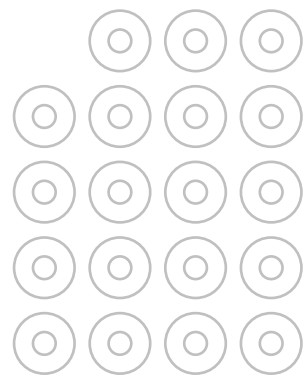
3.2. INDEMNITÉS DE RUPTURE CONTESTÉES

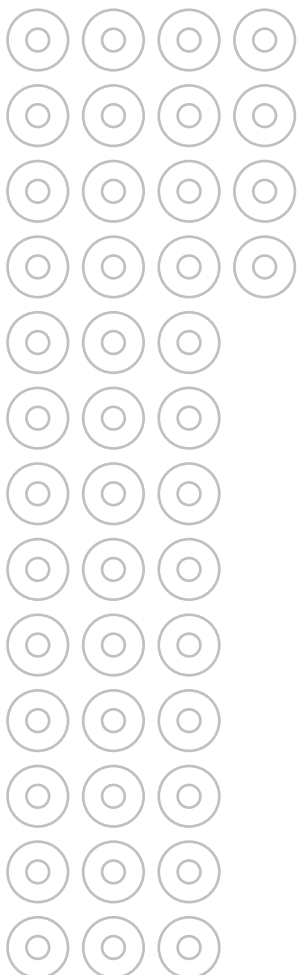
On relève également un nombre appréciable de plaintes concernant des indemnités de rupture qui vont être –ou ont déjà été– portées en compte. Dans certains cas, le service Internet ne fonctionne pas comme il se doit et certains clients souhaitent alors, par le biais d'une plainte, convenir avec Euphony d'une résiliation sans indemnité. Dans d'autres cas, le contrat a déjà été résilié et l'indemnité de résiliation fait l'objet d'une discussion. Euphony examine alors, pour chaque dossier individuellement, si l'indemnité de rupture a été appliquée de façon pertinente ou non, ou si, dans la situation en question, un remboursement se justifie pour des raisons commerciales.

3.3. QUESTIONS CONTRACTUELLES

Euphony et Mobistar ont recours à des vendeurs Euphony qui pratiquent la vente à domicile ou qui proposent des contrats dans des lieux publics. Il est important que les dispositions légales, ici également, soient respectées.

Dans une série de plaintes, les méthodes de vente de ces vendeurs sont critiquées. De nombreux plaignants font état de vendeurs qui se montrent très insistants ou qui, sous de faux prétextes, tentent de leur soutirer une signature (par exemple avec de fausses informations sur le produit lui-





même ou sous prétexte que le vendeur a besoin d'une signature pour prouver à son employeur qu'il s'est bien rendu chez la personne). Le problème, dans ce genre de dossier, est qu'il s'agit souvent d'une parole contre une autre. Euphony consulte en général le vendeur qui, dans la plupart des cas, réfute la version du plaignant.

Au milieu de l'année 2007, le législateur a ajouté dans la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur (LPC) une série de dispositions visant à interdire certaines pratiques commerciales malhonnêtes vis-à-vis des consommateurs. Il s'agit plus précisément les articles 94/5 et suivants de la LPC qui interdisent les pratiques commerciales malhonnêtes, ce qu'il faut interpréter par pratiques « trompeuses » et « agressives ». L'avenir nous dira dans quelle mesure ces dispositions peuvent prouver leur utilité dans ce genre de plaintes.

Dans cette catégorie de plaintes, le contrat lui-même est souvent sujet à controverse : un contrat valable a-t-il ou non été conclu ? Lors d'une vente à domicile ou d'une vente en dehors de l'entreprise, le contrat doit reprendre certaines données bien précises. Selon l'article 88 de la LPC, les données suivantes doivent figurer dans le contrat : le nom et l'adresse du vendeur, la date et le lieu de la conclusion du contrat, la désignation précise du produit ou du service ainsi que ses principales caractéristiques, le délai pour la livraison du produit ou la prestation du service, le prix à déterminer et les modes de paiement avec une clause de renoncement, ceci conformément aux prescriptions de cet article (à savoir au verso de la première page, en caractères gras et dans un cadre, selon les formulations prescrites).

Il a été régulièrement constaté qu'un ou plusieurs éléments faisaient défaut dans le contrat ou dans la reconduction du contrat, ou qu'il n'était pas mentionné que le client marquait son accord avec les conditions générales. Sur cette base, le service de médiation a recommandé à Euphony, dans ces dossiers, de créditer intégralement ou en partie l'indemnité de rupture facturée, et de manière générale, d'apporter des modifications aux contrats.

3.4. PROBLÈMES TECHNIQUES

Enfin, une partie importante des plaintes à l'encontre d'Euphony portent sur des problèmes techniques, Belgacom étant aussi, dans bien des cas, impliquée dans le problème. Euphony utilise en effet le réseau de Belgacom. Dans ce genre de plaintes, il s'agit donc à chaque fois de déterminer ce qui constitue la cause du problème : la ligne de Belgacom ou les réglages et ca-

ractéristiques du service fourni par Euphony. Dans ce dernier cas, il peut, par exemple, y avoir une trop grande distance entre l'habitation du client et la centrale LEX. Suivant la distance, il se peut qu'aucune connexion ADSL ne soit offerte, ou que la vitesse de l'ADSL soit limitée. Le service de médiation estime qu'Euphony doit s'assurer de cette distance avant de conclure un contrat Internet, et non après la conclusion de ce contrat. Dans un nombre non négligeable de cas, en effet, ce n'est qu'a posteriori qu'il apparaît qu'Euphony, en raison de cette caractéristique, n'est pas en mesure de fournir le service pour lequel le client a montré son intérêt. Heureusement, dans la plupart des dossiers, une solution a pu être mise en œuvre, soit en mettant fin sans frais au contrat initial, soit en accordant une compensation et en apportant les adaptations nécessaires.

Il est à noter que d'autres problèmes techniques sont, dans bien des cas, détectés par Euphony en envoyant l'un de ses consultants chez le client.

Le service de médiation juge positivement le fait qu'Euphony examine chaque dossier individuellement mais apprécierait que cet opérateur, dans un plus grand nombre de dossiers, propose une solution de sa propre initiative. Il arrive encore trop souvent, en effet, que l'on ne parvienne à une solution qu'au terme d'une médiation intensive.

4. MOBISTAR

Enfin, nous constatons également une forte augmentation du nombre de plaintes à l'encontre de Mobistar. Après avoir déjà augmenté de 64,03% en 2006, le nombre de plaintes enregistrées par le service de médiation contre Mobistar a connu en 2007 une nouvelle hausse de 67,02%.

Au vu de la formulation des plaintes, il apparaît que Mobistar renvoie régulièrement ses clients vers le service de médiation pour obtenir une solution à leurs problèmes. Le fait que Mobistar transmette les coordonnées du service de médiation à ses clients n'est pas condamnable en soi. Le problème est que l'opérateur le fait non seulement à la demande du plaignant, mais aussi, manifestement, de sa propre initiative et avant même d'avoir correctement examiné la plainte en première ligne. Le service de médiation a le sentiment que le traitement des plaintes en première ligne est réduit à son strict minimum et que Mobistar compte sur le fait que la plainte sera résolue en deuxième ligne par le service de médiation. Il va de soi que ceci constitue, pour les clients, une charge supplémentaire inutile qui pourrait être évitée. Sur les 2178 plaintes, 510 –soit 23%– portent sur les méthodes de vente, les ruptures de

contrat et les frais de rupture. Le deuxième groupe de plaintes en importance (445, soit 20%) a trait à la facturation de messages SMS payants (voir chapitre 8). Les autres plaintes portent sur des thèmes divers, comme les produits et services (modifications tarifaires, problèmes de carte SIM, promotions incorrectes ou non attribuées, recharges), la facturation (frais de rappel, appels contestés, lettres de résiliation non prises en compte ou tardivement, etc.), les problèmes avec l'ADSL, les dérangements/problèmes de réception, etc.

Le service de médiation n'examinera en détail, ci-après, que les plaintes qui concernent les méthodes de vente et les problèmes de rupture de contrat et de frais de rupture qui en découlent.

Pour le recrutement de nouveaux clients ou la reconduction de contrats existants, il n'est pas rare que Mobistar fasse appel à des vendeurs pratiquant le porte-à-porte. En 2007, deux types de plaintes se sont clairement détachées dans cette catégorie : d'une part, les plaintes contre Mobistar faisant état d'informations incorrectes ou manquant de clarté à propos du contrat Mobistar lui-même, et d'autre part, les plaintes contre Mobistar concernant des informations (présumées) incorrectes à propos des possibilités de résiliation chez le précédent opérateur. On reproche souvent à Mobistar le fait que le client, dans une situation irréversible (après la signature du contrat avec Mobistar), se trouve confronté à d'importantes indemnités de rupture de la part de l'opérateur auprès duquel il a résilié son contrat. Ces deux catégories de plaintes sont commentées ci-dessous.

4.1. CONTRATS MOBISTAR

Ces plaignants font surtout état du fait que les vendeurs auraient donné des informations incorrectes concernant les modalités du contrat : proposition de plans tarifaires qui ne correspondent pas au profil d'appels du plaignant, application incorrecte du plan tarifaire et/ou de la promotion dont il avait été convenu, ... Cela étant, il est surtout fait mention de l'absence d'informations claires sur la durée du contrat. Le service de médiation a même dû constater, dans un certain nombre de cas, qu'aucune durée n'était mentionnée dans le contrat. Dans ces dossiers, Mobistar a crédité –à juste titre– les indemnités de rupture pour résiliation anticipée. Dans d'autres dossiers, Mobistar a examiné au cas par cas si les allégations faisant état d'explications incorrectes de la part du vendeur pouvaient être confirmées ou réfutées. En définitive, il s'agit souvent d'une parole contre une autre. Néanmoins, dans les cas où la tromperie était avérée, Mobistar a fait savoir au service de médiation que le responsable du vendeur en

avait été informé et qu'une solution était recherchée.

Le service de médiation constate que Mobistar a souvent, par rapport aux plaintes en deuxième ligne, une attitude correcte, analyse en détail les dossiers, rectifie les erreurs et pose souvent un geste commercial, même vis-à-vis des plaintes pour lesquelles l'opérateur ne reconnaît aucune erreur. Il n'en reste pas moins que de nombreuses plaintes auraient pu, moyennant un examen approfondi, être résolues en première ligne par Mobistar.

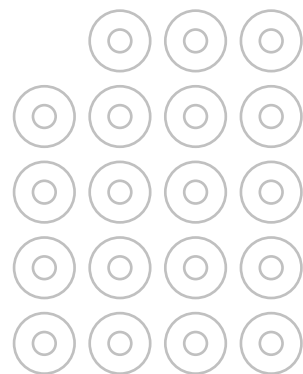
4.2. RÉSILIATION CHEZ UN AUTRE OPÉRATEUR

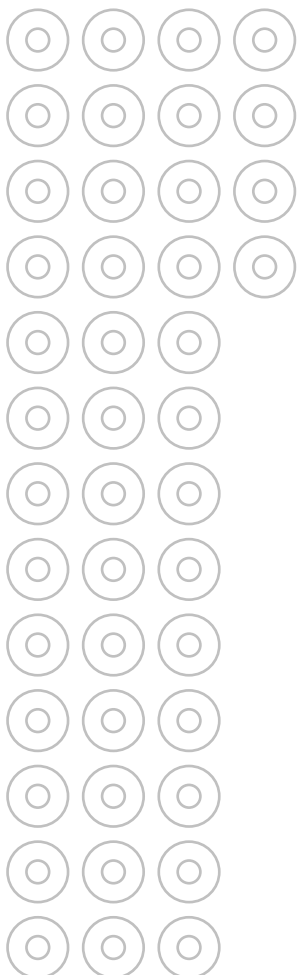
Monsieur P. reçoit chez lui un vendeur de Mobistar. Celui-ci affirme que Monsieur P. pourrait téléphoner à moindre coût avec Mobistar et lui propose un contrat. Monsieur P. est plutôt hésitant car il ne sait pas s'il peut résilier purement et simplement chez son opérateur actuel, Proximus. Le vendeur de Mobistar lui aurait demandé depuis combien de temps il était client chez cet opérateur. Cette durée étant supérieure à 3 ans, le vendeur lui aurait assuré qu'il pouvait quitter cet opérateur sans avoir rien à payer. Monsieur P. signe le contrat. Un mois plus tard, il reçoit de son ancien opérateur une facture avec une indemnité de rupture. Monsieur P. a le sentiment d'avoir été dupé par le vendeur de Mobistar.

Le service de médiation a reçu régulièrement des plaintes de ce type émanant de nouveaux clients Mobistar. La plupart du temps, la plainte était adressée aux deux opérateurs, c'est-à-dire à la fois à l'ancien opérateur (qui avait facturé des frais de rupture) et à Mobistar. Dans l'exemple, nous recevons alors des explications de Proximus indiquant qu'un contrat était en cours et avait été résilié anticipativement ; Mobistar, pour sa part, déclinait toute responsabilité pour cette facturation. Effectivement, dans le contrat que le client signe, il est mentionné que la signature du contrat ne libère pas le client de ses obligations à l'égard de l'ancien opérateur. Ce faisant, Mobistar affirme qu'elle respecte la loi.

Il est vrai, en effet, qu'il existe une réglementation concernant le transfert d'un numéro mobile. L'arrêté royal du 23 septembre 2002 relatif à la portabilité des numéros des utilisateurs finals des services de télécommunications mobiles offerts au public détermine les obligations de l'opérateur donneur (celui qui transfère le numéro) et de l'opérateur receveur (celui qui reprend le numéro).

L'article 11 §2 stipule : « A la réception de la demande, l'opérateur receveur soumet à la signature de l'utilisateur final un docu-





ment écrit ou un autre support durable, sur lequel le demandeur appose respectivement sa signature ou confirme expressément son autorisation et dans lequel :

- 1° l'utilisateur final s'identifie de manière explicite et convenable ;
- 2° l'attention de l'utilisateur final est attirée sur le fait qu'il est tenu de remplir toutes ses obligations contractuelles existantes vis-à-vis de l'opérateur donneur, sous peine du paiement d'une indemnité à l'opérateur donneur ;
- 3° l'utilisateur final mandate l'opérateur receveur pour entreprendre toutes les démarches nécessaires en vue de transférer le numéro mobile, y compris le mandat pour, le cas échéant, résilier le contrat existant auprès de l'opérateur donneur. »

Mobistar, l'opérateur receveur, a pu arguer du fait que ses contrats comportaient une clause répondant à cette obligation.

Le service de médiation constate que Mobistar respecte les obligations légales mais que, dans ses méthodes de ventes, l'opérateur semble faire usage –voire abuser– du fait que le consommateur, lors de la conclusion du contrat, ne vérifie pas ces clauses, et que Mobistar semble donner, verbalement, d'autres informations ou, à tout le moins, susciter une fausse impression.

C) CONCLUSION)

La libéralisation du marché des télécommunications a été mise en place dans le but de promouvoir la concurrence. Ceci a entraîné, sans aucun doute, une diminution des prix dans ce secteur. On peut néanmoins déduire des nombreuses plaintes reçues que les opérateurs, dans cette lutte à la compétitivité, perdent souvent de vue l'aspect éthique, que certains opérateurs ne songent qu'à recruter de nouveaux clients et à assurer leurs revenus, et qu'ils négligent leur service après-vente. À travers la conclusion de contrats, les reconductions de contrats et toutes sortes de techniques de modifications de produits, les opérateurs s'efforcent, par divers obstacles, d'empêcher leurs clients de changer d'opérateur, si bien que le libre choix est souvent largement entravé.

Le service de médiation estime que chaque opérateur doit fournir une information correcte sur ses produits et services et s'abstenir de se prononcer sur les conditions générales et les modalités contractuelles d'autres opérateurs. Le manque d'informations transparentes à l'égard du consommateur est, en effet, une constante qui transparaît tout au long de ce rapport annuel, et ce pour l'ensemble des opérateurs.

