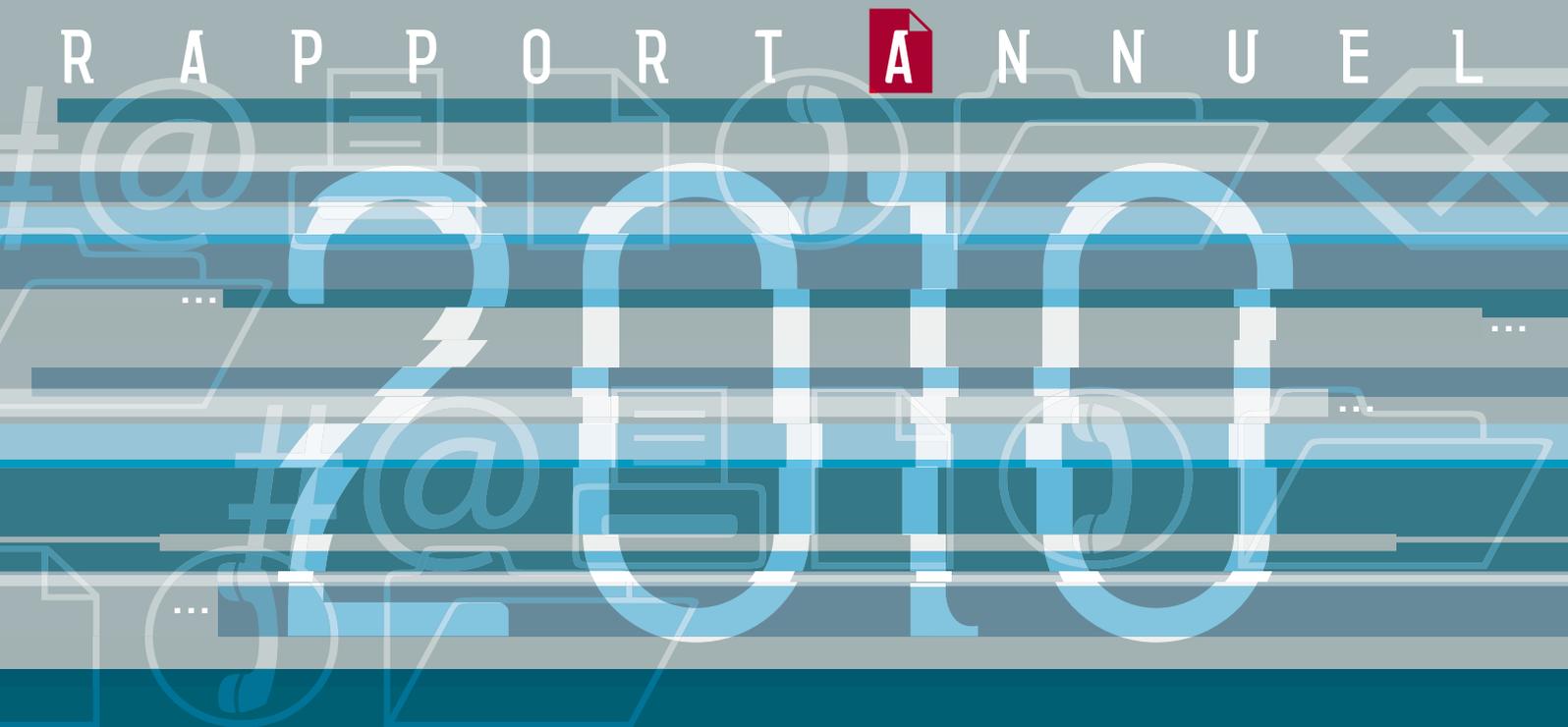


R A P P O R T A N N U E L





# SOMMAIRE

Introduction	5
1. Plaintes introduites en 2010	
A. Aperçu des plaintes 1993-2010	7
B. Evolution mensuelle du nombre de plaintes enregistrées entre 2006 et 2010	8
C. Modes d'introduction	9
D. Nombre de plaintes introduites par province	9
E. Répartition des plaintes par firme	10
F. Catégories de plaintes Médiation	16
2. Plaintes traitées en 2010	
A. Aperçu des plaintes traitées entre 2006 et 2010	18
B. Répartition des plaintes par procédure de traitement	18
C. Plaintes Appels malveillants	19
D. Plaintes Médiation	19
1. Recevabilité	19
2. Résultats	20
3. Résultats positifs pour les plaignants	20
3. Quelques exemples de plaintes	
A. Conciliations abouties	21
B. Recommandations	27
1. Introduction	27
2. Recommandations favorables au plaignant suivies par l'opérateur	27
3. Recommandations favorables au plaignant non suivies par l'opérateur	30
4. Recommandations spécifiques devenues exécutoires suite à l'absence de réponse de l'opérateur	35
4. Contestation de facturation : un combat à armes égales ?	
A. Introduction	37
B. Définition, forme de la facture	37
C. Effets de la facture et importance de la réclamation	38
D. Voies et moyens de réclamation	39
5. Frais de résiliation : vigilance et prudence sont de mise	
A. Introduction	41
B. Information relative aux frais de résiliation anticipée	41
C. Assouplissement des modalités de résiliation	44
6. Nouveaux développements concernant la problématique des services SMS payants	
A. Introduction	45
B. Pratiques illicites	45
C. Tendances positives	48
D. Recommandations	50



7. Pratiques de vente douteuses	
A. Introduction	51
B. Pratiques de vente trompeuses chez Mobistar	51
C. Recommandations à Mobistar	53
8. Plaintes relatives aux services de télévision	
A. Introduction	54
B. Problématique chez Belgacom	54
C. Problématique chez Scarlet	55
D. Problématique chez Telenet	56
E. Recommandations aux opérateurs	58
9. Réclamations relatives à l'Internet mobile	
A. Introduction	59
B. Connexions Internet mobiles involontaires	59
C. Plans tarifaires inadaptés	60
D. Utilisation de l'Internet mobile à l'étranger	61
10. Irrégularités concernant l'attribution du tarif téléphonique social	
A. Introduction	63
B. Non-application du tarif social par certains opérateurs	63
C. Non-application du tarif social sur certains plans tarifaires	64
D. Développements en matière législative	65
11. Portail Internet <a href="http://www.ombudsman.be">www.ombudsman.be</a>	66
12. Coordonnées du service de médiation	
A. Plaintes francophones et germanophones	67
B. Plaintes néerlandophones	67
11. Procédure de traitement des plaintes	68
12. Conseils aux consommateurs	68

## | A | Plaintes toujours en augmentation

Le service de médiation pour les télécommunications a reçu, en 2010, 25.836 plaintes écrites. Le nombre record de 2009, soit 23.964 plaintes, a donc, une nouvelle fois, été dépassé. Avec le chiffre atteint en 2010, le nombre de plaintes a doublé en six ans (12.724 en 2004).

Nous constatons une très forte augmentation du nombre de plaintes à l'encontre de Scarlet (+113,50%), de Telenet (+23,82%), de Voo (+21,13%) et de Proximus (+12,23%). L'augmentation est moins marquée pour Mobistar (+6,89%) et pour Belgacom (+5,45%). A contrario, Base KPN-Tele 2 connaît une légère baisse du nombre de plaintes la concernant : -4,24%.

Le service de médiation pour les télécommunications a réussi, en 2010, à trouver un arrangement à l'amiable pour 92,89% des dossiers traités.

Si nous tenons compte des recommandations auxquelles les opérateurs ont répondu positivement, une solution a pu, au total, être apportée à 94,21% des plaignants.

## | B | Traitement des plaintes

Dans les précédents rapports annuels, nous attirions déjà l'attention sur le fait que des efforts importants avaient été fournis au cours des années antérieures afin de répondre, avec les moyens disponibles, à la charge de travail toujours en croissance. Ainsi, en 2010, le service de médiation a analysé, traité et clôturé 25.017 dossiers.

Le service de médiation a, par ailleurs, observé durant l'année écoulée que les opérateurs orientaient régulièrement des clients vers lui alors que la plainte pouvait aisément être résolue en 1ère ligne.

## | C | Problèmes structurels

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

Dans le chapitre 4, le service de médiation aborde les litiges concernant la contestation de factures, souci numéro un des plaignants.

Dans le chapitre 5, nous revenons sur la problématique des frais de résiliation réclamés en cas de rupture de contrat. Nous regrettons ainsi une nouvelle fois que le consommateur soit confronté à un manque d'information et de souplesse de la part des opérateurs.

Dans le chapitre 6, nous nous penchons, comme les années précédentes, sur les problèmes rencontrés par les plaignants face aux SMS payants. Nous nous attardons, entre autres, sur les directives GOF, l'opacité des modalités de désinscription et la possibilité d'un blocage préventif pour le GSM des mineurs.

Le chapitre 7 épingle deux pratiques de vente douteuses dans le chef de l'opérateur Mobistar.

Le chapitre 8 s'intéresse aux plaintes TV récurrentes auprès de plusieurs opérateurs, entre autres, Belgacom, Scarlet et Telenet.

Le chapitre 9 est consacré aux plaintes afférentes à l'Internet mobile. Nous analysons les problématiques liées aux connexions involontaires, aux formules tarifaires inadaptées pour les consommateurs et aux dérapages lors des déplacements à l'étranger.

Nous abordons, dans le chapitre 10, les litiges relatifs au tarif téléphonique social.

Enfin, il nous a semblé judicieux de reprendre, à la fin de ce rapport annuel, les différents conseils aux consommateurs formulés au fil des chapitres.

## | D | Les résultats positifs comme A.D.R.

Le service de médiation pour les télécommunications propose aux utilisateurs des services de télécommunications une méthode extrajudiciaire de résolution des litiges. Il est de ce fait reconnu comme organisme A.D.R. (Alternative Dispute Resolution) par la Commission européenne.

En tant qu'organisme A.D.R., notre service de médiation est, via une procédure simple et peu formalisée, accessible à tous les utilisateurs.

Depuis sa création en 1993, les utilisateurs des télécommunications ont demandé au service de médiation d'intervenir dans plus de 200.000 plaintes (25.836 en 2010). Un résultat positif pour le plaignant a pu être obtenu dans une grande majorité des cas.