39
RAPPORT
ANNUEL
2007

LES TÉLÉCOMMUNICATIONS

<< 38

A) INTRODUCTION)

Dans son rapport annuel 2006, le service de médiation pour les télécommunications consacrait un chapitre à l'analyse de quelques nouvelles dispositions légales qui étaient censées être favorables aux consommateurs. La loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques contenait ainsi une série de dispositions qui, en principe, rencontraient diverses aspirations relevées par le service de médiation au cours des années antérieures. Plus de deux ans après l'entrée en vigueur de cette loi, le service de médiation pour les télécommunications juge opportun de vérifier, sur la base des plaintes introduites en 2007, si les opérateurs appliquent correctement certaines dispositions parmi les plus importantes.

B) EVALUATION DANS LA PRATIQUE)

1. ARTICLE 74 CONCERNANT LE TARIF TÉLÉPHONIQUE SOCIAL

Jusqu'en 2005, Belgacom était le seul opérateur de télécommunications à offrir un tarif social à certains abonnés. Depuis l'entrée en vigueur de la loi du 13 juin 2005, chaque opérateur doit désormais proposer ce tarif avantageux aux personnes qui peuvent en bénéficier. Les conditions et les procédures sont décrites dans une annexe de la loi.

Le service de médiation a néanmoins reçu, en 2007, plusieurs plaintes contre M1Call, Euphony et Coditel émanant de consommateurs qui signalaient que ces opérateurs refusaient d'offrir les avantages du tarif téléphonique social. Dans un premier temps, les trois opérateurs ont fait savoir au service de médiation qu'effectivement, ils ne proposaient globalement aucun tarif social. Le service de médiation les a une fois de plus exhortés à respecter leurs obligations légales. Seule M1Call a répondu positivement à cet appel. Euphony, par contre, a maintenu sa décision de ne pas appliquer le tarif social mais en laissant aux plaignants concernés la possibilité de rompre leur contrat sans que des frais leur soient imputés. Quant à Coditel, elle a continué à refuser, après la médiation, d'offrir le tarif social en avançant comme argument que ses tarifs standard étaient déjà, en soi, suffisamment

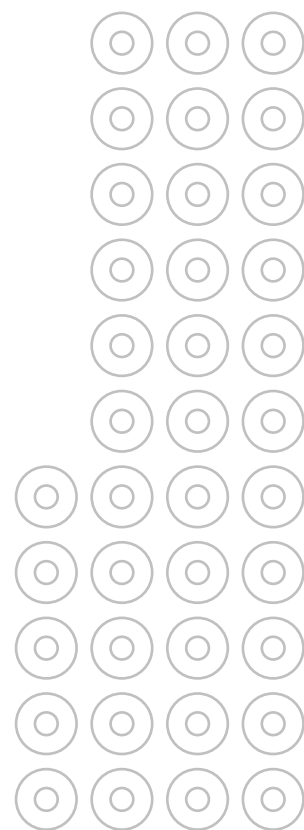
bas que pour pouvoir être considérés comme socialement acceptables.

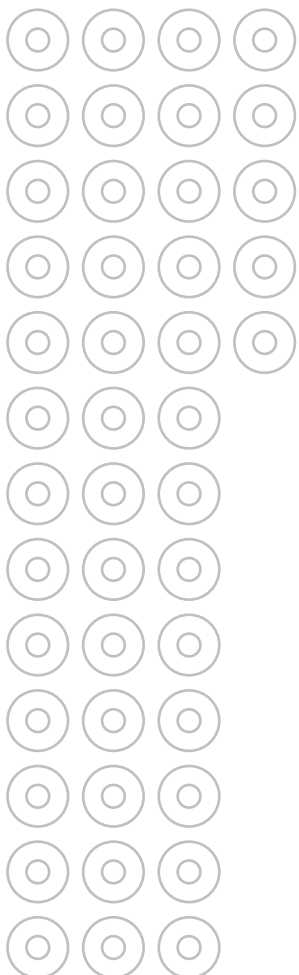
Le service de médiation ne peut partager cette façon de voir. Il n'existe en effet pour les opérateurs de téléphonie –en ce compris ceux que l'on appelle 'resellers'– aucune raison valable de les dispenser de leur obligation légale relative au tarif social. Non seulement cette attitude prive des clients –souvent peu nantis– d'une réduction substantielle sur leurs frais d'abonnements et de communications mais elle met à mal, dans une certaine mesure, l'esprit de cette disposition légale, à savoir que les bénéficiaires doivent effectivement pouvoir choisir librement leur opérateur sur le marché libéralisé des télécommunications.

L'article 74 de la loi du 13 juin 2005 stipule également que les bénéficiaires ne peuvent prétendre au tarif social que pour un seul raccordement, même s'ils disposent, par exemple, d'une ligne fixe et d'un raccordement GSM. Il ressort d'un nombre appréciable de plaintes introduites en 2007 que de nombreux consommateurs n'avaient pas connaissance de cette limitation. Ces utilisateurs critiquaient surtout le fait que certains vendeurs les avaient assurés qu'ils pourraient bénéficier du tarif social simultanément chez plusieurs opérateurs. Le service de médiation souhaite, dès lors, attirer une nouvelle fois l'attention des opérateurs sur l'importance d'une information correcte des clients potentiels.

2. ARTICLE 110, § 4 CONCERNANT L'INFORMATION À FOURNIR À L'UTILISATEUR FINAL

Le service de médiation s'était réjoui du fait que le législateur, en 2005, ait imposé à tout opérateur l'obligation d'indiquer sur la facture de ses abonnés, au moins une fois par an, le plan tarifaire le plus avantageux pour eux en fonction de leur profil de consommation. Ces informations devaient être fournies par le biais des factures. Auparavant, le service de médiation avait enregistré de nombreuses plaintes d'utilisateurs qui avaient le sentiment d'un manque de transparence en raison de la surabondance des formules tarifaires que proposaient la plupart des opérateurs et qui, dans certains cas, étaient même activées sans que l'utilisateur en ait fait la demande.





41

RAPPORT
ANNUEL
2007

LES TÉLÉCOMMUNICATIONS

<< 40

Le service de médiation doit constater qu'en 2007, les opérateurs n'informent toujours pas, ou insuffisamment, leurs clients quant au plan tarifaire le plus avantageux pour eux, et ce en dépit de l'obligation légale. C'est ainsi qu'ont encore été enregistrées, en 2007, des plaintes émanant d'utilisateurs qui avaient recours depuis longtemps au service de présélection auprès d'un opérateur alternatif, tandis que Belgacom avait continué, de manière ininterrompue, à leur facturer un plan tarifaire.

Dans de telles circonstances, un plan tarifaire est totalement inutile compte tenu du fait que les communications téléphoniques sont facturées par un opérateur alternatif. Conformément à la disposition légale précitée, Belgacom se doit d'informer les plaignants qu'il s'indique d'annuler leur plan tarifaire. Le service de médiation a toutefois constaté que cette information n'est pas donnée. Selon le service de médiation, ceci constitue une infraction à l'article 110 §4 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Belgacom n'a malheureusement pas suivi, dans ces dossiers, les recommandations du service de médiation. L'opérateur estimait, invariablement, que les plaignants portent eux-mêmes la responsabilité du fait qu'ils n'ont pas fait annuler le plan tarifaire contesté. Ce faisant, Belgacom élude en quelque sorte sa propre responsabilité légale.

Pour être complet, il faut préciser que Belgacom n'est pas le seul opérateur auquel on peut reprocher une attitude négligente par rapport à l'obligation d'informer les utilisateurs à propos des plans tarifaires. Un nombre non négligeable de plaintes montrent que les clients doivent parfois rechercher activement eux-mêmes le plan tarifaire qui, parmi ceux que propose leur opérateur, est le plus avantageux pour eux. Les opérateurs de mobilophonie ne sont pas les moins concernés par cette remarque. D'autres plaintes, enfin, montrent que certains opérateurs n'utilisent pas le moyen adéquat pour informer les utilisateurs. La loi du 13 juin 2005 stipule que les opérateurs doivent indiquer sur la facture de chaque abonné, au moins une fois par an, le plan tarifaire qui est le plus avantageux pour lui. Or, il ressort des plaintes que les opérateurs font le plus souvent appel à leurs services commerciaux par téléphone (ou call centers) pour vanter leurs plans tarifaires.

3. ARTICLE 116 RELATIF AUX SERVICES D'ASSISTANCE PAR TÉLÉPHONE

Cette initiative du législateur, imposant aux opérateurs de mettre désormais à la disposition de leurs clients un service d'assistance accessible par téléphone au tarif zonal (ou à un coût équivalent), était également favorable aux consommateurs.

Cette disposition a largement porté ses fruits, notamment après que le dernier grand opérateur –en l'occurrence Tele2– ait supprimé en 2006 le coûteux numéro 070 et ait mis en service un numéro 02. Néanmoins, le service de médiation a encore enregistré, en 2007, des plaintes dans ce domaine à l'égard de l'opérateur Dommel. Celui-ci, en effet, oblige toujours ses clients à former un numéro 070 lorsqu'ils veulent obtenir une information. Dommel a réagi de manière irritée aux remarques formulées à ce sujet par le service de médiation et a même menacé de relever de 5 euros ses tarifs internet mensuels pour compenser la suppression du numéro 070 et d'aviser ses clients que cette mesure intervenait sur recommandation du service de médiation.

4. ARTICLE 119 RELATIF AUX FACILITÉS DE PAIEMENT

Cet article stipule, entre autres, qu'en cas de défaut de paiement, l'opérateur peut procéder à une interruption du service. Le texte de la loi précise que cette interruption doit être limitée au service concerné, pour autant que ceci soit techniquement possible.

Le service de médiation a constaté, au travers de nombreuses plaintes, que certains opérateurs ne respectaient pas cette dernière règle. Il arrive très souvent que des utilisateurs qui sont clients auprès d'un même fournisseur pour la téléphonie, internet et la télévision, se trouvent privés de tous ces services en raison d'un blocage, en dépit du fait que les montants contestés ne portent que sur un seul service et qu'il n'est nullement question de soldes impayés pour les autres services. Or, sur le plan technique, les opérateurs ont clairement la possibilité de bloquer les services séparément. En cas de blocage injustifié pour certains services et lorsqu'une plainte est introduite auprès du service de médiation, les opérateurs sont néanmoins disposés, dans la plupart des cas, à créditer le montant des abonnements pour la période du blocage injustifié. Les opérateurs doivent cependant veiller, de manière bien plus résolue, à une application inconditionnelle de la disposition légale en question.

5. ARTICLE 120 RELATIF AU BLOCAGE DE NUMÉROS

Cet article stipule que les opérateurs doivent bloquer gratuitement, à la demande de l'utilisateur final, les messages sortants d'un type particulier ou les appels destinés à certaines catégories de numéros d'appel.

En 2007, des dizaines de plaintes ont à nouveau été introduites par des consommateurs auxquels l'opérateur avait facturé des

montants pour la participation à des jeux télévisés via des numéros 0905. Au cours du traitement des plaintes, les clients ont été informés des possibilités de blocage gratuit. Pour des raisons évidentes, il est cependant préférable que les clients soient informés au préalable.

Les possibilités de blocage concernant les services SMS payants sont commentées en détail dans le chapitre 8 de ce rapport annuel. Le service de médiation doit malheureusement conclure que tous les opérateurs de mobilophonie n'offrent pas la possibilité à leurs clients de bloquer entièrement les services SMS. Base doit encore élargir son offre en ce qui concerne les possibilités de blocage. En outre, nous remarquons ici aussi que les utilisateurs, ne sont, bien souvent, pas ou pas suffisamment informés à titre préventif des possibilités qui existent en matière de blocage.

6. ARTICLE 135

6.1. L'ACTIVATION ET LA DÉSACTIVATION NON SOLLICITÉES DE PRÉSÉLECTIONS (CPS)

Du point de vue de la protection des consommateurs, cet article est incontestablement l'un des plus importants de la loi du 13 juin 2005. Désormais, les opérateurs ne peuvent activer ou désactiver des CPS qu'avec l'accord exprès préalable écrit du titulaire de la ligne. Par cette disposition, le législateur visait à ralentir le flot des plaintes émanant de consommateurs signalant que des opérateurs alternatifs leur avaient facturé des appels sans qu'ils l'aient demandé ou, à l'inverse, que Belgacom leur avait facturé sans leur accord des communications qui étaient auparavant facturées par des opérateurs alternatifs. Les opérateurs qui enfreignent cette disposition légale ne peuvent pas réclamer à l'utilisateur final préjudicié le paiement des communications effectuées durant les quatre derniers mois précédant l'introduction de la plainte. De plus, les opérateurs en infraction sont désormais tenus de payer une intervention forfaitaire de 750 euros aux opérateurs qui, de ce fait, ont temporairement perdu un client.

Sur la base des plaintes de 2007, le service de médiation constate que cette disposition légale a entraîné une réduction drastique du nombre d'activations et de désactivations de présélection non sollicitées. Néanmoins, quelques dizaines de plaintes font encore état d'infractions commises par des opérateurs.

Parmi les opérateurs, Tele2 est le seul à avoir refusé d'admettre qu'en l'absence d'un accord écrit, une infraction à la loi était commise. Cet opérateur, s'il appliquait encore en 2006 le principe selon lequel les présé-

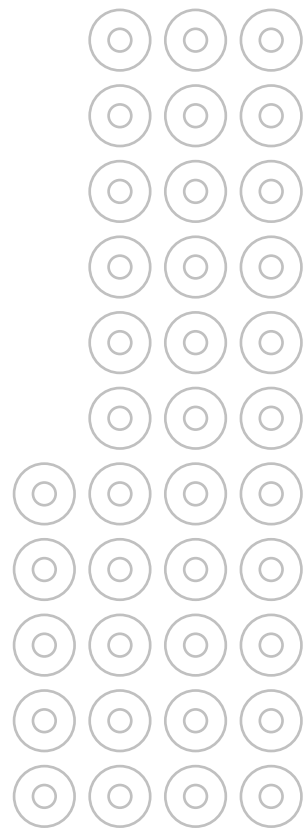
lections n'étaient activées qu'avec un accord écrit du client, a changé sa manière de procéder en 2007. Les clients potentiels ont alors été approchés par téléphone et sur la base d'un accord verbal, le CPS était immédiatement activé. Cet accord verbal était systématiquement enregistré par Tele2 sur ce que l'on appelle un 'voice log' et transmis au service de médiation, estimant que cette façon de faire répondait aux exigences de l'article 135. A plusieurs reprises, le service de médiation a rappelé en vain à Tele2 que cet article de loi mentionne clairement un « accord exprès préalable écrit » et qu'un 'voice log' (enregistrement de la conversation téléphonique) ne répond aucunement à cette définition. Cette problématique est évoquée plus en détail dans le chapitre 7 de ce rapport annuel.

6.2. TRANSFERT NON SOLLICITÉ D'UN NUMÉRO DE TÉLÉPHONE

Par analogie avec l'activation et la désactivation non sollicitées de présélections, le législateur interdit, dans le même article, les transferts de numéros d'un opérateur à l'autre sans l'accord du titulaire. En vertu de cette disposition, les opérateurs ne peuvent demander un transfert de numéro à l'opérateur d'origine qu'avec l'accord exprès écrit du titulaire.

En 2007, le service de médiation a enregistré un nombre appréciable de plaintes à ce sujet à l'encontre de Telenet. Il s'agissait de clients de différents opérateurs qui s'inquiétaient du fait que Telenet leur avait envoyé une lettre dans laquelle le transfert de leur numéro était confirmé. Ces plaignants affirmaient n'avoir jamais donné un tel accord aux télévendeurs de Telenet. Selon leurs propres dires, ils avaient tout au plus indiqué qu'ils envisageraient un transfert vers l'opérateur en question. Il apparaît que, dans aucun de ces dossiers, l'opérateur n'a pu produire l'accord écrit pour le transfert de numéro exigé par la loi. Telenet estimait, un peu facilement, qu'un transfert non souhaité était exclu dans la mesure où un technicien devait, dans tous les cas, passer au préalable chez les nouveaux clients afin d'installer l'infrastructure nécessaire. Compte tenu du fait que les plaignants, qui ne réagissent pas au courrier concernant le transfert de leur numéro, refusent l'accès de leur habitation aux installateurs de Telenet, un transfert de numéro peut, de facto, être évité. Il n'en reste pas moins que la situation serait fort différente si une femme de ménage ou un membre de la famille ignorant le problème autorisait, de bonne foi, le technicien de Telenet à effectuer son travail.

Selon le service de médiation, il faut en conclure que Telenet peut difficilement assurer avec conviction que la procédure de raccordement offre suffisamment de garanties pour qu'un transfert non souhaité soit évité. Telenet a, dès lors, été mise en demeure de



respecter strictement la disposition légale et d'intervenir uniquement si elle dispose d'un accord écrit de l'utilisateur.

6.3. SLAMMING ADSL

Face au nombre croissant de plaintes émanant de consommateurs qui exprimaient leur mécontentement devant le fait que des opérateurs avaient repris, sans qu'ils l'aient demandé, leur connexion internet ('slamming'), le législateur a voulu étendre le champ d'application de l'article 135 de la loi relative aux communications électronique via la loi du 20 juillet 2006 portant des dispositions diverses. Par analogie avec l'activation et la désactivation de CPS et le transfert de numéros de téléphone, le législateur interdit désormais aux opérateurs de reprendre des services d'accès à internet sans l'accord préalable de l'utilisateur final exprimé par écrit ou sur un autre support durable.

Le service de médiation doit constater que la grande majorité des transferts s'effectuent sur la base d'une inscription sur le website d'un fournisseur d'accès à internet ou, dans une moindre mesure, sur la base d'un supposé accord téléphonique de l'utilisateur. Chez tous les opérateurs, règne la conviction selon laquelle une inscription par courrier électronique ou sur un website satisfait aux exigences légales. On peut néanmoins se demander si une telle manière de procéder n'est pas en infraction avec la législation. Les transferts effectués sur la base d'un accord téléphonique supposé de la part de l'utilisateur final sont, à tout le moins, hautement discutables, un accord verbal ne cadrant pas avec les exigences formulées par le législateur. Une inscription par Internet peut éventuellement être considérée comme un accord au moyen d'un support durable à condition, d'une part, que l'on puisse exclure toute forme d'abus, et d'autre part, que le demandeur soit clairement et suffisamment informé sur les dispositions contractuelles, les tarifs, la nature du service, etc.

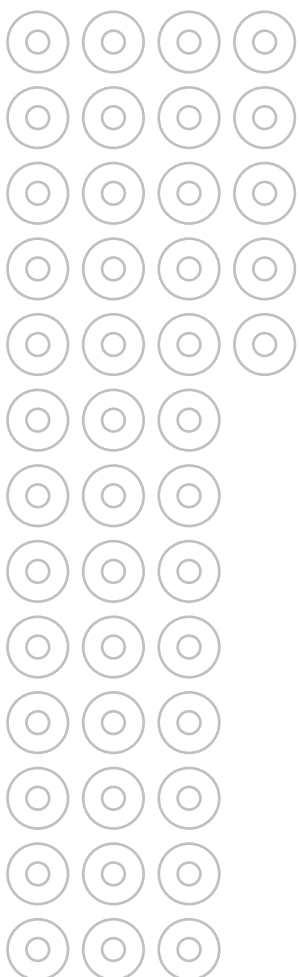
être attribué, sans le moindre doute, à cette loi. Dans le cadre de la protection des consommateurs, l'élargissement des possibilités de blocage de certaines catégories d'appels est un autre facteur dont l'importance ne peut être sous-estimée.

Néanmoins, il faut constater qu'en 2007, certaines situations ne répondaient toujours pas aux exigences légales. Ainsi, les possibilités de blocage concernant les services SMS devraient encore être élargies et il conviendrait que les utilisateurs soient encore mieux informés des possibilités existantes. D'autre part, les plaintes montrent que la plupart des opérateurs ont encore des efforts supplémentaires à fournir afin que les modalités de transfert concernant les accès à internet soient plus conformes aux exigences légales.

Le service de médiation n'est pas opposé à l'adhésion de clients par le biais de la télévente, à condition que les dispositions légales soient respectées de manière stricte. Suite à des centaines de plaintes, le législateur a décidé que les services CPS ne pourraient plus être (dés)activés ou que les accès à internet ne pourraient plus être transférés sans que l'opérateur dispose d'un accord du client sur un support durable. Les plaintes relatives à des transferts de numéros non sollicités formulées à l'encontre de Telenet, en particulier, démontrent que tous les opérateurs ne respectent pas scrupuleusement l'article 135 de la loi du 13 juin 2005.

D'autres dispositions de cette loi n'ont nullement produit l'effet souhaité. Ainsi, en ce qui concerne l'information individuelle concernant les plans tarifaires, la majorité des utilisateurs de télécommunications restent sur leur faim. De même, on peut considérer que l'article 119 relatif aux facilités de paiement est resté lettre morte en cette année 2007.

Enfin, il est frappant de constater que certains opérateurs ne donnent aucune suite à certains articles de loi qui, pourtant, ne sont en aucun cas susceptibles d'interprétation. Euphony et Coditel, en refusant de proposer le tarif téléphonique social aux personnes qui peuvent en bénéficier, ne font aucun cas de l'article 74, et les arguments et solutions avancés par ces opérateurs ne sont en rien concluants. De même, le fait que le service téléphonique réservé à la clientèle de Dommel ne soit toujours accessible que via un numéro 070, à frais élevés, constitue l'une des infractions les plus marquantes à la loi du 13 juin 2005 constatées par le service de médiation pour les télécommunications au cours de l'année 2007. Il va de soi que le service de médiation continuera à exhorter les opérateurs à se mettre rapidement en règle avec les prescriptions légales.



43 RAPPORT ANNUEL 2007

LES TÉLÉCOMMUNICATIONS

<< 42

C) CONCLUSION)

Le service de médiation reconnaît que certaines des dispositions reprises dans la loi du 13 juin 2005 relative aux communications téléphoniques ont eu un impact positif indéniable sur certains problèmes récurrents évoqués par de nombreux plaignants. La baisse sensible du nombre de plaintes concernant l'activation ou la désactivation non sollicitée de CPS en est l'exemple le plus frappant. Le fait qu'il y ait beaucoup moins de plaignants exprimant leur mécontentement par rapport aux coûts élevés des contacts avec les services clientèle des opérateurs de télécommunications doit également



UNE NOUVELLE COMPÉTENCE POUR LE SERVICE DE MÉDIATION : LES PLAINTES EN MATIÈRE DE TÉLÉVISION

A) INTRODUCTION)

Les années précédentes déjà, le service de médiation avait reçu un certain nombre de plaintes concernant la télévision. En 2006, par exemple, quelque 320 plaintes relatives à la télévision mettant en cause Telenet avaient été introduites auprès du service de médiation. On peut se demander comment il se fait que des plaintes liées à la télévision aient ainsi abouti au service de médiation, lequel est compétent en matière de télécommunications. Il y a à cela diverses raisons.

Tout d'abord, la reprise par Telenet de la société MIXTICS, qui fournissait la télédistribution dans plusieurs régions, a eu notamment comme conséquence que de nombreux clients de Telenet se sont également adressés au service de médiation pour les questions touchant à la télédistribution.

D'autre part, l'année 2006 a vu l'émergence du produit « télévision numérique » : tant Belgacom que Telenet et une série d'autres opérateurs de télécommunications de taille plus réduite, comme Coditel et VOO, ont commencé à proposer, en plus de la téléphonie et d'internet, de nouveaux services en matière de télévision numérique, lesquels ont engendré leur lot de problèmes et de plaintes.

Enfin, la tendance des opérateurs à offrir des produits groupés, entraînant un regroupement de la facturation des produits TV et des produits de télécommunications, a également donné lieu à des plaintes qui n'avaient plus trait uniquement aux télécommunications.

En 2005 et 2006, toutefois, le service de médiation était encore tenu de se déclarer incompétent pour toutes les questions relatives à la télévision.

Ce problème n'a pas échappé au législateur fédéral, compétent pour les matières liées aux consommateurs. A travers la loi du 15 mai 2007 relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne les services de radiotransmission et de radiodistribution, le législateur a formulé une série de dispositions en faveur des consommateurs et a établi la compétence du service de médiation « pour les relations entre l'utilisateur final, au sens de la légis-

lation en vigueur en matière de communications électroniques, et tout fournisseur de services de radiotransmission et/ou de radiodistribution, pour autant qu'il s'agit des plaintes des utilisateurs finals relatives à des factures intermédiaires, aux dispositions contractuelles et aux conditions générales de l'opérateur. »

Depuis le 15 juillet 2007, date de l'entrée en vigueur de la loi précitée, 375 plaintes concernant la télévision sont parvenues au service de médiation.

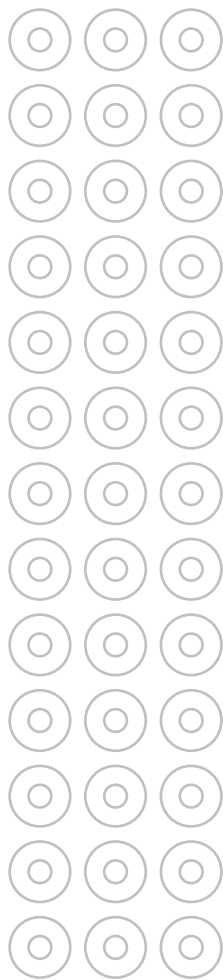
B) LES OPÉRATEURS CONCERNÉS)

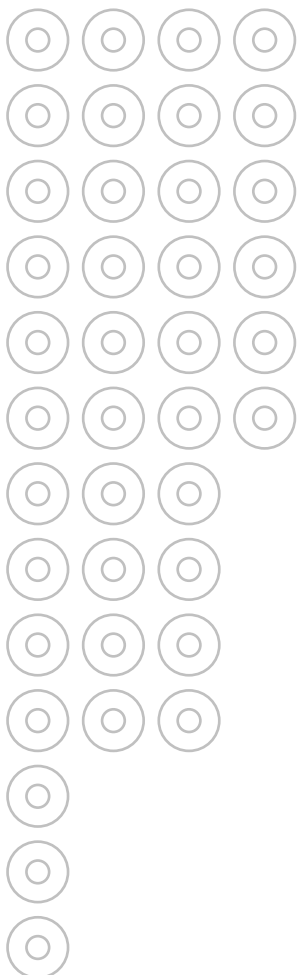
Les principales plaintes sont formulées à l'encontre de Telenet et Belgacom (154 et 131 respectivement) Même s'il est encore trop tôt pour identifier des problèmes structurels à partir des plaintes reçues, celles-ci concernent notamment un manque d'information sur les produits et des questions contractuelles relatives à la télévision par câble et à la télévision numérique.

Les opérateurs de télévision numérique se livrent à une rude concurrence pour attirer les clients et multiplient toutes sortes de promotions : installations gratuites, options gratuites, périodes d'essai sans obligation d'achat, etc. En définitive, il ressort de diverses plaintes que ces promesses restent souvent sans suite, que les frais sont souvent plus élevés que ce qui avait été annoncé ou qu'il y a parfois des intentions cachées derrière les belles promesses.

Il y a aussi un petit nombre de plaintes à l'adresse de Coditel et d'autres câblo-distributeurs concernant, entre autres, la facturation et diverses questions contractuelles.

L'urgence de prendre des mesures pour la protection des consommateurs a également été mise en évidence par le nombre de plaintes enregistrées par le service de médiation depuis juillet 2007 contre les associations chargées de mission Integan et Infrax (cette dernière agissant au nom des intercommunales WVEM, Interelectra, Iveg et PBE). Il s'agit ici d'une centaine de plaintes. Ces opérateurs de télédistribution, comme semblent en témoigner les plaintes, ne respectent pas toujours les dispositions visant à protéger les consommateurs.





45
RAPPORT
ANNUEL
2007

LES TÉLÉCOMMUNICATIONS

<< 44

Nous commentons brièvement, ci-après, les griefs les plus fréquents à l'encontre des opérateurs qui font l'objet d'un nombre appréciable de plaintes, à savoir Belgacom, Telenet, Integan et Infrax.

1. BELGACOM

La plupart des plaintes concernant Belgacom TV portent sur des questions contractuelles : abonnements activés sans que le client en ait fait la demande (envoi non sollicité de décodeurs), abonnements qui se poursuivent après résiliation durant la période d'essai, et ainsi de suite. Dans la plupart des cas, il s'agit d'erreurs administratives ou humaines et Belgacom accepte d'annuler le contrat, de résilier l'abonnement sans frais ou de créditer les frais facturés.

Néanmoins, le service de médiation constate que Belgacom, tout en formulant des propositions alléchantes concernant ses produits TV, fournit peu d'informations concrètes sur les dispositions contractuelles et les frais qui sont liés au contrat.

Le service de médiation recommande à Belgacom de renseigner ses clients potentiels ou existants en toute transparence en ce qui concerne les modalités contractuelles et les prix.

2. TELENET

Dans les plaintes adressées au service de médiation à propos de la télévision par câble et la télévision numérique chez Telenet, on constate que les problèmes déjà rencontrés dans diverses plaintes en 2006 se présentent à nouveau : problèmes de facturation (notamment lors d'un déménagement), imputation de frais de rappel, problèmes lors de l'installation,...

Pour ce qui concerne spécifiquement les produits TV, viennent encore s'y ajouter des problèmes avec le décodeur (digibox/digicorder), avec la coupure de la télédistribution pour cause d'arriérés de paiement, avec les offres télévision (problèmes contractuels et prix) et ainsi de suite.

Comme nous l'avons déjà fait remarquer dans l'article relatif à la loi sur les communications électroniques (voir chapitre 5), Telenet a recours à la télévente pour conclure des contrats. Il en va de même pour les nouveaux contrats en matière de télévision et produits apparentés (abonnement Prime, Flex View, ...). Sur la base des plaintes, le service de médiation a le sentiment que Telenet formule des propositions alléchantes par téléphone mais dissimule ou omet délibérément certaines infor-

mations concernant les dispositions contractuelles et les frais annexes. Par la suite, Telenet envoie une confirmation écrite reprenant l'ensemble des produits commandés ainsi que les conditions générales. Ce document contient une quantité énorme d'informations, les exceptions et dispositions particulières étant généralement reprises en petits caractères. S'il ne réagit pas à cette lettre, le client accepte tout ce qui s'y trouve même si cela ne correspond pas à ce qui avait été convenu au téléphone.

Telenet a donc recours, ici aussi, à la vente à distance pour vendre ses produits et services. Selon le service de médiation, cette pratique demande une trop grande vigilance de la part du consommateur. De plus, ce dernier ne peut, dans bien des cas, estimer les conséquences qu'après réception de la première facture (voire de la troisième lorsque, par exemple, la période d'essai gratuite de deux mois est écoulée), si bien qu'il ne peut plus résilier qu'en payant une solide indemnité de résiliation.

Le service de médiation recommande à Telenet, à l'instar de Belgacom, de renseigner ses clients potentiels ou existants en toute transparence en ce qui concerne les modalités contractuelles et les prix.

3. INTEGAN

Lorsque le service de médiation a reçu les premières plaintes concernant Integan et a initié une médiation avec cette société, cette dernière a remis en question la compétence du service de médiation. Selon Integan, une instance fédérale ne pouvait avoir un pouvoir de médiation pour des plaintes à l'encontre d'une association flamande collaborant avec une commune flamande.

À l'appui de cet argument, il était fait référence à la législation flamande et notamment au décret du 6 juillet 2001 portant réglementation de la coopération intercommunale et à l'arrêté du gouvernement flamand du 4 mars 2005 portant coordination des décrets relatifs à la radiodiffusion et à la télévision. Le service de médiation a réfuté cette thèse en avançant comme argument que le droit des consommateurs est une compétence fédérale. La loi du 15 mai 2007 relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne les services de radiotransmission et de radiodistribution confère au service de médiation un pouvoir de conciliation. Selon le service de médiation, Integan relève de la définition de l'opérateur au sens de la loi (à savoir « toute personne offrant un service de radiotransmission et/ou de radiodistribution »). Integan a finalement accepté que

le service de médiation intervienne comme conciliateur pour les plaintes qui lui étaient adressées à l'encontre d'Integan.