En tant que service de médiation, nos expériences dans les plaintes individuelles mentionnées ci-dessus aident à apporter des modifications structurelles bénéficiant à tous les utilisateurs. Dans son secteur, le service de médiation dispose, en effet, d'une vue d'ensemble unique des problématiques spécifiques auxquelles sont confrontés les utilisateurs. Par les informations fournies dans ce rapport annuel, mais aussi grâce à nos contacts avec les opérateurs et les responsables politiques, nous contribuons à proposer des améliorations pour les utilisateurs.

Ces propositions aboutissent à des adaptations structurelles concrètes apportées par les opérateurs, mais aussi à des modifications de la législation. Par exemple, un projet de loi récent portant sur diverses dispositions en matière de télécommunications (24 février 2011) mentionne notamment l'objectif suivant "... reprendre des recommandations du service de médiation pour les télécommunications qui sont destinées à améliorer la protection des consommateurs dans le secteur...".

Malgré ces résultats positifs pour les utilisateurs, nous sommes bien conscients qu'il est toujours possible d'améliorer davantage encore notre service. Nous pensons qu'il faut nous améliorer tant sur le plan des réponses négatives des opérateurs à nos recommandations individuelles, que sur le plan de la durée de notre procédure de traitement des plaintes. Nous espérons également que les utilisateurs pourront, le plus souvent possible, être aidés en première ligne, c'est-à-dire par les opérateurs eux-mêmes.

Grâce aux nouvelles améliorations structurelles, nous devrions pouvoir enregistrer une diminution du nombre de plaintes introduites auprès du service de médiation.

Par le biais de son expérience, des moyens dont il dispose et de ses compétences légales, le service de médiation pense disposer d'instruments suffisants en vue de promouvoir de manière significative des solutions pour les utilisateurs des services de télécommunications dans le cadre d'une vision européenne éventuellement modifiée de l'A.D.R.

Nous adressons, pour terminer, 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](http://www.mediateurtelecom.be).

*Bruxelles, le 17 mai 2011*



Jean-Marc Vekeman  
Médiateur



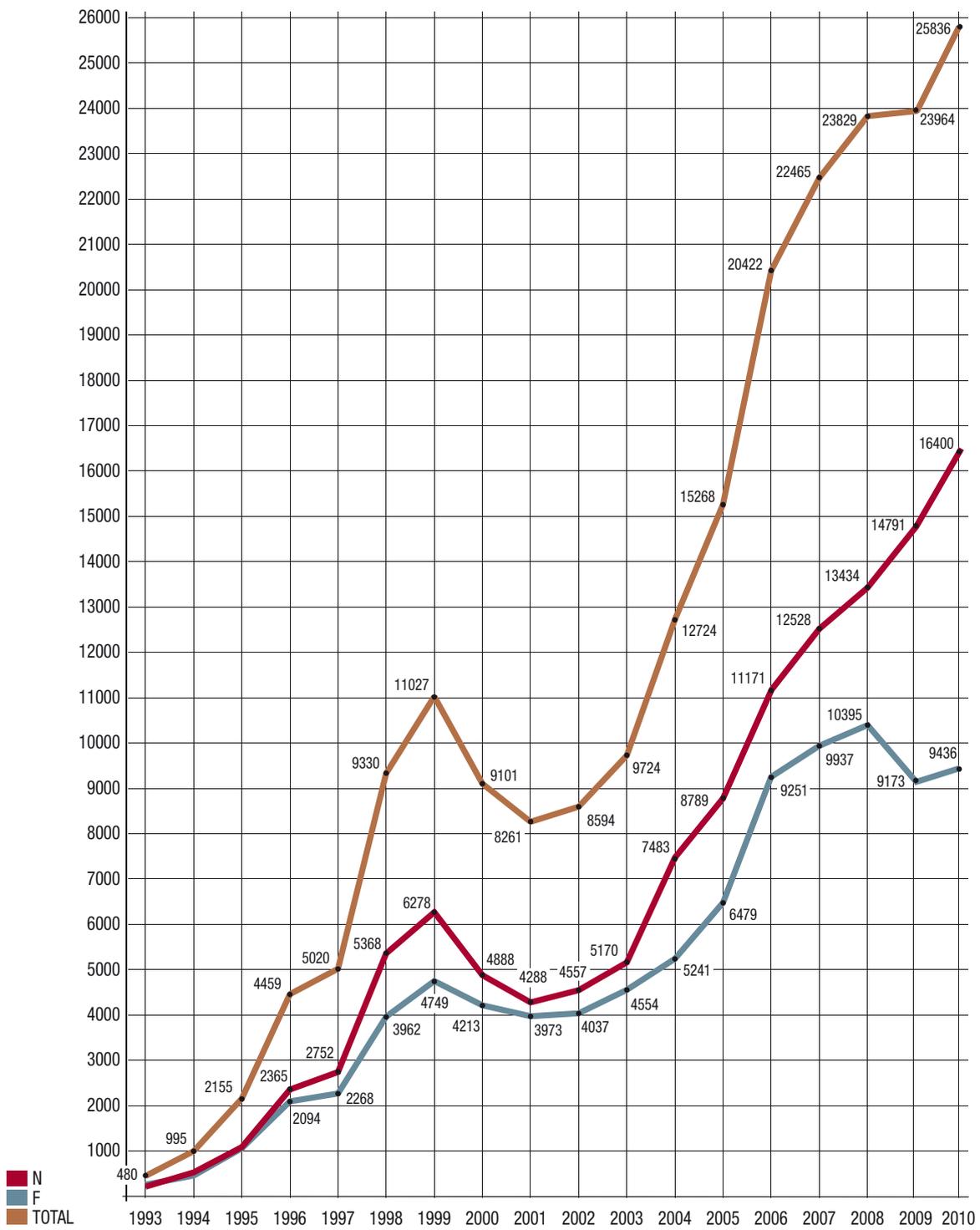
Luc Tuerlinckx  
Ombudsman

# 1

## PLAINTES INTRODUITES EN 2010

### | A | Aperçu des plaintes 1993-2010

Tableau 1



7

Ce graphique nous montre l'évolution du nombre de plaintes adressées au service de médiation durant ses 18 années de fonctionnement.

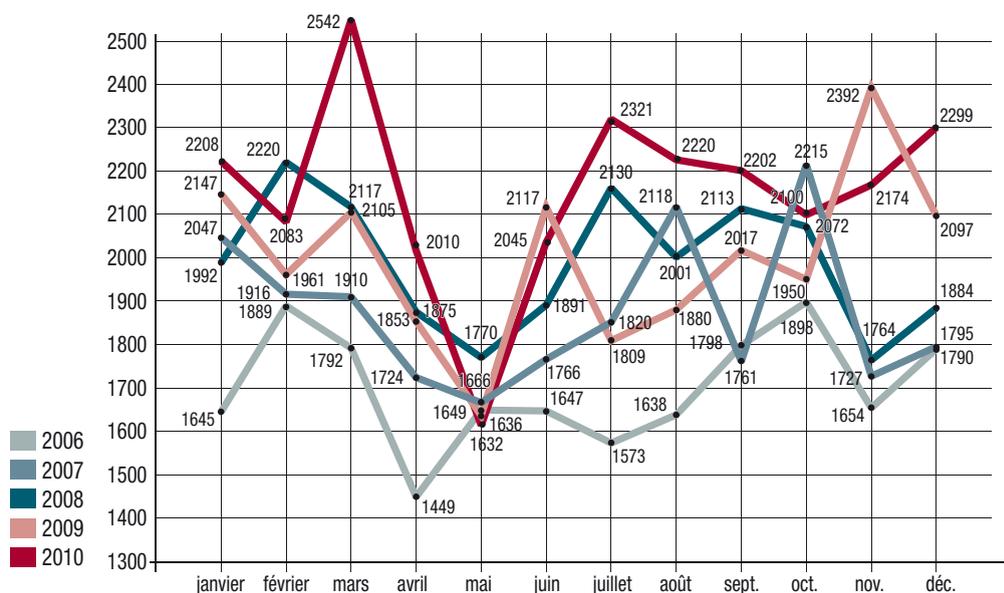
Ce nombre de plaintes, en hausse constante entre 1993 et 1999, ayant connu une diminution durant les années 2000 et 2001, ne fait que s'accroître depuis 2002.

Nous observons, pour l'année 2010, une réelle hausse : le nombre de plaintes passe de 23.964 en 2009 à 25.836, soit une augmentation de 7,8 % (+0,5% en 2009).

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 2006 et 2010

Tableau 2



Ce graphique reprend, depuis l'année 2006, l'évolution mensuelle 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 2010 : au mois de mars, 2.542 plaintes nous ont été adressées alors qu'au mois de mai, nous en avons «seulement» reçues 1.632. Le cap des 2.000 dossiers par mois est ainsi atteint, excepté en mai.

Enfin, en 2010, nous avons enregistré, mensuellement, en moyenne 2.153 nouvelles plaintes (contre 1.997 en 2009).

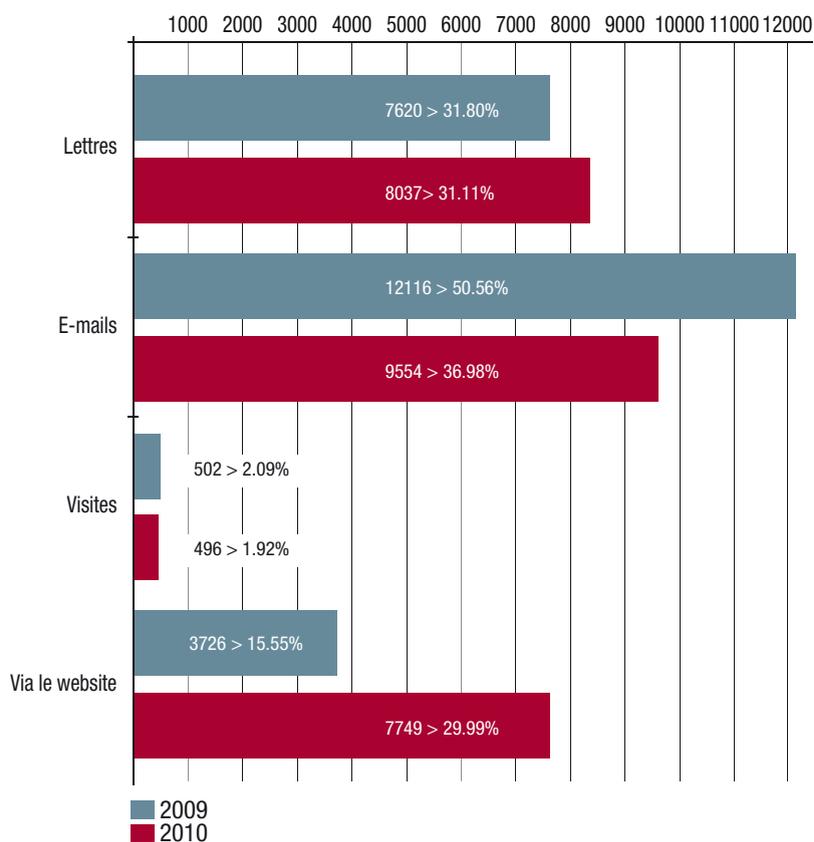
## | C | Modes d'introduction

Seules les demandes d'intervention par écrit et par visite sont prises en considération d'après la législation en vigueur. Les appels téléphoniques ne sont donc, en aucune façon, comptabilisés dans ces statistiques. L'écrasante majorité des plaintes (98,08%) est toujours introduite par le biais d'un écrit.