La principale plainte concernant Integan portait sur l'imputation de frais de mise hors service en cas de résiliation du contrat de télédistribution pour une cause autre que le décès ou un changement d'adresse. Ces frais ont été insérés par Integan dans le règlement d'exploitation en 2007 sans que les clients en soient informés. De nombreux clients résiliant leur contrat étaient dès lors étonnés de se voir imputer des frais dont ils ignoraient tout.

Dans sa prise de position, Integan a fait savoir qu'elle n'avait pas de relation contractuelle avec ses clients, de sorte qu'elle n'était pas tenue au respect de mesures contractuelles et de mesures visant à la protection des consommateurs.

Le service de médiation estime toutefois qu'Integan doit être considérée comme un 'vendeur' au sens de l'article 1 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur. Integan est donc tenue de respecter les dispositions de cette loi.

Par ailleurs, on ne peut nier qu'Integan a conclu, avec ses clients, un contrat portant sur le raccordement et la fourniture de la télédistribution et qu'en conséquence, les dispositions du droit général des contrats sont d'application. En vertu de ce droit, un contrat ne peut être modifié unilatéralement. L'accord des deux parties au contrat est requis. Aussi bien la loi sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur que le droit général des contrats et la loi du 15 mai 2007 relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne les services de radiotransmission et de radiodistribution, stipulent que toute modification du contrat doit être communiquée à l'autre partie et que celle-ci doit avoir la possibilité, suite à cette modification, de résilier sans frais son contrat.

Selon l'article 6, § 2 de la loi du 15 mai 2007 relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne les services de radiotransmission et de radiodistribution, les abonnés doivent être avertis individuellement et dûment, en temps utile et au plus tard un mois à l'avance, de leur droit de résilier le contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications.

Le service de médiation a recommandé à Integan de créditer, pour tous les plaignants qui n'avaient pas été avisés de la modification du règlement d'exploitation, les frais de mise hors service imputés. Integan a décidé, en décembre 2007, de suivre la recommandation du service de médiation. Pour tous les clients qui, au mo-

ment de la résiliation, n'avaient pas été informés de la modification du règlement d'exploitation, les frais de mise hors service ont été crédités.

Les clients existants ont été informés, sur la facture suivante, du fait que l'article 30 du règlement d'exploitation a été modifié et de la possibilité, dans un délai d'un mois suivant cette notification, de mettre fin sans frais au contrat.

4. INFRA

En 2007, le service de médiation a reçu plusieurs plaintes à l'encontre de WVEM (11) et Interelectra (11 également) concernant la facturation de frais de clôture d'un montant de 62,80 €. Suite au courrier adressé à ces plaignants par Infrac, qui agissait au nom de ces intercommunales, des plaintes ont également été introduites directement à l'encontre d'Infrac.

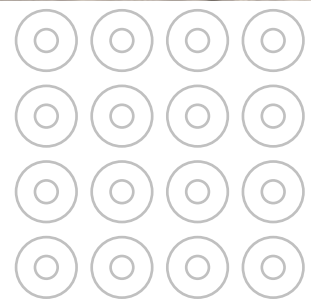
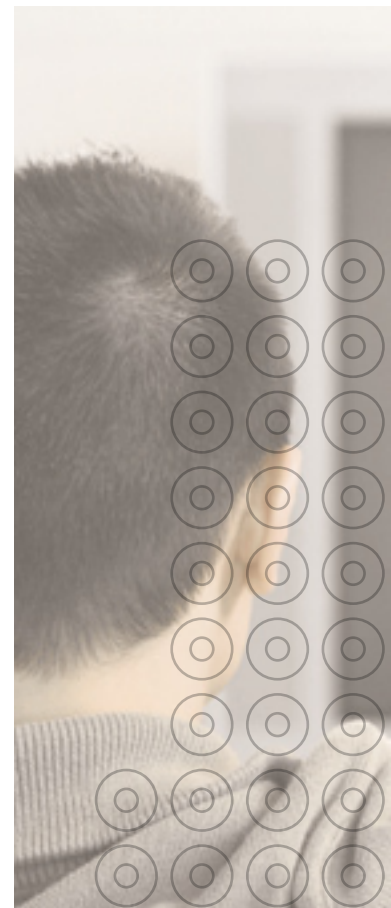
Pour plus de facilité, le service de médiation examinera uniquement, dans la suite de ce chapitre, l'argumentation d'Infrac et ne fera pas de distinction entre les plaintes à l'encontre de WVEM, Interelectra et Infrac.

Infrac a donc également appliqué unilatéralement en 2007 des frais de clôture d'un montant de 62,80 €, soit le même montant que chez Integan. Toutefois, la réaction d'Infrac à la suite des plaintes a été fort différente de celle d'Integan, y compris après qu'Infrac ait été informée de l'avis du service de médiation.

Tout comme Integan, Infrac avance comme argument qu'elle est une association chargée de mission et que sa relation vis-à-vis des clients est de nature réglementaire et non de nature contractuelle. Selon cette argumentation, Infrac a le droit de modifier unilatéralement les conditions. Infrac invoque comme argument supplémentaire le fait que pour la clôture des raccordements au gaz et à l'électricité de ses clients, elle applique également des frais de clôture, et que les prix ont été contrôlés et approuvés par la commission des prix de la CREG (la Commission de Régulation de l'Électricité et du Gaz).

La position du service de médiation par rapport aux deux arguments d'Infrac est la suivante :

Premièrement, Infrac doit être considérée, à l'instar d'Integan, comme un « vendeur » au sens de la loi sur les pratiques du commerce et comme un « opérateur » au sens de la loi du 15 mai 2007 relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne les services de radiotransmission et de radiodistribution. Infrac est donc tenue de respecter les dispositions de ces lois. En ne le faisant pas, Infrac enfreint les



lois en question. Infrax aurait dû informer au préalable ses clients de l'introduction de frais de clôture et aurait dû leur donner la possibilité, suite à cette modification des « conditions générales » (le règlement), de mettre fin sans frais au contrat.



47 RAPPOR
ANNUEL
2007

LES TÉLÉCOMMUNICATIONS

<< 46

Deuxièmement, Infrax ne peut établir purement et simplement une comparaison entre ses différentes activités (à savoir le gaz et l'électricité d'une part, la télédistribution d'autre part) et entre les frais qui en découlent. En effet, la CREG ne contrôle pas les prix de la télédistribution.

Le service de médiation déplore le fait qu'Infrax ne suive pas ses recommandations et continue ainsi à ne pas respecter les dispositions légales. En 2008, le service de médiation poursuivra néanmoins ses efforts en vue d'amener Infrax à revoir sa position.

C) CONCLUSION)

Nous pouvons conclure que la désignation d'un service de médiation compétent pour les plaintes en matière de télévision était une nécessité. Le service de médiation pour les télécommunications a pu, par le biais de la conciliation, aider de nombreux consommateurs et continuera à l'avenir à intervenir et à examiner les problèmes structurels avec les opérateurs concernés.

DIFFICULTÉS INHÉRENTES AUX CONTRATS DE TÉLÉPHONIE FIXE CONCLUS À DISTANCE

A) INTRODUCTION)

Le marché des télécommunications est libéralisé depuis le 1^{er} janvier 1998. Avant cette date, le secteur des télécommunications constituait un véritable monopole d'Etat. De par la libéralisation du marché des télécommunications, chaque Etat membre se devait d'arrêter les mesures nécessaires afin de garantir à toute entreprise le droit de fournir des services ou d'exploiter des réseaux de télécommunications, sans qu'aucune restriction ou contrainte ne soit maintenue ou imposée. A l'heure actuelle, l'accès au marché des communications électroniques est libre. En d'autres termes, tout opérateur arrivant sur le marché peut entamer ses activités après simple notification à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT).

A ce jour, plusieurs dizaines d'opérateurs alternatifs (OLO) sont présents sur le marché belge des télécommunications. Ceux-ci proposent leurs services grâce à une interconnexion avec le réseau de l'opérateur historique (Belgacom). Les conditions et modalités de cette interconnexion font l'objet d'accords (Belgacom Reference Interconnection Offer ou BRIO) entre Belgacom et les opérateurs alternatifs. La conclusion de ces accords est supervisée par l'IBPT en sa qualité de régulateur.

Généralement, les observateurs et autres analystes sont unanimes quant aux bienfaits de l'ouverture du marché des télécommunications à la concurrence et ce tant pour les opérateurs que pour les consommateurs. A ce propos, le 13 février 2008, lors de la séance organisée au sein de la Chambre des représentants et consacrée aux 10 ans de la libéralisation du secteur des télécommunications, le CEO de l'opérateur historique a déclaré que la concurrence représentait un des facteurs ayant permis de faire progresser ce secteur.

Ainsi, la concurrence a entraîné des progrès époustouflants au niveau de la technologie et de la structure d'entreprise, progrès qui profitent, in fine, à l'utilisateur (Chambre des Représentants de Belgique, DOC 52 0809/001). Il n'empêche

que cette ouverture n'induit pas que des effets positifs surtout en ce qui concerne la protection des consommateurs.

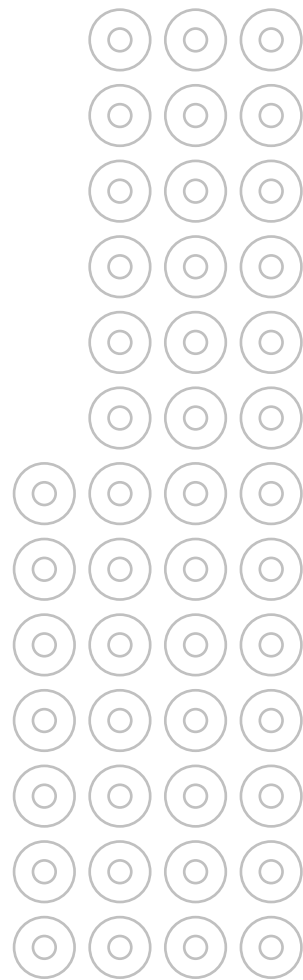
En effet, le marché belge des télécommunications est caractérisé par une concurrence accrue voire acharnée. Dans ce contexte, la conquête de nouveaux clients constitue, pour certains opérateurs, un enjeu économique et financier particulièrement vital. Les moyens mis en œuvre à cette fin peuvent, dans certains cas, s'avérer contraires au droit des consommateurs ou se situer à la limite de la légalité.

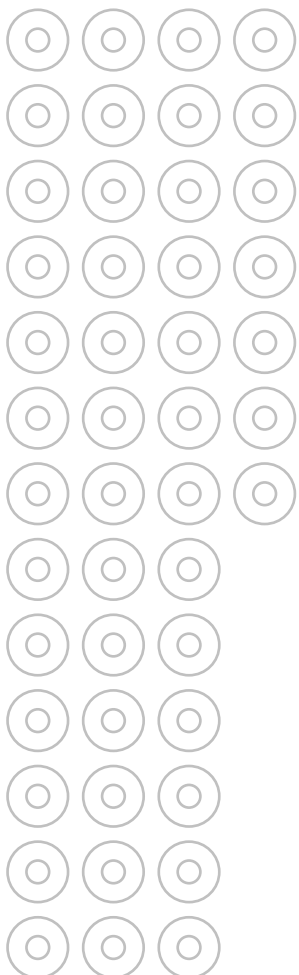
Pour acquérir de nouveaux clients, bon nombre d'opérateurs ont recours à la prospection téléphonique. De leur côté, certains consommateurs ont de plus en plus le sentiment de subir des abus de la part des professionnels qui leur proposent, en masse, des produits ou services. Les consommateurs sont fragilisés à cause notamment des méthodes de commercialisation à distance. Généralement, les consommateurs n'ont pas conscience que l'acceptation verbale de l'offre de services formulée par téléphone les engage contractuellement. Qui ne s'est jamais vu proposer par téléphone, tel produit ou service à un prix défiant toute concurrence ? Après une longue conversation et une certaine insistance, si ce n'est du harcèlement, certaines personnes énervées ou simplement lassées finissent par exprimer un malheureux « oui » au détour d'une question floue ou d'une pseudo offre de documentation. Il n'en demeure pas moins que le « oui » ainsi formulé entraîne la conclusion du contrat.

En 2007, le service de médiation a, quotidiennement, été saisi de plaintes concernant la conclusion, par téléphone, de contrats de téléphonie fixe. Dans leur grande majorité, ces plaintes visaient l'opérateur Tele2.

A cet égard, la mésaventure vécue par Monsieur X. de W. illustre parfaitement notre propos.

Dans le courant du mois de juillet 2007, Monsieur X. et sa compagne ont été, à





plusieurs reprises, contactés par les services de Tele2. Ces derniers leur proposaient, gratuitement, un abonnement assorti d'une période d'essai de 2 mois. Lors des 2 premiers appels, Monsieur X. a répondu de manière très claire qu'il n'était pas intéressé. Il a également demandé à disposer de documents écrits préalablement à tout entretien téléphonique avec les services de Tele2. Malgré cela, les services de Tele2 ont continué à appeler Monsieur X. jusqu'au jour où sa compagnie a fini par accepter l'offre gratuite proposée par Tele2. Monsieur X. précise qu'il est seul titulaire de sa ligne téléphonique active auprès de Belgacom ainsi que de la connexion Internet souscrite auprès de Scarlet.

Par ailleurs, Monsieur X. insiste sur le fait qu'il n'a jamais signé aucun contrat ou document et que le fait que Tele2 considère comme contrat un accord d'essai gratuit obtenu après plusieurs appels téléphoniques ne lui a été communiqué que le 15/11/2007, à l'occasion d'un contact téléphonique avec les services de Tele2. Compte tenu de ce qui précède, Monsieur X. conteste la facture établie par Tele2.

Pour sa part, Tele2 produit un enregistrement effectué lors de la commande du service All In le 24/07/2007 et confirme que Madame Y. compagne de Monsieur X. a bien consenti au service précité. Tele2 indique également qu'une confirmation de la commande a été adressée à Monsieur X. Ce dernier avait 9 jours ouvrables après réception de cette confirmation pour, éventuellement, notifier son renon et le service a été activé le 17/08/2007. Compte tenu de la période d'essai de 2 mois, Monsieur X. avait jusqu'au 07/10/2007 pour annuler, sans frais, la commande. Or, ce n'est qu'en date du 26/10/2007 que Tele2 a reçu une lettre de résiliation de la part de Monsieur X. En conséquence la résiliation a été entérinée et des frais ont, à cette occasion, été portés en compte à Monsieur X.

La présente contribution se propose, précisément, d'analyser certains problèmes consécutifs à la conclusion de contrat de téléphonie fixe via le mécanisme des contrats à distance dont question aux articles 77 à 81 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur (LPC).

Plus singulièrement, après un bref rappel des dispositions légales applicables aux contrats à distance, nous mettrons en pa-

ralle ces dispositions avec celles propres au secteur des télécommunications.

B) PRINCIPALES DISPOSITIONS LÉGALES APPLICABLES AUX CONTRATS À DISTANCE)

1. DÉFINITION

Les abonnements de téléphonie fixe proposés dans le cadre de prospections téléphoniques tombent, en cas d'acceptation verbale de la part des utilisateurs finals (qui souvent se trouvent être des consommateurs conformément à l'article 1.7 de la LPC), sous le coup de l'article 77 de la LPC relatif aux contrats à distance.

Pour mémoire, l'article 77 précise ce qu'il y a lieu d'entendre par contrat à distance. Le contrat à distance est : « tout contrat concernant des produits ou des services conclu entre un vendeur et un consommateur dans le cadre d'un système de vente ou de prestations de services à distance organisé par le vendeur, qui, pour ce contrat utilise exclusivement une ou plusieurs techniques de communications à distance jusqu'à la conclusion du contrat, y compris la conclusion du contrat elle-même ».

Plus simplement, un contrat à distance est un contrat conclu sans la présence physique simultanée des parties. Celles-ci ayant recours à un système de communication à distance, il peut s'agir d'un contrat conclu par correspondance, par voie électronique, sur un site Internet ou encore par téléphone.

2. OBLIGATIONS D'INFORMATION DU VENDEUR

La protection du consommateur est renforcée en cas de contrat à distance. Ainsi, le vendeur est tenu de fournir au consommateur une série d'informations. Celles-ci sont précisées aux articles 78 et 79 de la LPC. De toute évidence, le législateur considère que l'information correcte du consommateur représente la condition première d'un contrat équilibré procédant d'un consentement libre et éclairé des parties. L'article 83 decies, alinéa 2, de la LPC témoigne également de cette volonté de protéger au mieux le consommateur. En effet, conformément à cet article, toute clause par laquelle le consommateur renonce au bénéfice des droits qui lui sont conférés par les articles 77 à 81 de la LPC est réputée non écrite.

En résumé, toute offre par laquelle un opérateur propose un contrat de téléphonie fixe doit contenir une information claire et compréhensible (article 78 de la LPC). A cet effet, la loi énumère un certain nombre d'éléments qu'elle doit absolument préciser :

1. Identité du vendeur et son adresse géographique (savoir à qui l'on a affaire) ;
2. Caractéristiques essentielles du produit ou service (savoir ce que l'on commande) ;
3. Prix ;
4. Frais de livraison éventuels ;
5. Modalités du contrat (paiement, livraison, exécution) ;
6. Délai de renonciation (ou absence du droit) ;
7. Modalités de reprise (+ frais y afférents) ;
8. Coût de l'utilisation de la technique à distance s'il est différent du tarif de base (exemple : numéros surtaxés) ;
9. Durée de validité de l'offre ;
10. Durée minimale du contrat (lorsqu'il s'agit de fourniture périodique ou durable).

De plus, si l'offre est effectuée par téléphone, le vendeur doit préciser dès le début de l'appel son identité et l'objet de son appel.

Quant à l'article 79 de la LPC, il prévoit que le vendeur doit communiquer par écrit ou sur un support durable certaines informations fondamentales concernant le contrat (confirmation des informations visées à l'article 78 de la LPC, conditions et modalités d'exercice du droit de rétractation, adresse géographique du vendeur où le consommateur peut adresser ses réclamations, informations concernant les services après-vente, et aux garanties commerciales existantes, conditions de résiliation du contrat lorsque celui-ci est à durée indéterminée ou d'une durée supérieure à un an) .

La notion de support durable implique que ces informations y soient stockées de manière personnelle par le consommateur. Celui-ci doit, en outre, avoir la possibilité de s'y reporter à l'avenir.

Par ailleurs, ces informations doivent, en ce qui concernent les services, être fournies avant l'exécution des prestations et, le cas échéant, pendant l'exécution du contrat de service, si l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de renonciation (voir ci-après).

3. DROIT DE RÉTRACTATION

A côté de ces obligations d'information imparties au vendeur, la protection renforcée accordée au consommateur dans le cadre de contrats à distance se manifeste également par le droit de renonciation ou de rétractation dont bénéficie ce dernier.

Ce droit de rétractation est consacré à l'article 80 de la LPC qui précise que : « Pour tout contrat à distance, le consommateur dispose d'un délai d'au moins sept jours ouvrables pour renoncer au contrat. Ce droit s'exerce sans pénalité et sans indication de motif ».

Les seuls frais pouvant être imputés au consommateur en raison de l'exercice de son droit de rétractation sont les frais directs de renvoi (voir ci-après).

En ce qui concerne les services, le point de départ du délai de rétractation débute à compter du lendemain du jour de la conclusion du contrat ou à partir du jour où les obligations d'information prévus à l'article 79, § 1^{er} de la LPC ont été remplies si elles sont exécutées après la conclusion du contrat.

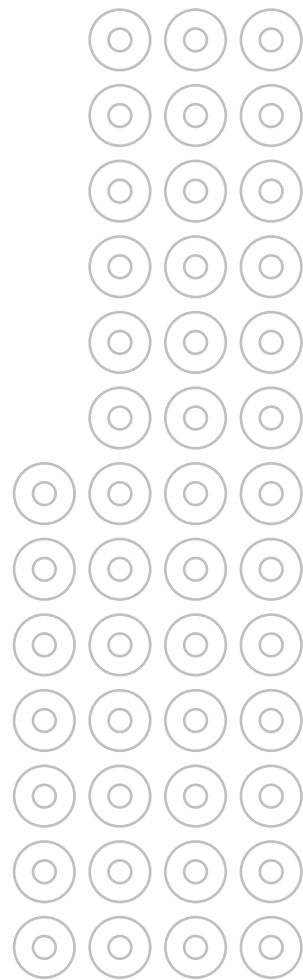
4. DÉLAI D'EXÉCUTION DE LA COMMANDE

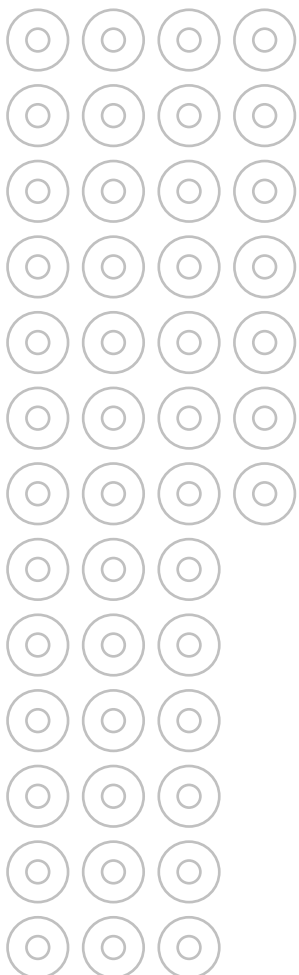
Si rien d'autre n'a été prévu, le vendeur est tenu d'exécuter la commande au plus tard dans les 30 jours à compter du lendemain de celui où le consommateur a transmis sa commande. En cas de défaut d'exécution du contrat dans le délai ainsi défini et sauf cas de force majeure, le contrat est résolu de plein droit sans préjudice de l'obtention de dommages et intérêts (article 81 de la LPC).

C) COMPARAISON ENTRE LES DISPOSITIONS PROPRES AUX CONTRATS À DISTANCE ET LES RÈGLES SPÉCIFIQUES AU SECTEUR DES TÉLÉCOMMUNICATIONS)

1. PREUVE DE LA CONFIRMATION DES INFORMATIONS PRÉALABLES À FOURNIR À L'UTILISATEUR FINAL

L'opérateur qui propose des services de téléphonie fixe à distance est tenu de confirmer, par écrit ou sur un support durable, à l'utilisateur une série d'informations relatives auxdits services.





51

RAPPORT
ANNUEL
2007

LES TÉLÉCOMMUNICATIONS

<< 50

Le problème qui se pose à ce niveau est, principalement, d'ordre probatoire et concerne, au premier chef, la preuve du respect des obligations d'information imparties à l'opérateur (articles 78 et 79 LPC).

En application de l'article 83 decies, alinéa 1^{er} de la LPC, c'est à l'opérateur de prouver qu'il a satisfait aux obligations concernant l'information préalable du consommateur, le respect des délais, le consentement du consommateur à la conclusion du contrat et, le cas échéant à son exécution pendant le délai de renonciation.

Dans bon nombre de cas soumis au service de médiation, l'opérateur n'est pas en mesure d'établir qu'une confirmation a bien été adressée à l'utilisateur. Habituellement, les opérateurs prétendent qu'il leur est impossible de produire une copie de la confirmation envoyée à un utilisateur en particulier dans la mesure où la confirmation revêt la forme d'un courrier type.

Quoi qu'il en soit, à défaut de cette preuve, l'article 80, § 2 de la LPC prévoit, en guise de sanction, que le délai de renonciation est porté à 3 mois. En ce qui concerne les services, ce délai commence à courir à partir du lendemain du jour de la conclusion du contrat. Si dans ce délai de 3 mois, les informations visées à l'article 79, § 1^{er} de la LPC, sont fournies, le délai de 7 jours ouvrables commence à courir le lendemain du jour de la réception des informations.

Pour sa part, le service de médiation estime que la sanction prévue en cas de non-respect par le vendeur des obligations d'information qui lui incombent, devrait être renforcée.

En effet, d'une part, le consentement exprimé par l'utilisateur est largement fonction des informations dispensées par l'opérateur. En conséquence, si des lacunes sont relevées à ce niveau, il conviendrait de considérer qu'il y a vice de consentement au sens de l'article 1109 du Code civil et donc de regarder le contrat comme nul et non avenue.

D'autre part, il ne faut pas perdre de vue que l'exercice de la faculté de rétractation implique parfois le respect de certaines modalités et conditions (article 79, 2^o de la LPC) qui doivent, précisément, être définies dans la confirmation. Partant, si cette confirmation fait défaut, il est permis de craindre que l'utilisateur n'ait pas connaissance des exigences liées à l'exercice du droit de rétractation et que son renonciation ne soit pas, de ce fait, pris en compte par l'opérateur. En ce sens, le prolongement

du délai de rétractation, de sept jours à trois mois, est dépourvu de tout intérêt.

A l'instar de ce qui est prévu en cas d'omission de la clause de rétractation, l'absence de confirmation ou de preuve de transmission de celle-ci à l'utilisateur final devrait être assimilée à une vente forcée (article 79, 2^o, alinéa 3 de la LPC).

Etant donné, la prolifération des contrats à distance, il paraît opportun de revenir sur la remarque formulée, dans le rapport annuel 2006 du service de médiation (page 66), au sujet des modalités d'exercice du droit de rétractation et plus généralement de résiliation. Pour mémoire, le service de médiation plaide pour l'instauration d'un parallélisme entre les modalités de conclusion et de résiliation 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. PREUVE DU CONSENTEMENT DE L'UTILISATEUR FINAL

A l'instar de tout contrat, le consentement de la partie qui s'oblige représente une des quatre conditions essentielles pour la validité du contrat conclu à distance (article 1108 du Code civil).

A l'examen des plaintes soumises au service de médiation, il s'avère qu'une frange relativement importante des utilisateurs n'a pas conscience que l'acceptation verbale de l'offre proposée, par téléphone, les engage contractuellement parlant. Bon nombre d'utilisateurs finals n'ont pas connaissance des règles régissant la formation des contrats à distance et considèrent, à tort, qu'il n'y a pas contrat dès lors qu'ils n'ont signé aucun document. Le cas de Monsieur X. de W. illustre parfaitement notre propos.

Monsieur X. sollicite l'intervention du service de médiation en vue de la résolution à l'amiable du litige qui l'oppose à Tele2. Cette dernière a fait parvenir à Monsieur X. un kit d'installation (Easy Box). Pourtant, Monsieur X. se défend d'avoir souscrit un quelconque contrat auprès de Tele2. Invitée à se justifier quant à la plainte de Monsieur X., Tele2 exclut l'hypothèse d'une vente forcée et produit un enregistrement. Après audition de cet enregistrement, force est de constater que Monsieur X. répond par l'affirmative à l'ensemble des questions qui lui sont posées par le téléopérateur et qu'il accepte l'offre proposée.

Malgré cet élément, Monsieur X. maintient qu'il n'a pas consenti à l'offre proposée et va jusqu'à prétendre que l'enregistrement produit par Tele2 est truqué.

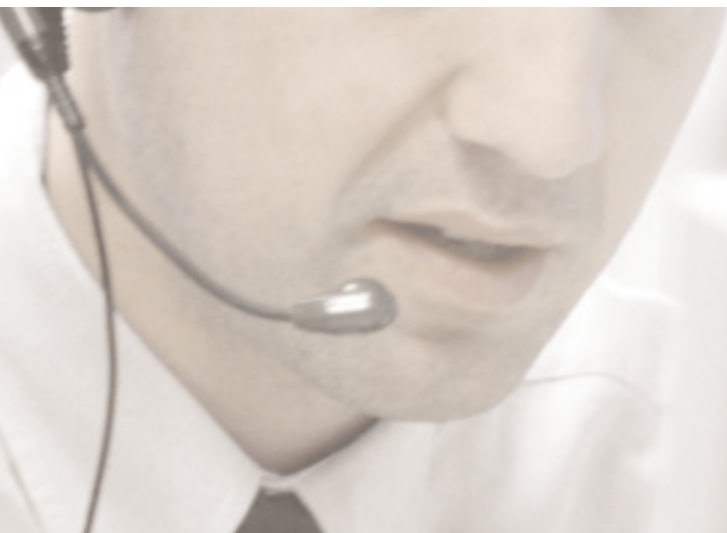
En cas de contestation quant à l'existence d'un contrat, la preuve du consentement de l'utilisateur au contrat peut poser problème. En effet, dès lors que ce consentement intervient dans le cadre d'un entretien téléphonique, la preuve du consentement à la conclusion du contrat peut s'avérer extrêmement laborieuse.

Afin de pallier à cette difficulté, l'opérateur Tele2 produit, habituellement, l'enregistrement réalisé lors du contact téléphonique avec l'utilisateur. Selon Tele2, cette pratique procède de l'article 128 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

teur doit notamment préciser à l'utilisateur final que l'enregistrement fera, en cas de contestation, quant à l'existence de son consentement, office de preuve.

Secundo, les données enregistrées ne peuvent pas être conservés plus longtemps que la période pendant laquelle la transaction dont elle fournit la preuve peut être contestée en justice.

Or, ces deux conditions ne sont, dans les faits, pas toujours rencontrées. En effet, l'opérateur n'est souvent pas en mesure d'apporter la preuve que les objectifs de l'enregistrement, la durée de stockage des communications et/ou données enregistrées ont, effectivement, été communiqués à l'utilisateur final. De plus, vu le nombre d'utilisateurs finals qui ignorent que l'acceptation verbale de l'offre proposée par téléphone vaut, en principe, contrat, il est



En vertu de l'article 128 précité, l'enregistrement d'une communication électronique et des données relatives au trafic qui s'y rapportent réalisés dans les transactions commerciales licites comme preuve d'une transaction commerciale ou d'une autre communication professionnelle, est autorisé.

L'article 128 de la loi sur les communications électroniques transpose l'article 5.2 de la Directive vie privée. Cet article permet d'établir la preuve des transactions commerciales et des communications professionnelles en enregistrant des communications électroniques et des données relatives au trafic.

Cela étant, l'article 128 pose tout de même deux conditions.

Primo, les parties impliquées dans la communication doivent être informées au préalable de l'enregistrement, des objectifs précis de ce dernier et de la durée de stockage des communications et/ou données enregistrées. Cela signifie que l'opéra-

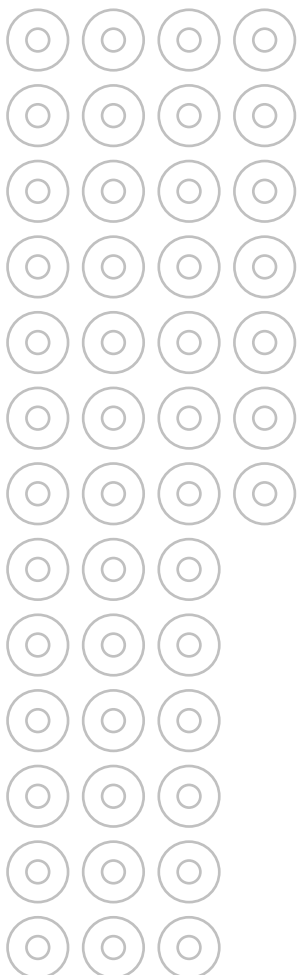
teur doit notamment préciser à l'utilisateur final que l'enregistrement fera, en cas de contestation, quant à l'existence de son consentement, office de preuve.

Une meilleure et véritable information en la matière atténuerait tout malentendu et limiterait considérablement les plaintes et les contestations.

Par ailleurs, s'agissant du secteur des télécommunications, l'acquiescement téléphonique ne peut, à notre estime, être, pleinement et à lui seul, assimilé à un « accord contractuel ». En effet, cette approbation téléphonique présente une double fragilité.

D'une part, elle est subordonnée au respect par l'opérateur d'une série d'obligations d'information. En cas d'inexécution de celles-ci ou d'impossibilité pour l'opérateur d'en apporter la preuve, il ne peut, en tout état de cause, être question d'un quelconque consentement libre et éclairé dans le chef de l'utilisateur final.





D'autre part, l'approbation téléphonique est susceptible d'être totalement annihilée en cas d'exercice du droit de rétractation. Au-delà du respect des deux conditions imposées par l'article 128 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et de la double fragilité de l'acquiescement téléphonique, l'enregistrement comme preuve du contrat ou du consentement de l'utilisateur soulève d'autres problèmes.