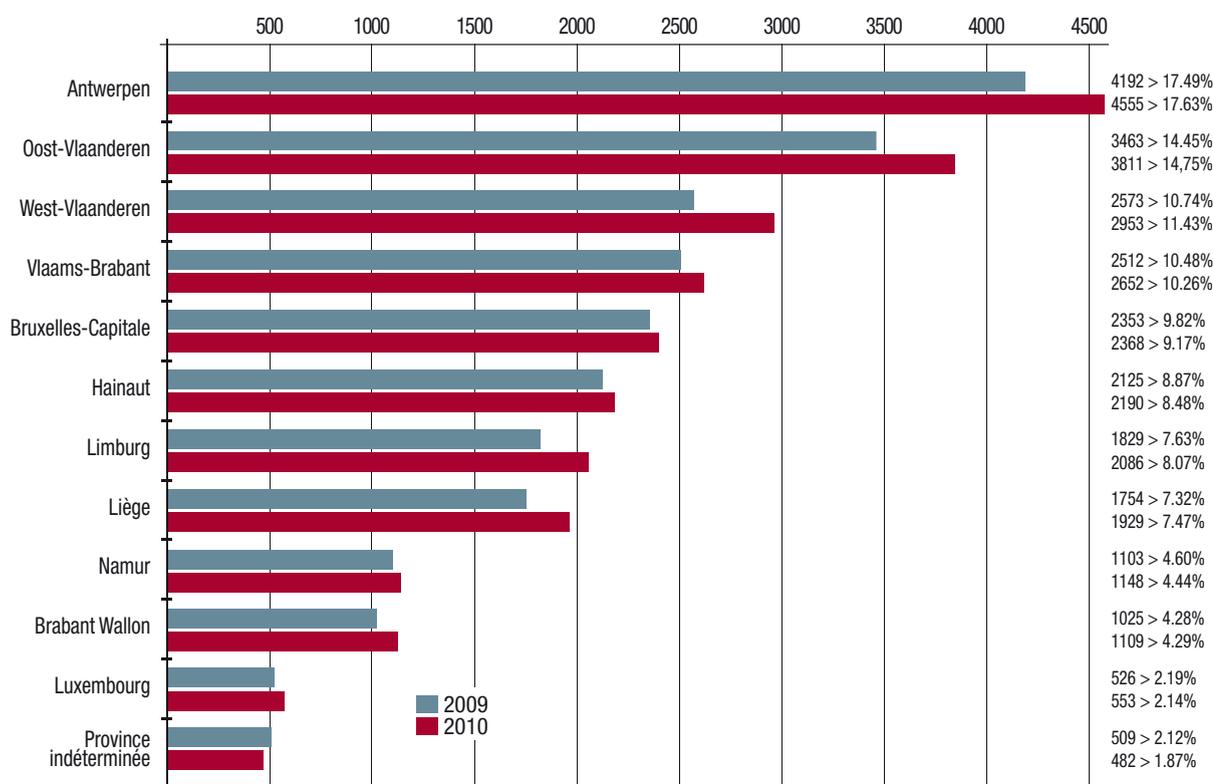
Les plaintes nous parvenant par e-mail (36,98%) sont en diminution par rapport à 2009 (50,56%).

Nous remarquons, par ailleurs, que de plus en plus de plaignants (29,99% pour seulement 15,55% en 2009) utilisent le formulaire proposé sur notre website pour introduire leurs doléances.

Enfin, les plaignants qui ont préféré déposer plainte en se présentant en personne dans nos locaux représentent 1,92% du total (contre 2,09% en 2009).



## | D | Nombre de plaintes introduites par province



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

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

## | E | Répartition des plaintes par firme

### 1. NOMBRE DE PLAINTES PAR FIRME

Le top 5 de 2010 reprend les mêmes opérateurs qu'en 2009 mais le classement a changé : Proximus prend la deuxième position à la place de Mobistar.

Cette année, nous regroupons les chiffres de Base avec ceux de la société KPN-Tele2 laquelle a été rachetée par l'opérateur mobile.

En augmentation en nombre (6.874 au lieu de 6.519 en 2009), les plaintes de la clientèle de Belgacom ne représentent plus que 24,26% du total des réclamations enregistrées au service de médiation (contre 25,38% en 2009).

Nous constatons une forte hausse du nombre des réclamations à l'encontre de Proximus (5.517 contre 4.916 en 2009), de Mobistar (5.510 contre 5.155 en 2009) et de Telenet (3.555 contre 2.871).

Base KPN-Tele 2 connaît une diminution tant en nombre (2.464 contre 2.573 en 2009) qu'en pourcentage (8,70% contre 10,02% en 2009). Le nombre de plaintes relatives à Scarlet (1.313 contre 615 en 2009) a, par ailleurs, plus que doublé.

La mention « Autres opérateurs » regroupe plus de 20 opérateurs dont notamment Colt Telecom, Fersa Phone, Mondial Telecom, Xtreme ADSL, Talk Talk, Ortel Mobile, United Telecom, Mobile Vikings et Verizon .

Nous observons, par ailleurs, que de nombreuses plaintes engagent la responsabilité de plusieurs opérateurs.

Belgacom, Proximus et Mobistar sont ainsi fréquemment impliquées 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 pratiquement identique : Mobistar reprend la deuxième place.

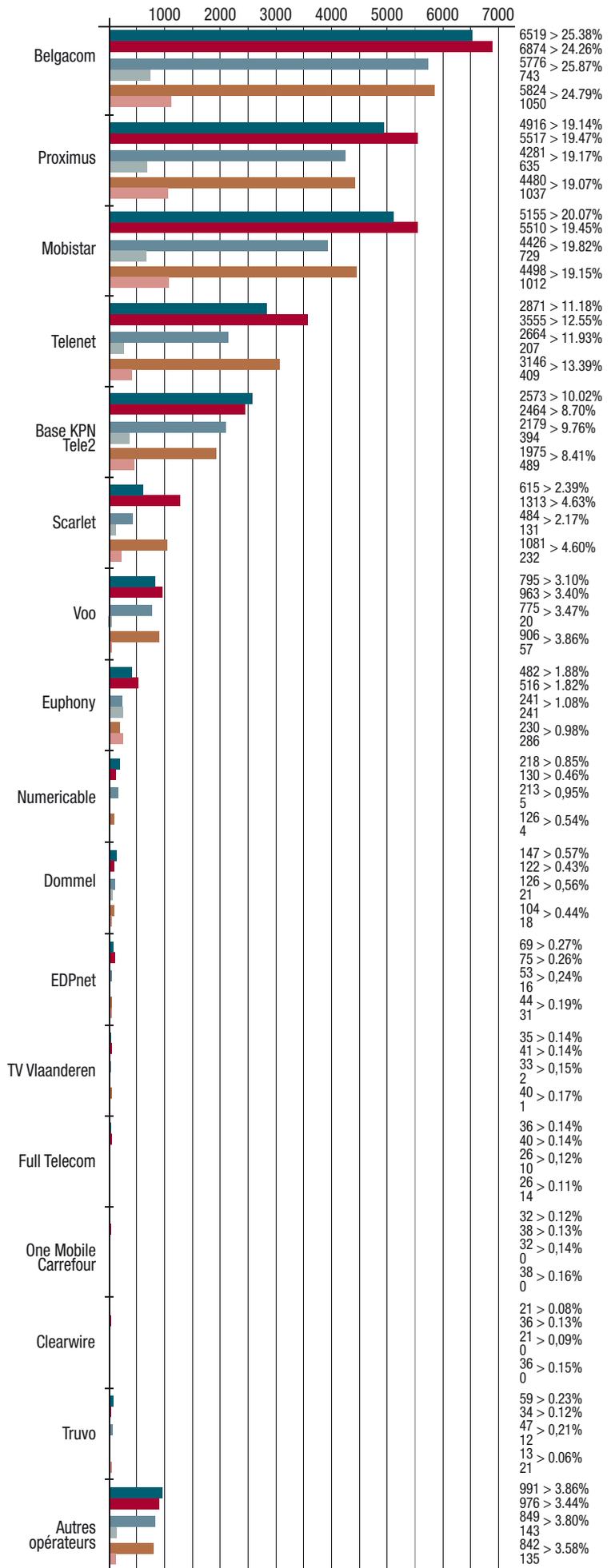


Tableau 5

- 2009
- 2010
- plaintes mono-opérateur 2009
- plaintes multi-opérateurs 2009
- plaintes mono-opérateur 2010
- plaintes multi-opérateurs 2010

## 2. ÉVOLUTION EN POURCENTAGE DU NOMBRE DE PLAINTES PAR FIRME

Certains opérateurs connaissent une augmentation du nombre de plaintes reçues bien supérieure à celle relevée pour l'ensemble des plaintes introduites au service de médiation (+7,8%).

Ainsi, l'évolution constatée pour Proximus (+12,23%), Telenet (+23,82%), Scarlet (+113,50%) ou Voo (+21,13%) apparaît significative.