Ces derniers ont trait à la concordance de l'article 128 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques avec les règles de la preuve en droit civil, l'article 135 de la loi précitée et les accords BRIO.

L'article 1341 du Code civil requiert un acte sous seing privé, papier ou électronique (article 1322 du code civil) pour prouver un engagement de plus de 375 € à l'encontre d'un non-commerçant. En conséquence, lorsque l'utilisateur final est un non-commerçant et que le contrat de téléphonie présente un enjeu financier supérieur à 375 €, le contrat ne peut être prouvé qu'au moyen d'un acte écrit. En ce sens, l'acquiescement téléphonique est insuffisant.

De même, ce dernier est, eu égard à l'article 135 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, également insuffisant. En effet, le consentement en matière de téléphonie et d'Internet doit, conformément à l'article 135 précité être écrit ou matérialisé sur un support durable de l'utilisateur final. En cas de violation de l'article 135 précité, la personne qui demande à tort à un opérateur le transfert d'un numéro ou d'un service d'accès à l'Internet ou d'activer ou de désactiver une présélection ou un service de présélection de l'opérateur ou la personne qui désactive à tort une présélection de l'opérateur activée à juste titre ne peut réclamer à l'utilisateur final préjudicié le paiement de ces coûts pour les quatre derniers mois précédant l'introduction de la plainte.

Le cas échéant, il lui rembourse les montants déjà perçus. En outre, il est tenu de payer une intervention forfaitaire de 750 euros à l'entreprise qui, de ce fait, perd temporairement un utilisateur final.

Enfin, en vertu des accords Brio (article 4.2.1, alinéa 3), tout opérateur alternatif doit, avant de transmettre une demande d'activation de CPS à Belgacom, disposer d'une autorisation signée (Letter of authority) de la part de l'utilisateur final. Force est de constater qu'habituellement, l'opérateur alternatif ne dispose pas de cette autorisation.

En définitive, l'enregistrement réalisé à l'occasion de l'offre formulée par téléphone ne peut, en raison des motifs exposés ci-avant, être admis comme unique preuve du consentement libre et éclairé de l'utilisateur final. Il convient de ne pas se limiter au seul article 128 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques mais de tenir également compte des articles 77 à 81 de la LPC ainsi que des autres dispositions légales propres au secteur des télécommunications. De plus, l'enregistrement atteste seulement de la passation d'une transaction et n'atteste en rien du caractère libre et éclairé du consentement exprimé.

3. DROIT DE RÉTRACTATION

Le principal problème posé par le droit de rétractation concerne le point de départ de ce délai.

Pour mémoire, en ce qui concerne les services, le point de départ du délai de rétractation débute à compter du lendemain du jour de la conclusion du contrat ou à partir du jour où les obligations d'information prévues à l'article 79, § 1^{er} de la LPC ont été remplies si elles sont exécutées après la conclusion du contrat.

Il arrive fréquemment que l'utilisateur final exerce son droit de rétractation après le délai qui lui est normalement imparti et plus précisément quelques jours après l'activation ou la tentative d'activation du service. En pareille occurrence, des frais de résiliation anticipée sont réclamés à l'utilisateur dans la mesure où cette résiliation intervient au-delà du délai dans lequel celle-ci pouvait intervenir sans frais.

Ainsi, Madame G. de H. conteste les frais de résiliation qui lui sont portés en compte par Tele2. Ces frais s'élèvent à 378,42 €. Madame G. a, le 08/12/2006, souscrit un abonnement ADSL Always More auprès de VRD Engineering. Le 12/12/2006, une lettre de confirmation lui a été adressée. Cette lettre reprenait notamment les différents paramètres nécessaires au bon fonctionnement de la connexion ADSL. Le service ADSL a été activé le 08/01/2007. Par courrier recommandé du 10/01/2007, Madame G. a résilié son contrat ADSL. Vu que cette résiliation est intervenue plus de 7 jours après la commande, des frais de résiliation lui ont été facturés.

A partir du lendemain de la date du contrat, l'utilisateur final dispose de minimum sept jours calendrier pour renoncer à sa commande (article 80, § 1^{er} de la LPC).

Autrement dit, le délai de rétractation peut excéder les sept jours.

Dans pas mal de cas, il serait justement opportun et plus raisonnable, pour les opérateurs d'instituer un délai de rétractation supérieur à 7 jours sous peine de priver, dans les faits, l'utilisateur final de cette faculté. En effet, dès lors que le kit d'installation est habituellement livré quasiment un mois après la date de la commande ou du contrat, le délai pour pouvoir résilier sans frais est généralement dépassé. En outre, il convient de permettre au client d'évaluer le service fourni et le cas échéant de résilier sans frais son abonnement en cas d'insatisfaction. Or, cette évaluation ne peut s'opérer au moment de la passation de la commande et ce n'est qu'au moment de l'installation ou de la tentative d'installation de la connexion que le consommateur peut valablement juger de la qualité du service.

Une autre alternative consisterait à modifier le point de départ du délai de sept jours et à faire courir ce dernier non pas à compter de la date du contrat ou de la commande mais bien à dater de la livraison du kit à l'instar de ce qui vaut pour les produits.

Avant de clore cette section consacrée au droit de rétractation, il paraît intéressant de jeter un bref regard sur l'évolution intervenue en la matière en France.

Le 20 décembre 2007, l'Assemblée nationale française a adopté définitivement le projet de loi pour le développement de la concurrence au service des consommateurs. Ce projet de loi, entre-temps devenu loi (loi dite Loi Chatel), modifie les règles relatives à la vente à distance et ce sur plusieurs points. Certaines modalités du droit de rétractation ont été modifiées. La principale modification a trait aux frais de renvoi consécutifs à l'exercice du droit de rétractation. Désormais, lorsque l'utilisateur final exerce son droit de rétractation, l'opérateur doit lui rembourser les frais d'envoi et cela même si l'utilisateur opte pour un système de livraison coûteux tel que Chronopost.

4. DÉLAI DE LIVRAISON

Il arrive fréquemment que le délai précisé à l'article article 81 de la LPC (30 jours à dater de la commande) soit largement dépassé. Curieusement, les utilisateurs n'exercent jamais la faculté de résolution qui leur est pourtant reconnue. En fait, pour bon nombre d'utilisateurs finals,

l'essentiel est de pouvoir rompre tout lien contractuel avec l'opérateur historique et ils sont, à ce titre, disposés à faire preuve d'une patience hors du commun.

A côté de cette catégorie d'utilisateurs finals, d'autres se plaignent, au contraire, justement des délais de livraison. Pour ces derniers, les mesures adoptées dans le cadre de la loi Chatel ne sont pas dépourvues d'intérêt.

En effet, les nouvelles dispositions légales arrêtées en France prévoient, pour l'opérateur, l'obligation d'indiquer une date limite de livraison en cas de vente à distance. Dorénavant, l'opérateur se doit de préciser, avant la conclusion du contrat, la date limite à laquelle il s'engage à livrer le bien ou exécuter la prestation de service. En cas de retard de plus de sept jours, le consommateur peut dénoncer la commande par lettre recommandée avec accusé de réception et l'opérateur est tenu de lui rembourser les sommes versées dans un délai de 30 jours.

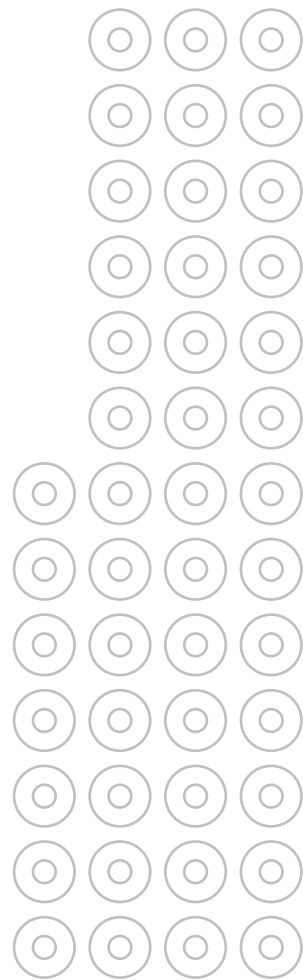
D) CONCLUSION)

Sauf exception prévue expressément par la loi, les articles 77 à 81 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur ont vocation à s'appliquer à l'ensemble des secteurs économiques et ont, en ce sens, un champ d'application très large.

Lorsque le secteur économique concerné, en l'occurrence les télécommunications, est régi par des dispositions légales spécifiques, il y a lieu de tenir compte également des règles propres à ce marché.

Ainsi, les opérateurs ne devraient pas se cantonner, dès lors qu'il s'agit de faire la preuve du consentement de l'utilisateur final au service de téléphonie fixe proposé par téléphone, au seul article 128 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et veiller également au respect des accords Brio, de l'article 135 ainsi que des règles du droit civil en matière de preuve.

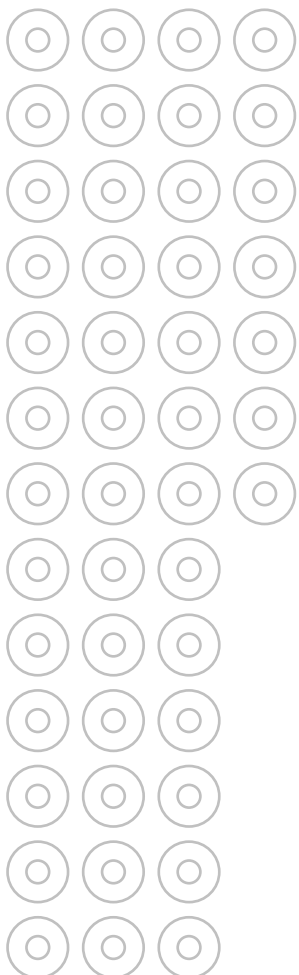
En conséquence, l'enregistrement ne peut à lui seul être admis comme unique preuve du consentement de l'utilisateur final au contrat. En d'autres termes, l'enregistrement ne permet pas, nécessairement, d'apprécier le caractère libre et éclairé du consentement exprimé par l'utilisateur final.



L'information de l'utilisateur final détermine sérieusement le consentement de celui-ci. En cas de manquement quant à l'information dispensée à l'utilisateur final, la sanction applicable devrait être renforcée. Cette sanction pourrait consister en une assimilation à un achat forcé conduisant à l'annulation pure et simple du contrat.

Concernant le droit de rétractation, il serait opportun de reconsidérer le point de départ de celui-ci, en tout cas pour ce qui regarde le secteur des télécommunications, afin que ce droit puisse réellement profiter à l'utilisateur final.

Enfin, le service de médiation plaide, à nouveau, pour l'instauration d'un parallélisme entre les modalités de conclusion des contrats de téléphonie et les modalités de résiliation de ceux-ci. En cas de résiliation ou d'exercice du droit de rétractation, les utilisateurs finals devraient pouvoir bénéficier de souplesses identiques à celles prévalant lors de la conclusion des contrats.



55 RAPPORT
ANNUEL
2007

LES TÉLÉCOMMUNICATIONS

<< 54



SERVICES SMS PAYANTS

A) INTRODUCTION)

Le service de médiation a enregistré, en 2007, 1.412 plaintes de consommateurs exprimant leur mécontentement au sujet de services SMS payants. Comparativement à 2006, ces plaintes ont plus que doublé puisque 616 plaintes relatives à cette problématique avaient été introduites. Sur la base des données statistiques, nous devons constater que depuis 2002, il est de plus en plus fait appel à nos services. Les plaintes concernent principalement des consommateurs qui, soit contestent des SMS payants non sollicités, soit n'arrivent pas à mettre fin à des services SMS. Par ailleurs, un grand nombre de plaignants estiment avoir été insuffisamment informés sur le coût de ces services.

Dans ce chapitre, nous nous pencherons avant tout sur les raisons qui expliquent la hausse très sensible du nombre de plaintes relatives aux SMS. Dans ce cadre, nous nous intéresserons d'abord au phénomène des sonneries et des logos. Ensuite, nous examinerons dans quelle mesure le secteur a donné suite aux recommandations que le service de médiation avait formulées dans ses précédents rapports annuels. L'attitude des opérateurs à l'égard des plaintes introduites auprès du service de médiation sera également commentée. Sur la base de certaines constatations, un passage sera également consacré, dans ce chapitre, aux évolutions que l'on peut attendre quant à la problématique des services SMS payants. Enfin, dans la conclusion de ce chapitre, des recommandations seront à nouveau formulées à partir des éléments relevés dans les plaintes enregistrées en 2007.

B) AUGMENTATION SENSIBLE DU NOMBRE DE PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES SMS)

1. TRAITEMENT DES PLAINTES DE PREMIÈRE LIGNE

Le service de médiation constate que, dans leur grande majorité, les plaintes ayant trait à des services SMS payants conduisent aisément à un arrangement à l'amiable. Ceci s'explique en grande partie par le fait que les principaux opérateurs

(Proximus, Mobistar et Base) ont mis au point une procédure en vertu de laquelle les fournisseurs de services SMS payants doivent pouvoir présenter, dans un délai relativement court, toutes les informations relatives aux SMS contestés (et à défaut, prendre en charge de facto les frais qui en résultent). Les opérateurs examinent ensuite les SMS contestés à la lumière de la réglementation existante (les directives GOF). Dans la plupart des cas, des infractions sont constatées et le plaignant reçoit un crédit ou un remboursement.

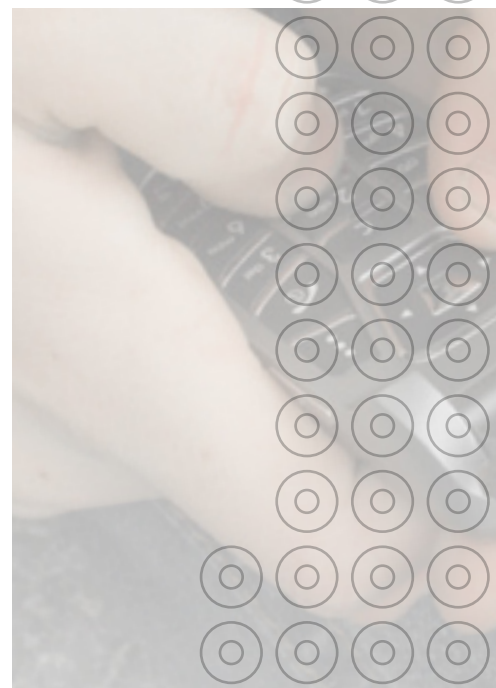
Ce traitement généralement assez rapide des plaintes adressées au service de médiation contraste radicalement avec la manière dont les opérateurs traitent les plaintes en première ligne. Après avoir constaté sur leur facture que des messages SMS coûteux leur ont été portés en compte, la plupart des utilisateurs prennent contact par téléphone avec leur opérateur. De sérieuses indications donnent à penser qu'aucun des opérateurs ne se donne la peine, à la suite de telles plaintes téléphoniques, de contacter les fournisseurs de services et d'entreprendre des recherches. Soit il est demandé aux plaignants d'accepter tel quel le montant de leurs factures, soit ils sont tout simplement orientés vers le service de médiation. La mission légale du service de médiation s'en trouve ainsi contrariée. On peut considérer qu'il ne doit être fait appel au service de médiation qu'après qu'une plainte de première ligne ait été sérieusement examinée par les opérateurs.

Malheureusement, il semble que la tendance actuelle, parmi les opérateurs, soit de canaliser systématiquement les plaignants les moins dociles vers le service de médiation. Cette attitude regrettable est, sans aucun doute, la principale cause du nombre record de plaintes liées aux SMS enregistrées en 2007 par le service de médiation.

2. SONNERIES ET LOGOS

2.1. EXEMPLE

Madame C., après avoir vu une publicité sur internet, s'inscrit sur le website be.celldorado.com en vue d'obtenir une sonnerie gratuite. Elle suit la procédure d'inscription sur le site en question et en-



voie le message « ok » au numéro 4611 pour recevoir la sonnerie par SMS via un lien WAP. Elle ne reçoit cependant pas ce SMS et, par la suite, n'y prête plus attention. Sur sa facture de Mobistar, elle constate toutefois qu'un montant de 50 euros a été porté en compte pour la réception de messages SMS payants à partir des numéros 4611 et 3989.