A l'opposé, Base KPN-Tele2 (-4,24%), Numericable (-40,37%), Dommel (-17,01%) et Truvo (-42%) connaissent une diminution du nombre de leurs réclamations.

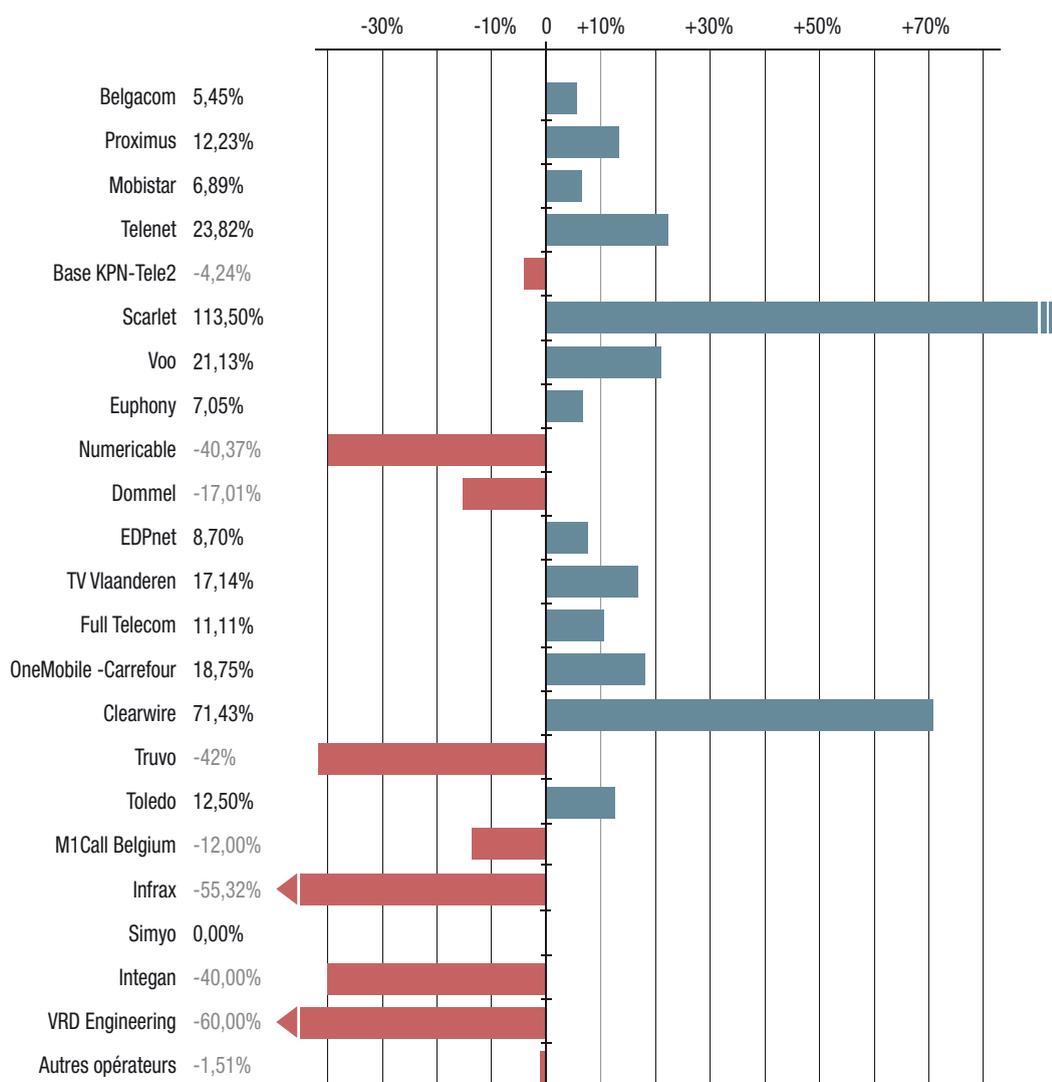
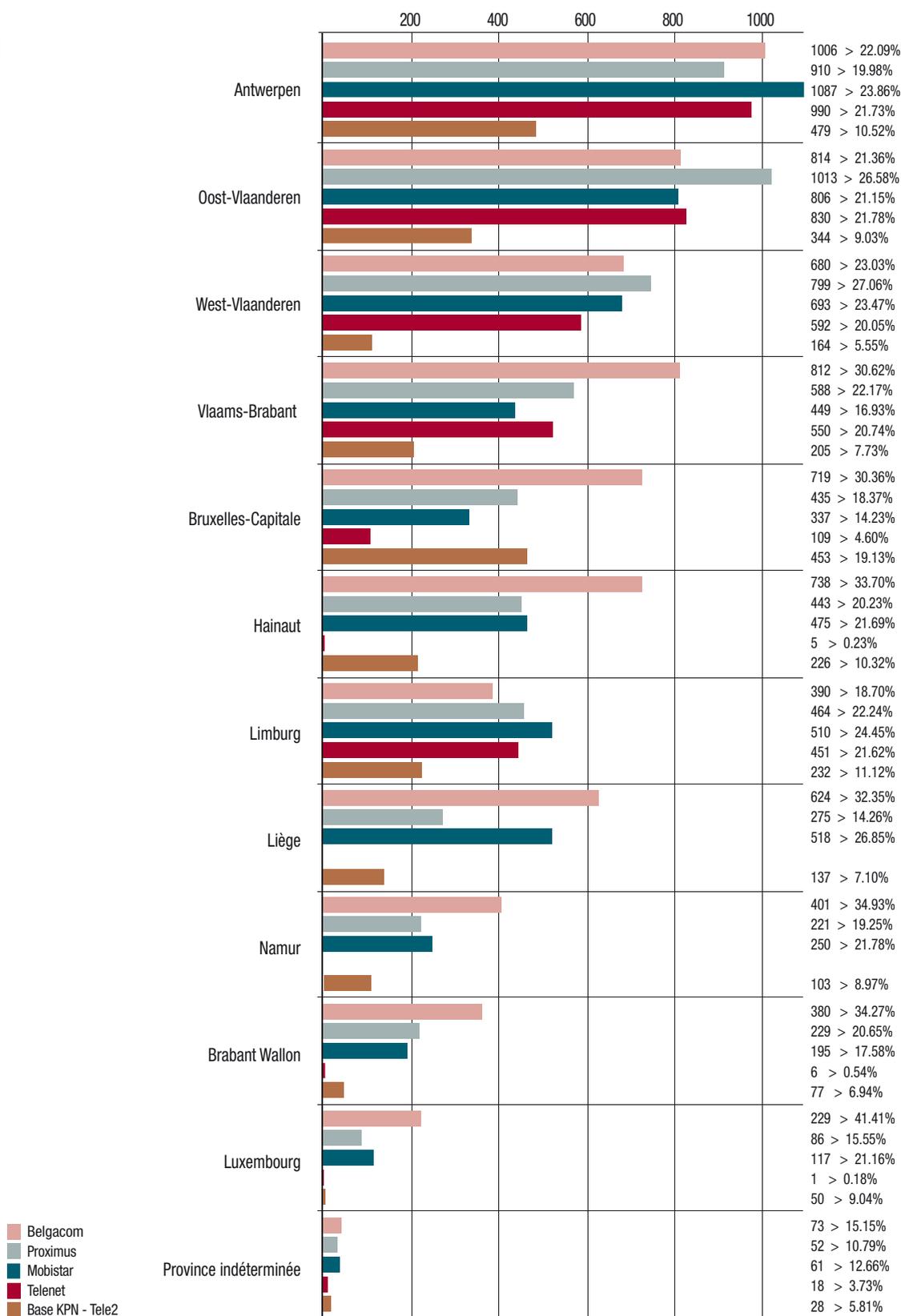


Tableau 6

### 3. NOMBRE DE PLAINTES PAR FIRME ET PAR PROVINCE

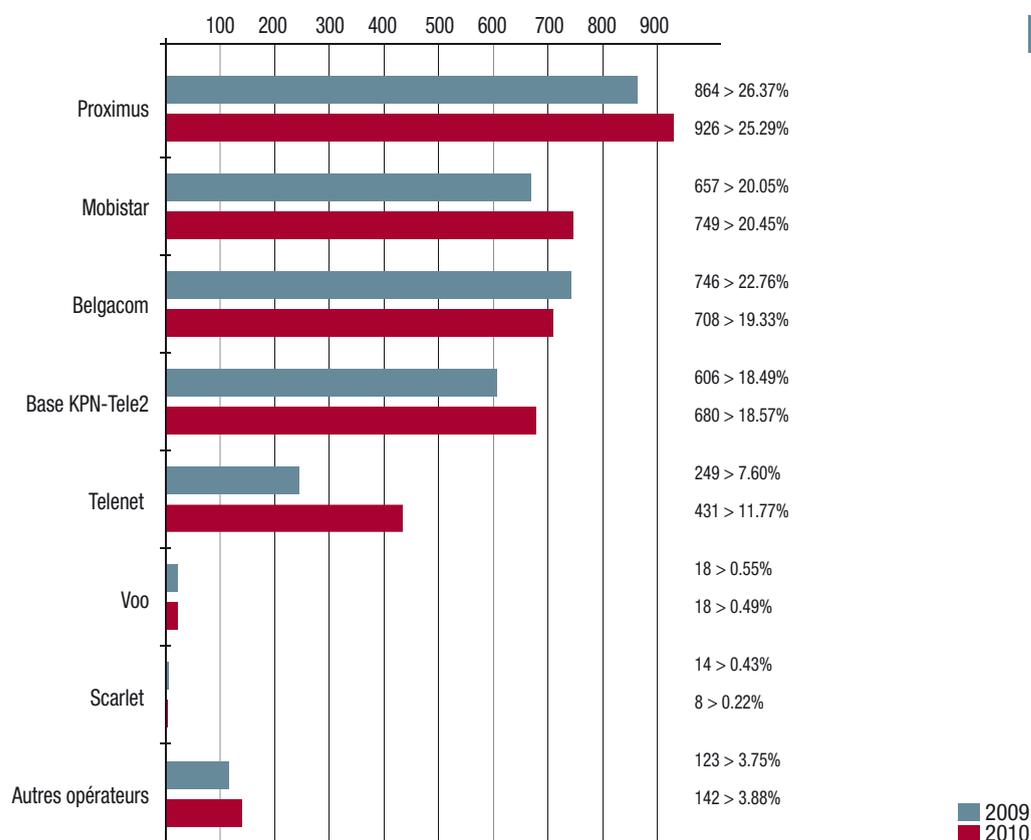
Presque la moitié de l'ensemble des plaintes de la province du Luxembourg concerne l'opérateur Belgacom (41,41%). L'opérateur mobile Proximus connaît le pourcentage le plus important de plaintes en Flandre Occidentale (27,06%) et Flandre Orientale (26,58%). Ce sont les habitants de la Province de Liège qui ont le plus déposé plainte contre Mobistar en termes de pourcentage (26,85%) et Base KPN-Tele2 engrange le plus de plaintes à Bruxelles-Capitale (19,13%). Telenet fait surtout l'objet de contestations dans les provinces de Flandre orientale (21,78%) et d'Anvers (21,73%).

Tableau 7



#### 4. NOMBRE DE PLAINTES APPELS MALVEILLANTS PAR FIRME

Tableau 8



L'année 2010 connaît une réelle augmentation (+11,75%) du nombre de plaintes relatives à la problématique des appels malveillants adressées au service de médiation (3.662 au lieu de 3.277 plaintes en 2009).

Les plaintes concernant Proximus sont assez stables (25,29% au lieu de 26,37% en 2009). Il en va de même pour les dossiers relatifs à Mobistar (20,45% au lieu de 20,05% en 2009) et pour ceux relatifs à Belgacom (19,33% au lieu de 22,76%). A noter que Telenet représente 11,77% de l'ensemble des plaintes de harcèlement contre 7,60% en 2009.

## 5. NOMBRE DE PLAINTES MÉDIATION PAR FIRME

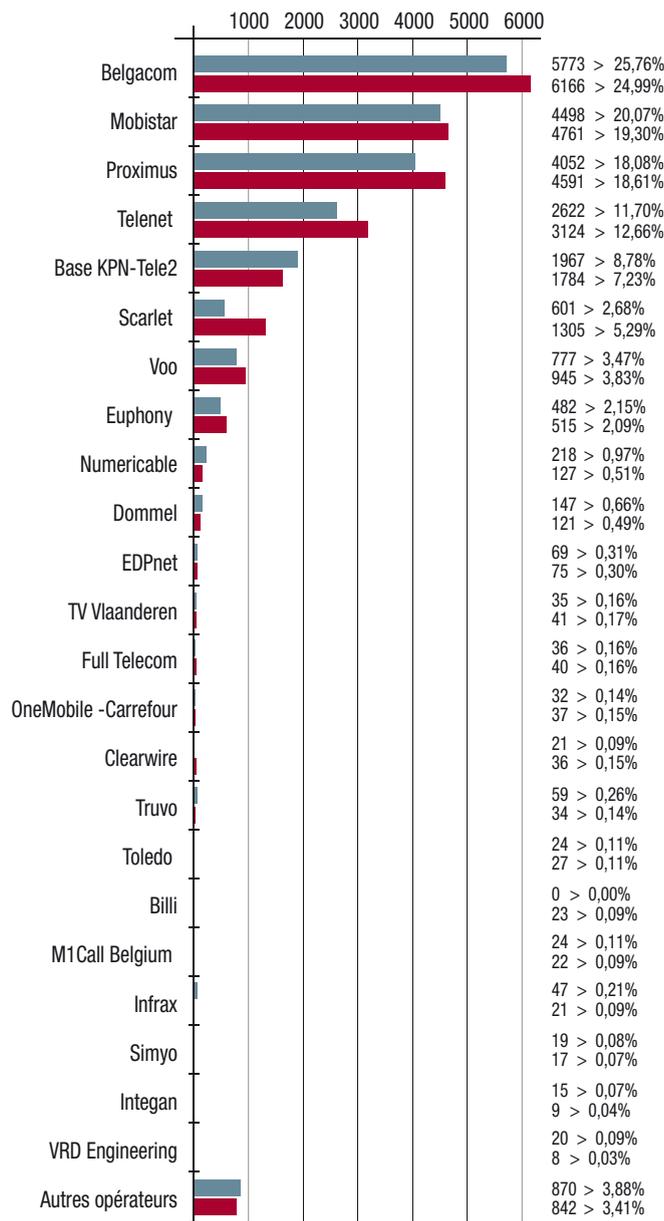
L'année 2010 connaît une certaine hausse (+6,93%) du nombre de dossiers médiation (22.174 au lieu de 20.737 plaintes en 2009).

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

Mobistar prend cependant la seconde position. Belgacom, toujours en tête avec 6.166 plaintes (contre 5.773 en 2009), est stable en termes de pourcentage (24,99% contre 25,76% en 2009).

Mobistar arrive donc en seconde place avec 4.761 plaintes enregistrées (contre 4.498 en 2009). Les opérateurs Proximus (4.591 contre 4.052 en 2009) et Telenet (3.124 contre 2.622 en 2009) connaissent également une croissance. Base KPN-Tele2 complète le top 5 avec 1.784 plaintes contre 1.967 en 2009.

Tableau 9



## 6. ÉVOLUTION EN POURCENTAGE DU NOMBRE DE PLAINTES MÉDIATION PAR FIRME

Ce tableau confirme les tendances relevées au tableau 6.

En faisant abstraction des plaintes « appels malveillants », Proximus (+13,30%), Telenet (+19,15%) et Voo (+21,62%) ont enregistré une augmentation du nombre de plaintes introduites auprès du service de médiation. Cette hausse est encore plus marquée pour Scarlet (+117,14%). A l'opposé, Base KPN-Tele 2 (-9,30%) et Numericable (-41,74%) se situent bien en dessous de la moyenne (+6,93%).

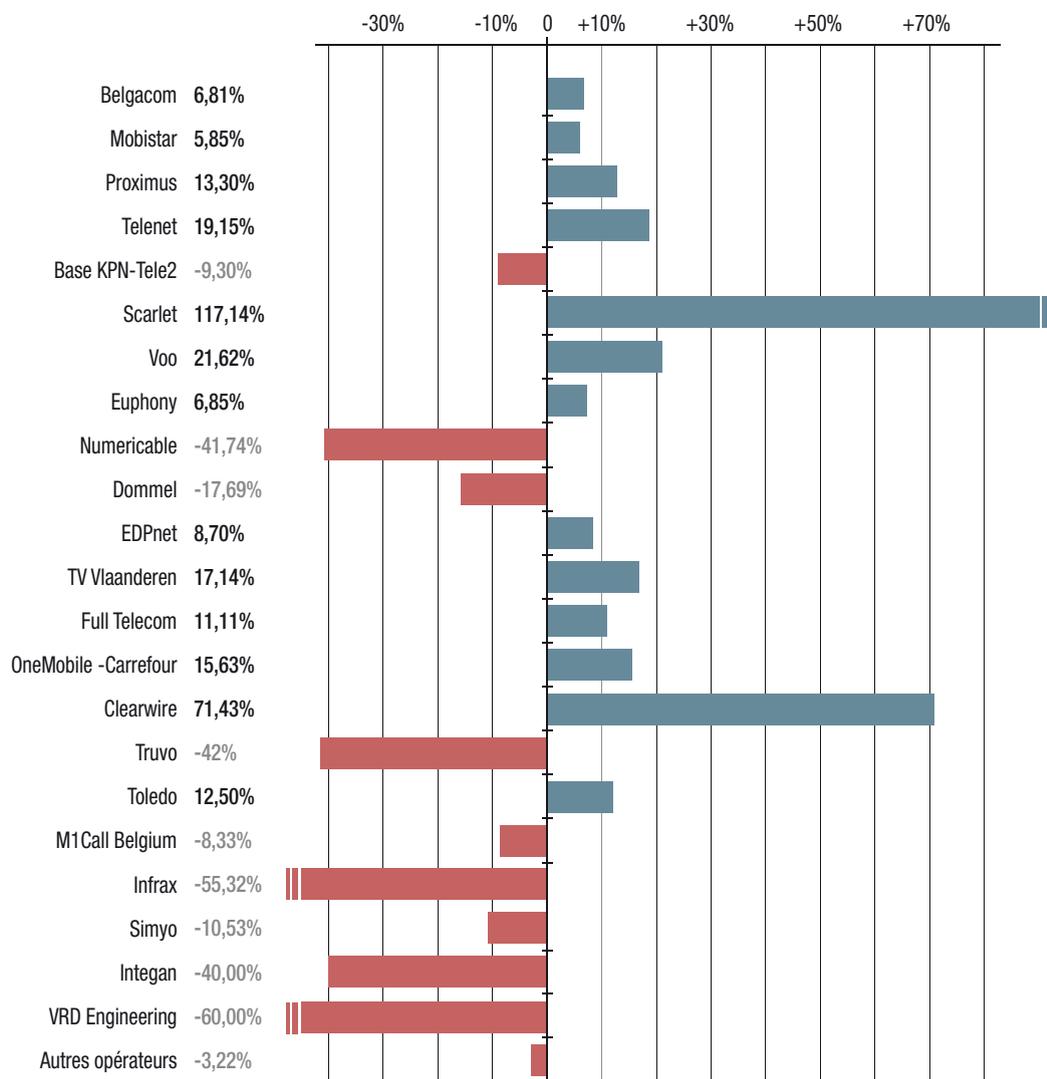
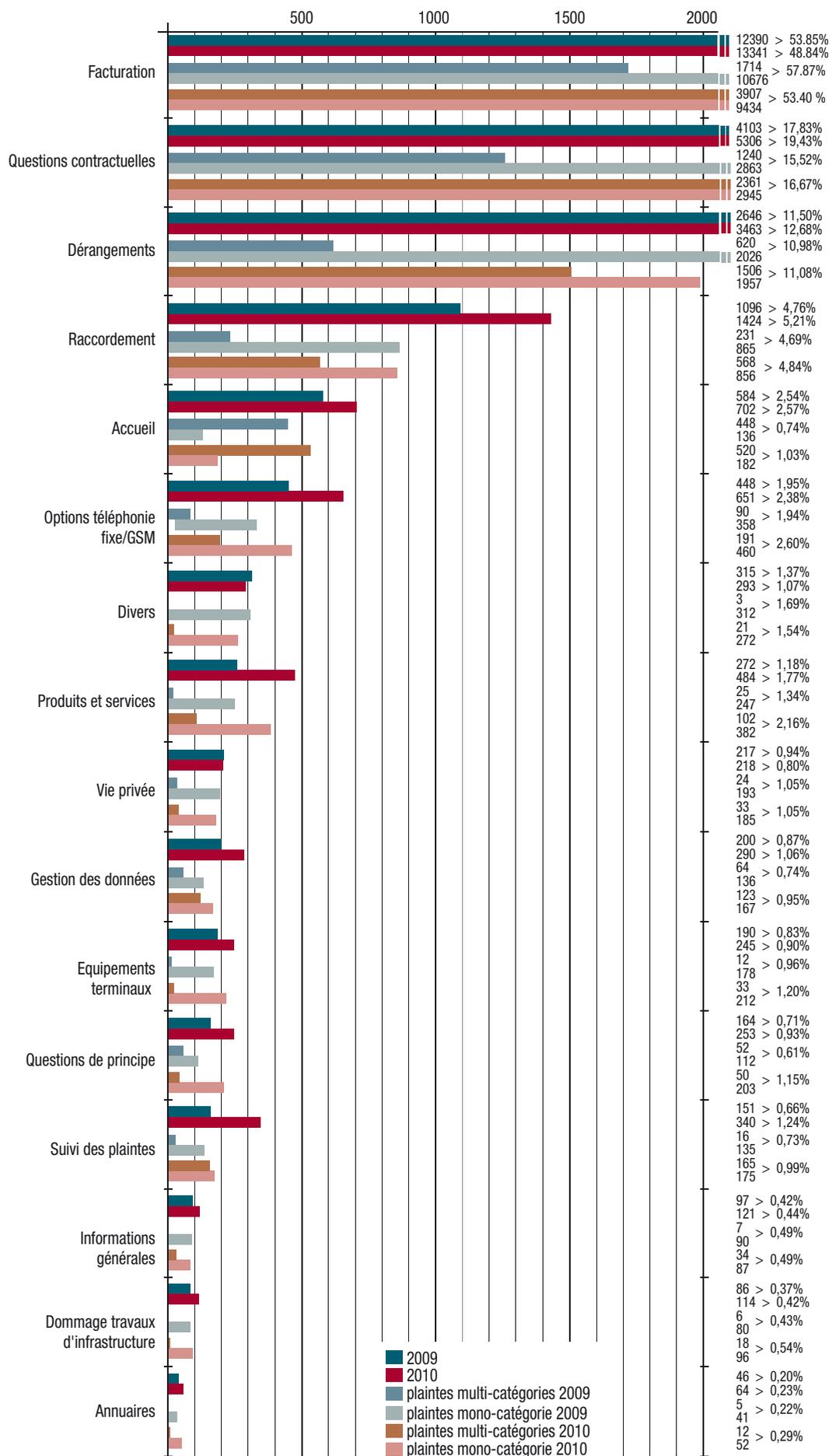