2.2. COMMENTAIRES

En 2007, le service de médiation a été confronté quotidiennement à des plaintes d'utilisateurs qui s'étonnaient de la facturation de SMS coûteux après qu'ils aient demandé une sonnerie ou un logo gratuit. Ces plaintes spécifiques ont même contribué dans une large mesure à l'explosion du nombre total de plaintes liées aux SMS. Pourtant, la problématique n'est pas neuve. Depuis deux ans environ, le service de médiation enregistre des plaintes émanant principalement de parents qui s'inquiètent du niveau élevé des factures ou de la diminution étonnamment rapide du crédit d'appels de leurs enfants. Dans un certain nombre de cas, cette situation résulte du fait que ces utilisateurs, souvent mineurs d'âge, se sont inscrits en vue de recevoir une sonnerie ou un logo.

De plus en plus de consommateurs éprouvent le besoin de personnaliser leur gsm. Le marché a saisi la balle au bond et a répondu à ces attentes en proposant un éventail très diversifié de sonneries et d'arrière-plans graphiques pour l'affichage de GSM (ou logos). Les fournisseurs assurent la promotion de ces services par le biais de messages publicitaires sur des chaînes de télévision et des websites qui s'adressent presque exclusivement aux jeunes. Sur la base des plaintes, le service de médiation constate que l'offre de services de ce type a connu une forte extension en 2007. Le nombre de plaintes est particulièrement frappant en ce qui concerne les services d'Echovox / Arctic Mobile.

2.3. INFORMATION PRÉALABLE DU CONSOMMATEUR

Comme le montrent les plaintes, la plupart des utilisateurs s'inscrivent sur le website des fournisseurs de services après avoir vu, sur Internet, un message publicitaire leur promettant une sonnerie gratuite. Ces utilisateurs doivent enregistrer leur numéro de GSM et faire un choix parmi un large éventail de sonneries. Ils reçoivent ensuite sur leur GSM un message SMS dans lequel il leur est demandé d'envoyer un code de confirmation afin que le produit gratuit puisse leur être livré. Ceci s'effectue au moyen d'un lien WAP contenu dans le SMS.

De nombreux utilisateurs n'ont visiblement pas conscience qu'en suivant cette pro-

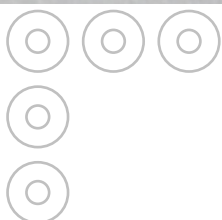
cedure, ils activent un service d'abonnement par lequel plusieurs sonneries leur sont transmises chaque semaine, seule la première sonnerie leur étant offerte gratuitement. Sur le website des fournisseurs Echovox / Arctic Mobile (be.celldorado.com), il apparaît que ces informations sont bien mentionnées mais, d'une manière telle que les informations les plus significatives échappent très facilement à l'utilisateur qui ne fait pas preuve d'une totale vigilance.

Les opérateurs font remarquer, au travers des dossiers, qu'après l'enregistrement de leur numéro de GSM, les plaignants ont reçu le message suivant : *"Message gratuit : envoyez maintenant OK par SMS au 4611 pour recevoir votre sonnerie gratuite. Pour arrêter : STOP WTOP5019, 2 €/SMS max. 6 SMS/semaine. Info ? be.celldorado.com. Tél 078 15 32 32"*. Selon les opérateurs, leurs clients pouvaient clairement déduire de ce message qu'ils avaient donné leur accord pour l'activation d'un service d'abonnement payant. Si l'on considère le grand nombre de plaintes, il est clair que de nombreux utilisateurs n'avaient pas tiré les mêmes conclusions sur la base de ces informations.

Un très grand nombre de plaignants signalent qu'ils n'ont pas pu obtenir la sonnerie gratuite demandée, mais qu'on leur a malgré tout facturé des frais élevés pour des « messages fantômes ». Après enquête, le service de médiation a constaté que les websites des fournisseurs mentionnaient un lien vers les « appareils compatibles ». Lorsque l'on clique sur ce lien, on voit s'afficher une liste de tous les types de GSM, dans laquelle il est indiqué s'ils sont compatibles ou non avec les sonneries et logos proposés.

Il apparaît qu'en général, les appareils vieux de deux ans ou plus ne sont plus aptes à recevoir ces produits. Non seulement le lien en question vers les « appareils compatibles » est habilement dissimulé par les fournisseurs de services sur leur website, mais en plus la nomenclature du lien lui-même peut difficilement être considérée comme un réel avertissement à l'adresse du consommateur afin de l'informer qu'un grand nombre d'appareils ne sont pas compatibles. Ce n'est qu'en recevant la facture suivante de leurs opérateurs que les utilisateurs prennent conscience de ce qui s'est passé. La plupart ignorent tout, à ce moment-là, des modalités de désinscription et demandent l'aide de leur opérateur.

D'autre part, les consommateurs qui ont commandé leurs sonneries après avoir vu une publicité à la télévision, se plaignent souvent d'un manque fondamental d'informations préalables. Ces spots TV visent



57 RAPPORT ANNUEL 2007

LES TÉLÉCOMMUNICATIONS

<< 56



à inciter les téléspectateurs à envoyer un code vers un numéro à quatre chiffres, après quoi leur inscription est confirmée et un service d'abonnement est activé. Vu le caractère éphémère de la publicité en télévision, les consommateurs n'ont pas la possibilité de prendre connaissance des tarifs, des modalités de désinscription et de la compatibilité de leur GSM. De surcroît, cette information est généralement présentée en caractères minuscules, si bien que la lisibilité est quasiment nulle. Ceux qui s'inscrivent en envoyant un code par SMS reçoivent, il est vrai, une confirmation de l'inscription par SMS, mais l'information qui est fournie dans ce cadre est souvent obscure et trop limitée.

En outre, on ne peut déduire clairement d'une telle confirmation qu'un service d'abonnement a été activé. Quant à la question de la compatibilité des appareils, l'information sur ce point est totalement inexistante. En d'autres termes, on peut affirmer que les utilisateurs qui se sont inscrits avec un type d'appareil 'ancien' en vue d'obtenir une sonnerie apparemment gratuite, ne sont en aucune manière informés du fait que leur appareil n'est pas compatible. On leur réclame néanmoins le paiement de messages SMS qu'ils n'ont pas reçus.

2.4. INSCRIPTION PAR DES MINEURS D'ÂGE

L'article 1124 du Code Civil précise que les mineurs d'âge sont incapables de contracter. Dans les faits, l'activation d'un service d'abonnement SMS payant doit être considéré comme la conclusion d'un contrat.

Les fournisseurs de services de sonneries et de logos par SMS mentionnent dans leurs annonces que les mineurs d'âge doivent demander l'autorisation de leurs parents avant d'activer un service. D'une part, on peut se demander si une telle mention suffit, d'un point de vue juridique, pour accepter toute demande d'activation d'un service SMS par un mineur d'âge. Par ailleurs, il est illusoire de supposer que les enfants donnent systématiquement une suite positive aux messages des fournisseurs les invitant à demander l'accord des parents avant d'activer un service SMS. De surcroît, les fournisseurs de sonneries et de logos s'adressent principalement aux jeunes. Il est communément admis que ceux-ci sont généralement plus réceptifs aux publicités agressives des vendeurs.

2.5. LE POINT DE VUE DES OPÉRATEURS

Parmi les opérateurs, aucun n'a donné une suite positive aux plaintes du service de médiation en ce qui concerne les sonneries et les logos. De même, les utilisateurs qui s'étaient inscrits après avoir vu un spot

à la TV n'ont pas pu compter sur la compréhension des opérateurs. Ceux-ci soutiennent que les fournisseurs de services ont respecté strictement les directives GOF. Il s'agit d'une forme d'autorégulation, le secteur ayant lui-même élaboré une série de règlements que les fournisseurs de services SMS sont tenus de respecter.

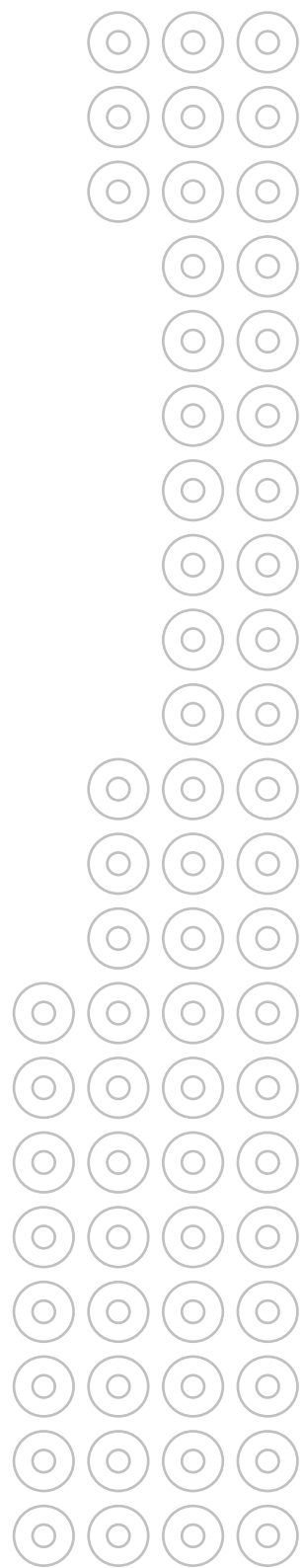
Le service de médiation ne peut nier que ces directives ont effectivement été respectées dans une large mesure, ce qui, toutefois, n'implique en aucun cas que les fournisseurs de services aient pu garantir une information préalable suffisante des consommateurs. Ceci montre du reste que les fournisseurs ont habilement tiré parti des lacunes présentes dans les directives GOF. Ceci n'est pas vraiment surprenant si l'on sait que les directives GOF en vigueur datent déjà de juin 2004. A cette époque, l'offre de services SMS payants ne représentait qu'une fraction de ce qui est commercialisé aujourd'hui. En outre, les fournisseurs de services ont bien plus recours qu'auparavant au média télévisuel et à Internet. Les directives GOF de juin 2004, quant à elles, n'accordent aucune attention particulière à l'utilisation de ces médias.

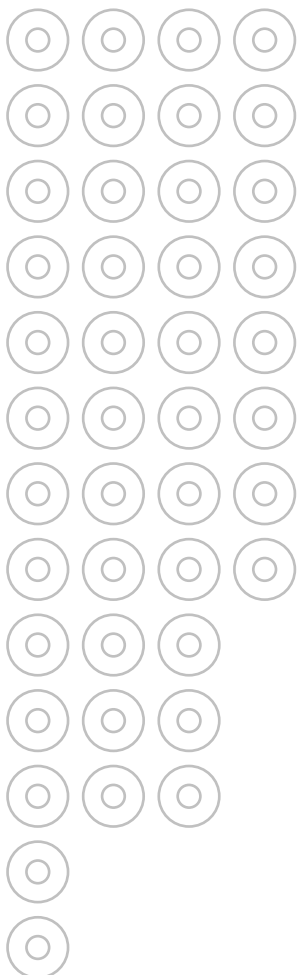
Ce n'est qu'après que le SPF Economie (Cellule Direction générale Contrôle et Médiation) ait prié les fournisseurs de services Echovox / Arctic Mobile, à l'automne 2007, d'adapter leur website afin d'optimiser l'information du consommateur, que les opérateurs de réseau Proximus, Mobistar et Base ont décidé d'effectuer des remboursements en faveur de clients dupés qui avaient fait établir un dossier par l'intermédiaire du service de médiation. Quant aux autres opérateurs (partenaires 'wholesale' des opérateurs de réseau), ils n'ont pas réagi à l'intervention du SPF Economie. Entre-temps, le service de médiation a formulé, dans ce domaine, des recommandations à l'encontre de ces opérateurs en leur demandant de traiter leurs clients de la même façon que ceux de Proximus, Mobistar et Base. Pour l'heure, seule Telenet a réagi positivement à ces recommandations.

C) SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU SERVICE DE MÉDIATION PAR LES OPÉRATEURS)

1. GÉNÉRALITÉS

Depuis des années, le service de médiation insiste auprès des opérateurs, par le biais de ses rapports annuels, pour qu'ils imposent à leurs partenaires commerciaux, en l'occurrence les fournisseurs de services SMS, une information de meilleu-





59 RAPPORT
ANNUEL
2007

LES TÉLÉCOMMUNICATIONS

<< 58

re qualité vis-à-vis de leurs clients. Le consommateur reçoit souvent, dans le cas des services de sonneries, trop peu d'informations en ce qui concerne le coût et les modalités de désinscription. En outre, il n'est pas mentionné clairement que l'utilisateur s'est inscrit pour un service d'abonnement. Cette recommandation est toujours d'application compte tenu du fait qu'aucune amélioration n'a été constatée dans la manière dont les plaignants, en 2007, étaient informés au préalable.

2. INDICATIONS TARIFAIRES

L'un des principes de base absolus d'une pratique commerciale correcte est que le vendeur qui offre des produits au consommateur doit en indiquer le prix par écrit et de manière non équivoque (article 2 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur). En d'autres termes, toute personne qui, sur la base d'une annonce ou d'un message publicitaire diffusé par un média quel qu'il soit, souhaite participer à un service SMS (service d'information, quiz, sonneries, horoscope, chat, ...) a droit à une information claire et correcte sur les prix du service en question.

Les directives GOF consacrent un chapitre entier à la manière dont les fournisseurs de services doivent, dans les annonces publicitaires, informer les clients potentiels sur les tarifs et la fréquence des SMS. La 'Charte graphique' est l'ensemble des règles de présentation d'un pictogramme, avec des proportions constantes, des indications clairement formulées et des codes de couleur. Les directives GOF attendent des fournisseurs de services qu'ils appliquent la 'Charte graphique' pour informer correctement les clients sur les tarifs et la fréquence des SMS. Malheureusement, cette charte n'est encore appliquée que de façon très marginale. Tout aussi déplorable est le fait que les opérateurs ne semblent guère s'en soucier. Ainsi, même lorsqu'un plaignant joint une annonce publicitaire à sa plainte et qu'il est établi que les directives GOF n'ont pas été respectées à cet égard, il n'en résulte pas automatiquement qu'une suite positive est donnée à sa plainte. Dès lors, nous devons constater qu'en 2007 également, la 'Charte graphique' est malheureusement restée lettre morte.

Conformément aux directives GOF, chaque utilisateur qui s'inscrit à un service d'abonnement doit recevoir un message de confirmation par SMS, dans lequel lui sont rappelés les tarifs, la fréquence et les modalités de désinscription. S'il est vrai que la toute grande majorité des utilisateurs reçoit un message de confirmation,

celui-ci répond rarement aux dispositions légales sur le plan de l'information fournie. L'article 4 de la loi sur les pratiques du commerce, mentionnée précédemment, stipule en particulier que les vendeurs doivent au minimum indiquer les prix en euros. Trop souvent encore, pourtant, les tarifs indiqués sont assez obscurs et en infraction avec cette disposition : "2epvob", "1,5 € par message", etc. Comme on peut l'imaginer, rares sont ceux qui comprennent, au vu de telles indications, qu'ils sont sur le point d'adhérer à un service qui leur coûtera respectivement 2 € et 1,5 € par message reçu et envoyé.

Il faut néanmoins préciser qu'en 2007 plus qu'auparavant, les opérateurs ont manifesté une certaine compréhension vis-à-vis des remarques exprimées à ce sujet par le service de médiation lors de l'examen de plaintes.

Le service de médiation, qui avait recommandé au secteur de mieux informer les utilisateurs des services de 'chat', doit malheureusement constater qu'aucune suite n'a été donnée à cette recommandation. Ces services ne sont pas considérés comme des services d'abonnement. En conséquence, une fois inscrits, les utilisateurs ne reçoivent aucune confirmation de leur inscription par SMS. Dès lors, bien souvent, ils pensent communiquer avec une personne normale (et pas avec un service commercial), aux tarifs SMS normaux. Parmi les plaintes reçues en 2007, plusieurs concernaient une annonce pour un service de rencontres parue dans le journal 'Metro'. Dans cette annonce, les personnes seules sont encouragées à rechercher un(e) partenaire en chattant par SMS. Les partenaires potentiels sont présentés comme des personnes qui souhaitent rompre leur solitude et qui invitent à leur envoyer un SMS. Les indications tarifaires sur ces annonces violent de manière flagrante la 'Charte graphique' évoquée précédemment. Les prix ne sont généralement pas libellés en euros et la taille des caractères les rend pratiquement illisibles.