Tableau 10

## | F | 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 (13.341 contre 12.390 en 2009), tout comme souligné les années précédentes, et stables en termes de pourcentage (48,84% contre 53,85% en 2009).

Les plaintes concernant les catégories « questions contractuelles », « dérangements », « raccordement » et « accueil » complètent le top 5, comme en 2009.

Par rapport à l'année précédente, ces catégories augmentent tant en nombre qu'en pourcentage.

Nous observons, par ailleurs, que les plaintes « facturation » sont souvent liées à une autre catégorie (3.907 plaintes contre 1.714 en 2009). Il en va de même pour les plaintes « dérangements » (1.506 plaintes contre 620 en 2009) et « accueil » (520 plaintes contre 448 en 2009).

Si nous éliminons l'effet « multi-catégories », le classement des quatre catégories les plus importantes en termes de pourcentage reste identique. La catégorie « options téléphonie » prend, comme en 2009, la cinquième position à la place de la catégorie « accueil ».

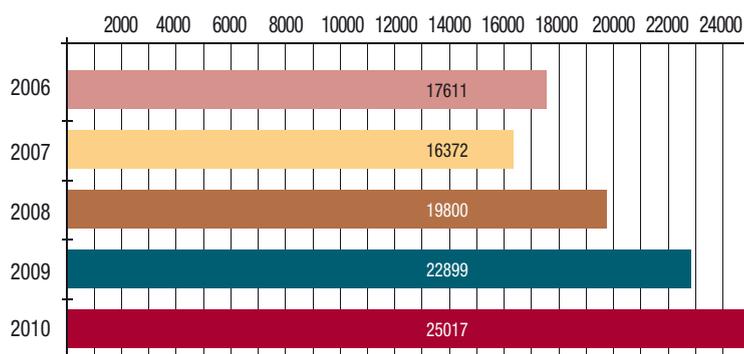


# 2

## PLAINTES TRAITÉES EN 2010

### | A | Aperçu des plaintes traitées entre 2006 et 2010

Tableau 12



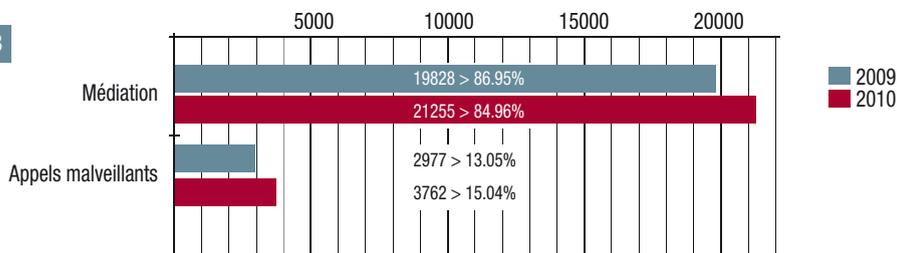
Ce graphique nous montre l'évolution du nombre de plaintes traitées au sein du service de médiation durant ses 5 dernières années de fonctionnement.

Durant l'année 2010, 25.017 plaintes ont été analysées, traitées et clôturées par le service de médiation (22.899 en 2009 –soit 2.118 en plus– et 19.800 en 2008).

### | B | Répartition des plaintes par procédure de traitement

Les plaintes « médiation » ne cessent d'augmenter (21.255 contre 19.828 en 2009). Il en va de même pour les plaintes relatives aux appels malveillants (3.762 contre 2.977 en 2009).

Tableau 13



## | C | Plaintes appels malveillants

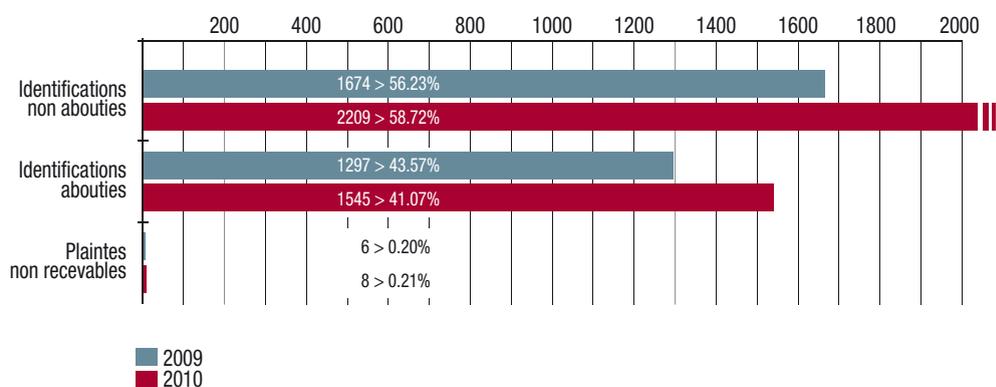


Tableau 14

Plus de la moitié des plaintes relatives à des appels malveillants (58,72% contre 56,23% en 2009) traitées au service de médiation n'ont pas abouti à l'identification des auteurs présumés.

Le service de médiation constate ainsi une certaine diminution du nombre de plaintes où une identification des auteurs présumés a pu être communiquée (41,07% contre 43,57% en 2009). 0,21% des plaintes ont été jugées non recevables (contre 0,20% en 2009).

## | D | Plaintes Médiation

### 1. RECEVABILITÉ

Pour les plaintes « Médiation », les réclamations déclarées non recevables sont tout à fait stables en pourcentage (13,32% contre 13,19% en 2009).

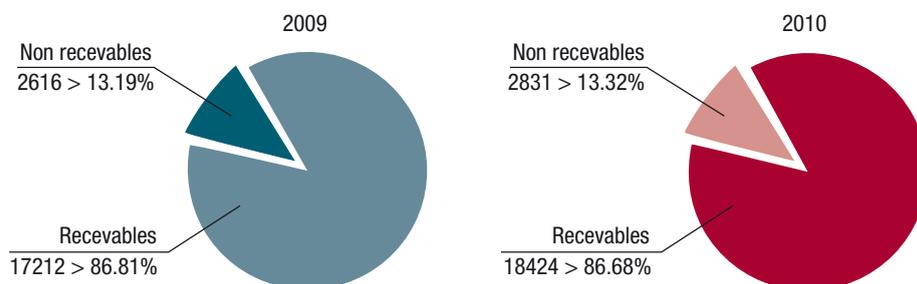
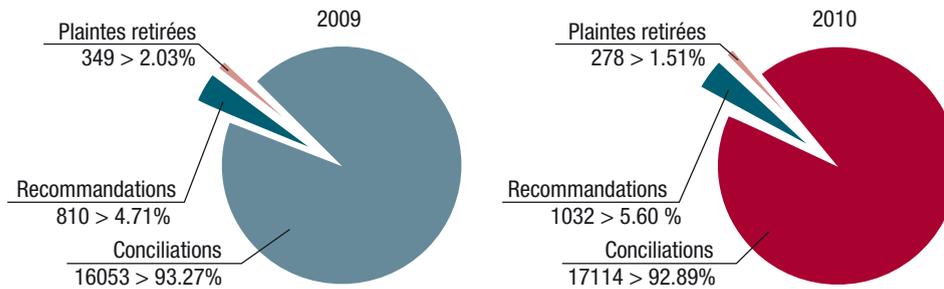


Tableau 15

## 2. RÉSULTATS

Les conciliations, en augmentation en nombre, représentent 92,89% des dossiers traités (93,27% en 2009). Pour 5,60% des dossiers, le service de médiation a finalement dû formuler une recommandation (4,71% en 2009).