Au vu des plaintes, les conséquences de la participation à ce service de chat sont parfois tragiques : un plaignant s'est ainsi vu facturer pour plus de 7.500 € de SMS par son opérateur Proximus. Sur la base de son expérience, le service de médiation tient du reste à souligner que toutes les couches de la population peuvent être victimes de telles pratiques.

3. DÉSINSCRIPTIONS

En 2007, le service de médiation a une fois de plus reçu un grand nombre de plaintes de consommateurs qui n'arrivaient pas à mettre fin à un service SMS. Conformé-



ment aux directives GOF, les fournisseurs de services sont pourtant tenus d'accéder à toute demande de désinscription, même si le code d'arrêt universel « STOP » n'est pas utilisé ou est mal orthographié. Les manquements des directives GOF dans ce domaine sont frappants, en particulier lorsque l'utilisateur veut mettre fin à un service de chat. Contrairement à beaucoup d'autres services SMS, un service de chat n'est généralement pas considéré comme un service d'abonnement. Cela implique qu'un service de chat doit, en principe, être automatiquement arrêté dès lors que l'utilisateur lui-même n'envoie plus de SMS.

En d'autres termes, le fournisseur du service ne peut envoyer un SMS que si l'utilisateur en a envoyé un au préalable. Il apparaît cependant que la réalité est souvent éloignée de la théorie. De nombreux 'chatters' sont assaillis par des SMS d'aguchage payants dont le seul but est de les inciter à accroître leur participation. Il ressort des plaintes que ces pratiques portent leurs fruits et que de nombreux utilisateurs succombent à la tentation de chatter de manière active et intensive. Même lorsqu'un utilisateur a indiqué de manière explicite qu'il ne souhaitait plus participer à un service de chat, il continue bien souvent à recevoir des SMS. Les opérateurs avancent comme argument qu'en l'occurrence, le message de désinscription était superflu étant donné que le client n'était pas inscrit à un service d'abonnement. Néanmoins, les opérateurs ont conscience du fait que les utilisateurs qui mettent fin à leur participation aux services de chat ne sont pas de facto prémunis contre les messages agucheurs.

4. JEUX PAR SMS

Le service de médiation doit une fois de plus déplorer, en 2007, un très grand nombre de plaintes ayant trait à des jeux ou des quiz organisés par le biais de services SMS. Les sociétés qui exploitent ce genre de services SMS conservent leur mauvaise réputation en raison d'infractions persistantes aux directives GOF. Plus particulièrement, les participants sont presque systématiquement informés de manière incomplète ou confuse sur les tarifs et les modalités de désinscription. Peu de clients ont conscience d'avoir activé un service d'abonnement.

Les directives GOF, du reste, consacrent un chapitre entier à l'organisation des services de jeux par SMS. On y trouve notamment un prix maximum recommandé (15 €) par session de jeu. Une fois encore, le service de médiation n'a reçu, en 2007, aucune plainte attestant de l'application de cette recommandation. Dans la pratique, il semble que le prix d'une session de jeu ne soit jamais plafonné. Il faut, à nou-

veau, en conclure, malheureusement, que les recommandations formulées par le service de médiation dans ses précédents rapports annuels ont été ignorées par le secteur.

5. BLOCAGES

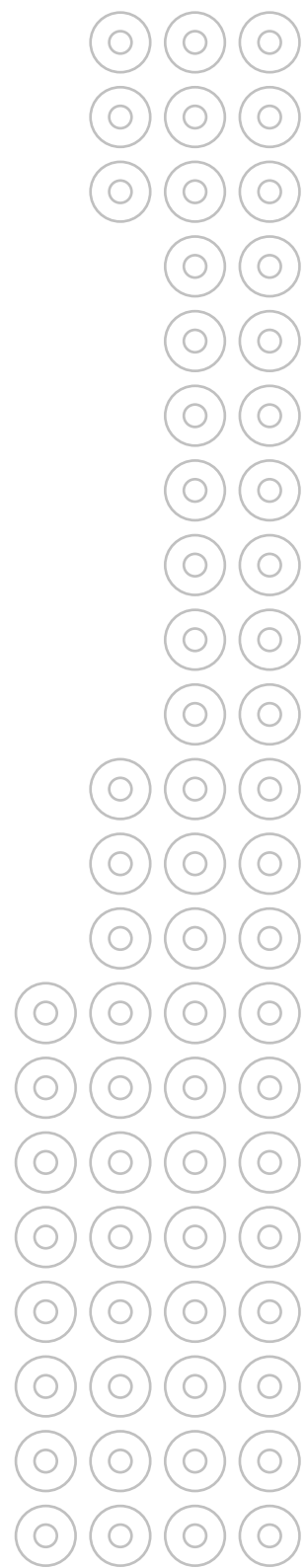
Depuis quelques années déjà, le service de médiation insiste auprès des opérateurs pour qu'ils donnent la possibilité à leurs clients de faire bloquer gratuitement les SMS payants, entrants ou sortants. Nous pensons qu'une telle mesure serait notamment de nature à offrir une protection aux parents dont les enfants sont réceptifs à toutes sortes de services SMS et qui veulent éviter de voir grimper leurs factures.

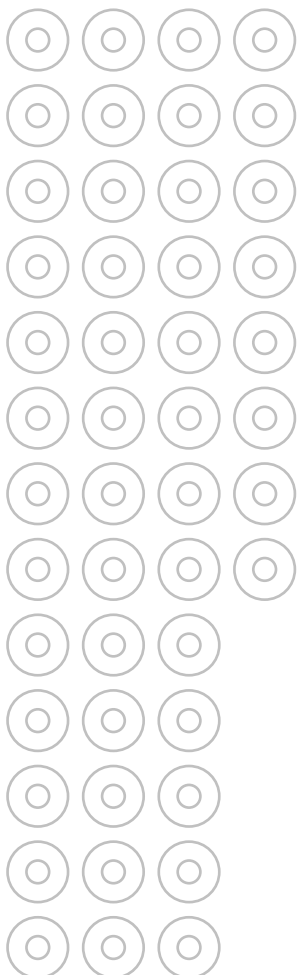
En 2007, seules Proximus et Mobistar offraient à leurs clients la possibilité d'activer gratuitement un tel dispositif de blocage. Chez Base, la possibilité de blocage est limitée aux services SMS avec un numéro 7XXX (généralement de type érotique). Les autres opérateurs ne proposent à leurs clients aucune possibilité de blocage pour les services SMS. L'arrêté ministériel du 25 mai 2007 modifiant l'arrêté ministériel du 12 décembre 2005 oblige pourtant les opérateurs à proposer à leurs clients, sans frais, un blocage de ce type. La disposition en question ne fait, en l'occurrence, aucune distinction entre les opérateurs de réseau et les autres opérateurs.

Enfin, il faut constater que les opérateurs qui offrent des possibilités de blocage n'en font pas la publicité. L'arrêté ministériel mentionné ci-dessus impose pourtant aux opérateurs d'informer clairement leurs clients au sujet de ces possibilités. Le service de médiation estime que les opérateurs, soucieux de satisfaire leurs clients, devraient être pleinement conscients que le fait de bénéficier de possibilités de blocage sera sans nul doute considéré par le grand public comme un avantage supplémentaire.

D) COLLABORATION AVEC LE SERVICE DE MÉDIATION)

Sur base des articles 124 et 125 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, les opérateurs doivent remettre au service de médiation, lorsque celui-ci en fait la demande, les 'traffic listings'. Ces listes contiennent l'ensemble du trafic de SMS entre un plaignant et un fournisseur de service. Sur la base des 'traffic listings', le service de médiation peut évaluer de manière objective le trafic de SMS qui fait l'objet de la contestation. La collaboration apportée au service de médiation par les opérateurs de réseau Proxi-





61

RAPPORT
ANNUEL
2007

LES TÉLÉCOMMUNICATIONS

<< 60

mus, Mobistar et Base depuis quelques années peut être qualifiée de correcte. La plupart des autres opérateurs ont, par contre, les plus grandes difficultés à fournir les 'traffic listings', alors même que le service de médiation en a systématiquement souligné l'importance dans ses rapports annuels. Il en résulte qu'en 2007, par exemple, le service de médiation n'a pu traiter comme il se doit une série de plaintes liées aux SMS concernant Telenet. Ces opérateurs font valoir qu'ils dépendent des opérateurs de réseau pour l'obtention des 'traffic listings'. Le service de médiation estime que les clients ne peuvent être victimes du fait que les opérateurs n'arrivent pas à trouver entre eux des arrangements.

E) EVOLUTION)

En 2008, de nouvelles directives GOF entreront en vigueur. Le principal changement est que, désormais, toute inscription à un service d'abonnement SMS devra être reconfirmée (c'est ce qu'on appelle le 'double opt-in'). En outre, chaque inscription devrait désormais s'accompagner d'une confirmation standardisée par SMS, sous la forme suivante : « *Pour vous abonner au service SS (nom du service) à XX (montant) euros / PP (période pour laquelle le montant XX est demandé), envoyez KK au NN (numéro)* ». Après la reconfirmation de l'inscription par l'utilisateur, le fournisseur devrait à son tour envoyer une confirmation dans laquelle devrait être mentionnée, entre autres, la procédure de désinscription.

Le service de médiation se réjouit du fait que le secteur ait décidé, après près de quatre ans, d'adapter les directives GOF. Toutefois, les modifications proposées ne répondent qu'en partie aux attentes du service de médiation. Désormais, le consommateur aura plus clairement conscience du fait qu'il est sur le point d'activer un service d'abonnement. Un autre point tout aussi important est que le fournisseur de services sera obligé d'informer plus clairement le client sur les tarifs applicables.

Le service de médiation reste cependant dans l'expectative tout en exprimant néanmoins l'espoir que les fournisseurs de services respecteront mieux, à l'avenir, les nouvelles règles que les anciennes.

Enfin, le service de médiation attend avec intérêt la publication du Code éthique qui est attendu en 2008. La Commission d'éthique, créée en vertu de l'article 134 de la loi du 13 juin 2005 et mise en place par l'arrêté royal du 23 janvier 2006, veillera au respect de ce code. En avril 2007, le service de médiation lui a adressé ses recommandations concernant la problématique des services SMS payants.

F) CONCLUSION)

Le service de médiation doit conclure que la croissance explosive du nombre de plaintes enregistrées en 2007 est imputable en premier lieu aux griefs portant sur les services de sonneries et de logos. Cela ne veut pas dire que d'autres services n'ont pas fait l'objet de plaintes persistantes auprès du service de médiation. Les recommandations formulées par le service de médiation dans ses précédents rapports annuels ont été largement ignorées par le secteur. Il semble que les nouvelles directives GOF ne répondront que partiellement à ces attentes. Le service de médiation se doit de réitérer à nouveau ses recommandations dans le présent rapport annuel. Non seulement, il est demandé au secteur d'appliquer de manière plus stricte les directives GOF qu'il a lui-même promulguées mais les dispositions légales sur le plan de l'information préalable des consommateurs doivent être bien plus respectées également. Par ailleurs, plusieurs lacunes dans les directives GOF ne seront pas comblées dans la nouvelle version comme par exemple celles relatives à nos remarques concernant les services de chat et les inscriptions par des mineurs d'âge.

Ensuite, le service de médiation continue d'insister pour que certains opérateurs améliorent de manière significative les possibilités de blocage offertes aux utilisateurs. Il faut espérer également que le grand public sera désormais mieux informé par les opérateurs en ce qui concerne ce genre de mesures visant à protéger les consommateurs.

La collaboration avec le service de médiation reste également problématique pour certains opérateurs. Quant aux opérateurs dont la collaboration est satisfaisante, ils devraient, selon le service de médiation, fournir des efforts bien plus importants pour assurer un traitement correct des plaintes de première ligne – à l'instar des plaintes de recours – en lançant des recherches approfondies et en les menant à terme avant d'orienter leurs clients vers le service de médiation.



PORTAIL INTERNET WWW.OMBUDSMAN.BE

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

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

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

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 rassemblés 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.

SERVICE DE MÉDIATION POUR

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

63 RAPPORT
ANNUEL
2007

LES TÉLÉCOMMUNICATIONS

<< 62



COORDONNÉES DU SERVICE DE MÉDIATION

A) PLAINTES FRANCOPHONES ET GERMANOPHONES)

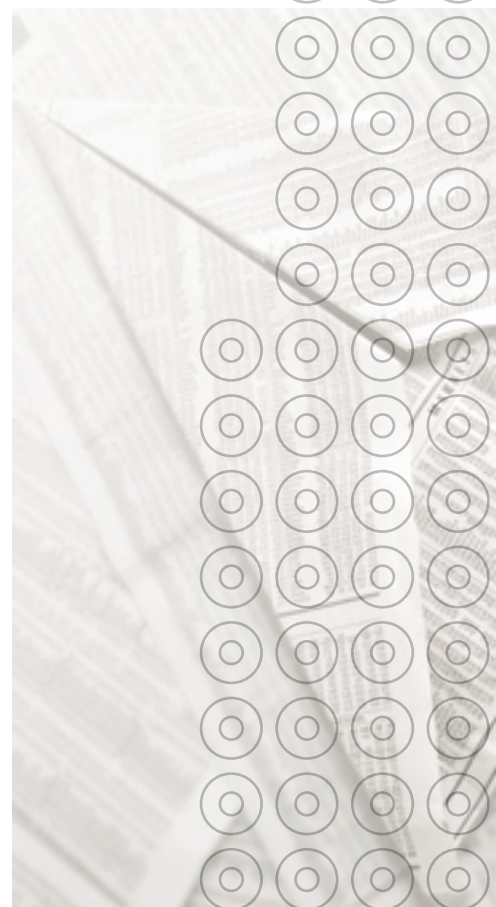
SERVICE DE MÉDIATION POUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS
MONSIEUR JEAN-MARC VEKEMAN, MÉDIATEUR
PLACE DES BARRICADES 1
1000 BRUXELLES

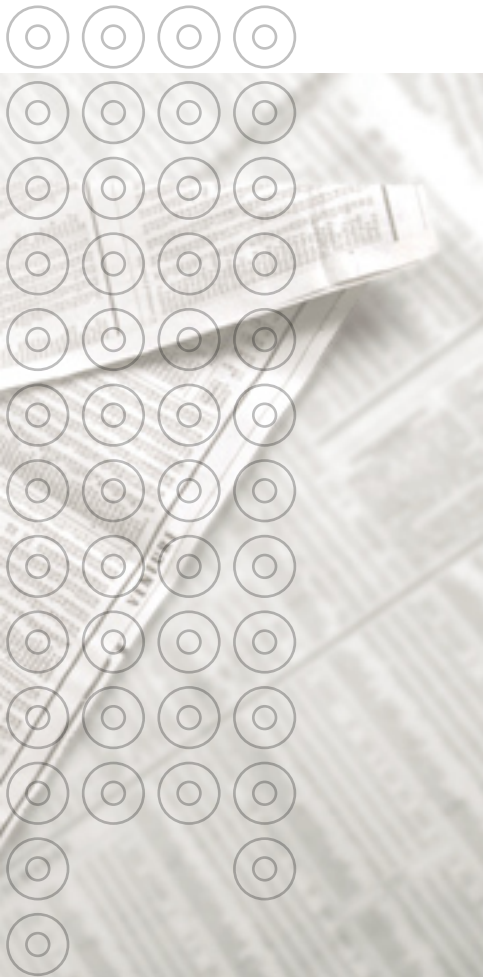
Tél : 02-223 06 06 – Fax : 02-219 77 88
E-mail : plaintes@mediateurtelecom.be

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





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.

Service de médiation pour les télécommunications

Place des Barricades 1
1000 Bruxelles

Tél. : 02-223 06 06

Fax : 02-219 77 88

E-mail : plaintes@mediateurtelecom.be

www.mediateurtelecom.be