Tableau 16



## 3. RÉSULTATS POSITIFS POUR LES PLAIGNANTS

Les résultats positifs représentent le total des conciliations (17.114 contre 16.053 en 2009), des recommandations favorables aux plaignants suivies par la firme (191 contre 128 en 2009), des recommandations favorables aux plaignants partiellement suivies par la firme (43 contre 30 en 2009) et des recommandations sans suite de la firme qui deviennent exécutoires (9 contre 13 en 2009).

Il faut savoir que, 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.

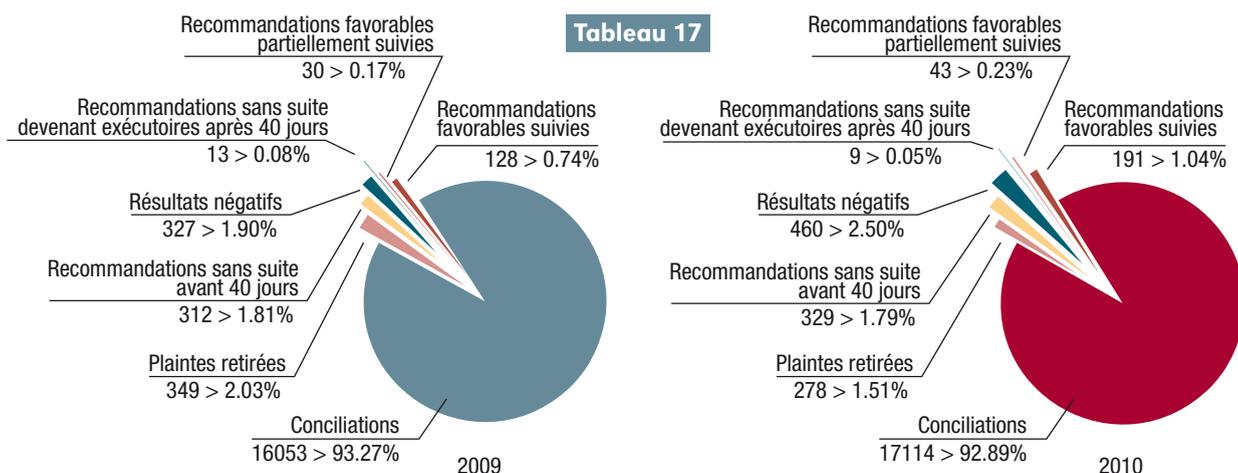
Après expiration dudit délai, en cas de non-respect de la disposition précitée, nous envoyons un rappel à la société. Celle-ci dispose d'un délai de vingt jours ouvrables pour tout de même motiver sa décision au cas où elle ne suivrait pas la recommandation. La décision motivée est envoyée au plaignant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

En cas de non-respect de ces dispositions (voir l'article 31 de la loi du 27 décembre 2005 portant des dispositions diverses), 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 (121 contre 98 en 2009) et des recommandations favorables aux plaignants non suivies par la firme (349 contre 229 en 2009).

Au 31 décembre 2010, nous comptons, par ailleurs, 329 recommandations en instance (contre 312 en 2009) c'est-à-dire sans suite motivée de l'opérateur mais pour lesquelles le délai de 40 jours n'était pas encore atteint.

Tout comme les années précédentes, 2010 peut être considérée comme une année positive : pour 94,21% des litiges, le service de médiation est parvenu à obtenir un résultat favorable aux usagers des services de télécommunications.

Tableau 17



# 3

## QUELQUES EXEMPLES DE PLAINTES

### | A | Conciliations abouties

#### 1. FACTURATION

##### Aperçu de la plainte

Monsieur W. a souscrit à un abonnement auprès de Proximus en se rendant dans un shop mais n'a jamais reçu ni lettre de confirmation ni copie de contrat. Il a honoré les premières factures lui transmises puis a reçu un courrier d'une société de recouvrement lui réclamant le paiement de 225,50€ sans aucune explication.

##### Commentaires

Proximus, n'étant pas en mesure de fournir une copie du contrat signé par Monsieur W., a décidé d'annuler les frais facturés par une note de crédit.

##### Aperçu de la plainte

Monsieur R. s'est rendu compte que Belgacom lui facturait la promotion dont il devait bénéficier pour sa fidélité.

##### Commentaires

Belgacom a décidé d'annuler 50% du montant contesté et a établi une note de crédit de 106,25€ (TVAC).

##### Aperçu de la plainte

Madame N. a décidé de résilier son abonnement auprès de Numericable parce qu'elle ne comprend pas les factures lui transmises. La société lui facture un supplément de 10€ pour la VOD à laquelle elle n'a jamais souscrit.

##### Commentaires

Numericable a fourni les explications utiles à Madame N. et l'a invitée à procéder, via son décodeur, au désabonnement de la VOD ou à s'adresser à un shop Numericable munie de la carte à puce du décodeur.

##### Aperçu de la plainte

Monsieur V. a reçu une lettre de Telenet l'informant du fait que les factures seraient désormais envoyées par voie électronique. Monsieur V. n'est pas d'accord et a introduit une demande afin de continuer de recevoir les factures sous format papier. Telenet lui a répondu qu'il pouvait marquer cette préférence sur le site Internet. Après plusieurs tentatives, Monsieur V. n'y est pas parvenu.

##### Commentaires

Telenet a indiqué que les modifications nécessaires avaient

été apportées afin que M. V. puisse, à nouveau, recevoir les factures sous format papier.

##### Aperçu de la plainte

Madame D. a reçu des factures erronées de Telenet. On lui avait imputé les coûts de la télévision numérique de son voisin. Après un appel téléphonique au service clientèle de son opérateur, il lui a été dit que la rectification serait apportée et qu'elle pouvait ignorer les factures. Madame D. a, malgré tout, continué de recevoir chaque mois des rappels pour le règlement de ses factures. Ces rappels représentaient alors un total de 53,57 €.

##### Commentaires

Telenet s'est excusée de cette erreur administrative. Les corrections ont été apportées à partir de la facture suivante et une note de crédit a été établie annulant ainsi les frais de rappel injustifiés.

##### Aperçu de la plainte

Monsieur R. possédait un abonnement « Scarlet One ». Cet abonnement incluait l'Internet, la téléphonie et la télévision numérique. Pendant quelques mois, Monsieur R. n'a pas pu bénéficier de la télévision numérique, bien que cela lui ait été facturé. Monsieur R. ne souhaitait plus recevoir la télévision numérique et a contacté son opérateur. À ce moment-là, on lui a promis d'apporter les rectifications nécessaires. Il s'est avéré ultérieurement qu'il n'était aucunement question de rectification.

##### Commentaires

Scarlet a indiqué que l'abonnement avait finalement été modifié selon les souhaits de Monsieur R. Celui-ci a bénéficié, sur la facture suivante, d'une réduction de 50€ pour les montants facturés en trop.

#### 2. QUESTIONS CONTRACTUELLES

##### Aperçu de la plainte

Madame F. conteste le fait que Mobistar ait prolongé, sans son accord et sans la prévenir, son abonnement pour une nouvelle période de 24 mois. La plaignante comptait passer chez Proximus, pouvant bénéficier, via son travail, de tarifs préférentiels..

##### Commentaires

Mobistar n'a effectivement retrouvé aucun courrier confirmant la nouvelle période de fidélité. L'opérateur

indique que le contrat de la cliente peut être résilié à tout instant sans frais.

#### **Aperçu de la plainte**

*Madame P., directrice d'une ASBL, constate que, suite à la migration d'abonnement de Scarlet Xtreme Compact vers Belgacom Internet Pro Compact, la nouvelle formule autorise un trafic réseau pour un maximum de 4 PC. Son contrat Scarlet permettait l'utilisation de 10 ordinateurs.*

#### **Commentaires**

Belgacom confirme au médiateur que la situation est à présent régularisée. Les clients migrés en provenance de Scarlet peuvent utiliser autant de PC que souhaités.

#### **Aperçu de la plainte**

*Monsieur P. reçoit depuis plus d'une semaine des appels émanant du call center de Base, essayant de lui faire valoir les avantages de ses services. Monsieur P. se plaint de ce démarchage abusif alors qu'à trois reprises, il a manifesté son désintérêt.*

#### **Commentaires**

Base confirme que le plaignant ne sera plus contacté à l'avenir par ses services.

#### **Aperçu de la plainte**

*Madame F. n'est pas satisfaite du fonctionnement de la « Belgacom TV ». Belgacom a fourni la connexion avec plus de six mois de retard et, dès le départ, elle a rencontré des problèmes. Madame F. ne pouvait que péniblement utiliser ce service et a demandé de mettre fin gratuitement au contrat.*

#### **Commentaires**

Belgacom a confirmé que l'historique des problèmes techniques démontrait que Madame F. les avait contactés à plusieurs reprises. Belgacom a compris les raisons du mécontentement de Madame F. et est d'ailleurs disposée à créditer les frais de résiliation facturés.

#### **Aperçu de la plainte**

*Monsieur H. souhaitait que le plan tarifaire de son fils soit modifié, étant donné le peu d'appels émis par ce dernier. Base a facturé des frais de résiliation, malgré la situation particulière dans laquelle se trouvait son fils.*

#### **Commentaires**

Suite au courrier envoyé par le service de médiation, Base a modifié le plan tarifaire et a également crédité les frais de résiliation.

#### **Aperçu de la plainte**

*Monsieur P. n'a pas donné son accord suite à une offre téléphonique lui proposant de passer de Full Telecom à Scarlet. Il a été très étonné de constater qu'un contrat avait néanmoins été établi.*

#### **Commentaires**

Scarlet a confirmé que Monsieur P. pouvait conserver son abonnement de l'époque auprès de Full Telecom et s'est

excusée pour les désagréments subis par Monsieur P.

### **3. DÉRANGEMENTS**

#### **Aperçu de la plainte**

*Monsieur N. demande au médiateur d'intervenir auprès de Voo car, depuis une semaine, il ne dispose plus de ligne téléphonique laquelle lui sert aussi de fax et d'alarme-maison. Il a contacté, en vain, tous les jours le service à la clientèle de l'opérateur.*

#### **Commentaires**

Voo informe le service de médiation que le nécessaire a été effectué afin que Monsieur N. retrouve l'usage de sa ligne téléphonique.

#### **Aperçu de la plainte**

*Monsieur C. est sans téléphone depuis quelques jours et essaie, sans résultat, de contacter le service technique de Voo. Le service commercial lui répète inlassablement de s'adresser au service technique. Les mails de Monsieur C. sont, par ailleurs, restés sans réponse.*

#### **Commentaires**

Le service technique de Voo a résolu les perturbations afférentes à la ligne téléphonique de Monsieur C. A titre commercial, Voo a décidé d'accorder un mois d'abonnement gratuit.

#### **Aperçu de la plainte**

*Monsieur V. a constaté que sa connexion Internet ne fonctionnait plus. Au service à la clientèle d'EDPnet, on lui a répondu sur un ton peu aimable que Belgacom travaillait sur la ligne provoquant ainsi des perturbations.*

#### **Commentaires**

EDPnet confirme, à présent, la résolution du problème. La connexion de Monsieur V. est bien en état de fonctionnement.

#### **Aperçu de la plainte**

*Les deux lignes téléphoniques de Monsieur V. étaient en panne. Après examen par un technicien de Belgacom, il s'est avéré qu'une coupure des lignes souterraines nécessitait une intervention d'une équipe de soudeurs. Monsieur V. a demandé une compensation pour les nuisances subies.*

#### **Commentaires**

Selon Belgacom, la panne enregistrée le 2 avril 2010, a été résolue le 10 avril 2010. Belgacom a offert à Monsieur V. une indemnisation correspondant à quatre mois d'abonnement de base par ligne téléphonique.

#### **Aperçu de la plainte**

*Madame D. a souscrit à un « Home-Pack » de Base, mais peu de temps après l'activation, les services de téléphonie et d'Internet ne fonctionnaient plus. Au bout de deux semaines, Madame D. a demandé une annulation du contrat. Cette résiliation n'a pas été acceptée car Base était encore en train de chercher une solution aux problèmes.*

### Commentaires

Base a expliqué les raisons des désagréments subis. La panne a été résolue après une intervention au niveau de la centrale. En compensation, Madame D. a bénéficié d'une réduction de 70,00 € sur ses factures.

### Aperçu de la plainte

Madame V. disposait de la télévision via TV Vlaanderen mais subissait continuellement des pannes non résolues et ce, malgré les différentes interventions du service clients.

### Commentaires

TV Vlaanderen s'est excusée pour les désagréments subis et a échangé le décodeur de Madame V. en lui en fournissant un nouveau. En compensation, elle a bénéficié d'un mois d'abonnement gratuit.

## 4. RACCORDEMENT

### Aperçu de la plainte

Suite à un déménagement, Monsieur C. a demandé le transfert de son abonnement TV, Internet et téléphone fixe vers Scarlet. Le plaignant ne dispose d'aucun service depuis un mois car Scarlet déclare attendre des données techniques de Belgacom.

### Commentaires

Scarlet informe le service de médiation que, dès à présent, Monsieur C. bénéficie des services souhaités.

### Aperçu de la plainte

Répondant à une offre gouvernementale, Madame H. a acquis un PC Belgacom « start2surf@home » mais attend depuis un mois d'être raccordée par Belgacom.

### Commentaires

Un technicien s'est présenté chez la cliente afin d'effectuer l'installation dans l'appartement. Il a cependant été dans l'impossibilité de placer le boîtier dans la cave suite à l'effondrement de l'escalier d'accès. Aucune facturation ne sera appliquée tant que l'installation n'aura pas eu lieu.

### Aperçu de la plainte

Sans résultat, Monsieur D. a demandé la résiliation de son abonnement auprès d'Euphony.

### Commentaires

Euphony confirme avoir fait le nécessaire en vue de résilier le contrat de Monsieur D.

### Aperçu de la plainte

Les services de téléphonie, Internet et télévision numérique de Monsieur C. ne fonctionnaient plus. Le service clients de Scarlet semblait dans l'incapacité de résoudre le problème dans un délai raisonnable.

### Commentaires

Scarlet a indiqué que le problème avait été résolu en date du 9 avril 2010. Scarlet a offert à Monsieur C, en compensation des désagréments subis, une réduction de 40,00 € sur sa prochaine facture.

### Aperçu de la plainte

Monsieur D. a souscrit, auprès de Dommel, un contrat pour le service Internet. Un mois plus tard, la connexion n'était toujours pas établie. Entre-temps, Monsieur D. avait déjà résilié son contrat auprès de Telenet, son précédent opérateur. Dommel a, pourtant, facturé deux mois d'abonnement.

### Commentaires

Dommel a confirmé qu'ils avaient informé Monsieur D. de la date d'installation.

Dommel a également adapté le cycle de facturation afin de rectifier les frais d'abonnement facturés à tort.

### Aperçu de la plainte

Madame V. avait contacté Belgacom dans le courant du mois de décembre pour prendre rendez-vous en vue de l'installation d'une ligne téléphonique compte tenu de son déménagement imminent. La connexion devait avoir lieu le 24 février 2010. Aucun technicien ne s'est présenté ni à la date convenue, ni les jours suivants.

### Commentaires

Selon Belgacom, la demande d'intervention avait été annulée erronément. Madame V. a reçu une note de crédit correspondant à deux mois d'abonnement pour les services de base et pour le transfert d'appels. Belgacom a également crédité les frais de résiliation et a offert une indemnité complémentaire correspondant à deux mois d'abonnement.

## 5. ACCUEIL

### Aperçu de la plainte

Monsieur S. se plaint de l'attitude d'une employée du service clientèle de Belgacom, très désagréable et grossière, lui ayant répondu qu'il pouvait être satisfait d'avoir quelqu'un en ligne même après 30 minutes d'attente.

### Commentaires

Belgacom a pris bonne note des remarques de Monsieur S. et a adressé les recommandations d'usage à l'opératrice concernée.

### Aperçu de la plainte

Madame K. se plaint de l'accueil reçu, à plusieurs reprises, au service à la clientèle de Proximus. On lui avait promis deux mois d'abonnement gratuits à la condition de reconduire son abonnement pour 18 mois. La plaignante n'a pas bénéficié de la réduction et n'a pas été aiguillée correctement par les téléopérateurs vers une formule adaptée à sa consommation.

### Commentaires

Proximus a attribué à Madame K. les deux mois d'abonnement, soit 155€ (TVAC) et précisé la non comptabilisation des frais de résiliation compte tenu du fait que l'opérateur mobile n'a pu fournir une quelconque confirmation quant à la formule acceptée par téléphone.

**Aperçu de la plainte**

*Madame V., en contactant le service à la clientèle de Base afin d'obtenir des informations en vue de résilier son contrat, a été confrontée à un téléopérateur ne s'exprimant pas bien en français, lui demandant de répéter et l'ayant, par ailleurs, insultée.*

**Commentaires**

Base a finalement bien communiqué tous les renseignements indispensables afin de procéder à la résiliation du contrat de Madame V. L'opérateur tient à s'excuser pour les désagréments encourus lors de l'appel au call center.

**Aperçu de la plainte**

*Monsieur B. se plaint du fait que le collaborateur du service à la clientèle a raccroché brutalement lors d'un contact téléphonique.*

**Commentaires**

Belgacom lui a présenté ses excuses. L'incident a été signalé aux responsables des services concernés afin qu'à l'avenir, de telles situations ne se reproduisent plus.

**Aperçu de la plainte**

*Monsieur L. a exprimé son mécontentement quant à l'accessibilité du site Internet de Mobistar et du service clientèle par téléphone. Il semblait, selon le plaignant, quasiment impossible de résoudre des situations problématiques par le biais de ces canaux.*

**Commentaires**

Mobistar a fourni des explications concernant l'accueil reçu et lui a présenté ses excuses. Les remarques de Monsieur L. ont été transmises aux services internes concernés.

**Aperçu de la plainte**

*Monsieur G. se plaint des temps d'attente trop longs lors des appels téléphoniques passés au service clients et des annulations répétées des rendez-vous fixés par Scarlet*

**Commentaires**

Scarlet a reconnu qu'ils attendaient un feed-back de Belgacom avant de procéder au raccordement du produit. En compensation, le plaignant a reçu une note de crédit de 40,65 €.

**6. OPTIONS TÉLÉPHONIE****Aperçu de la plainte**

*Monsieur R. dispose de 3 numéros Base dont 2 numéros devant être transférés de Proximus. Cette dernière lui avait confirmé que ses numéros d'appel seraient encore disponibles jusqu'au transfert vers Base. Or, depuis deux jours, un des numéros est inaccessible, occasionnant un lourd préjudice pour la PME dirigée par le plaignant.*

**Commentaires**

Proximus signale que, suite à un problème technique, le portage a pris du retard. Base a octroyé, à titre commercial, un mois d'abonnement Business3 à Monsieur R.

**Aperçu de la plainte**

*Monsieur O. souhaite l'intervention du service de médiation afin que le transfert de sa ligne téléphonique de Base vers Numericable soit réalisé dans les meilleurs délais. Il veut, à tout prix, garder le même numéro de téléphone.*

**Commentaires**

Numericable a confirmé que le nécessaire avait été fait dans un délai de 10 jours.

**Aperçu de la plainte**

*Monsieur P. a demandé des lignes supplémentaires à Belgacom. Auparavant, tous les échanges téléphoniques passaient par Mobistar, par le biais de Carrier Preselect (CPS). Lors de la mise en service de cette série de numéros supplémentaires, le CPS a été supprimé.*

**Commentaires**

Belgacom a indiqué à Monsieur P. que, lorsque de tels changements étaient réalisés, la ligne de l'autre opérateur était supprimée. Ce dernier en fut également informé. Mobistar a informé Monsieur P. du fait que, lors d'une modification de la ligne, le CPS était automatiquement arrêté. Cette ligne pouvait de nouveau être activée, à condition que Monsieur P. introduise une demande d'activation auprès de Mobistar.

**Aperçu de la plainte**

*Le 21 août 2010, Monsieur V. a souscrit un contrat de 24 mois auprès de Mobistar. Lors de l'utilisation de son abonnement, il a remarqué, durant ses conversations, des problèmes sur la ligne. Mobistar ne pouvait rien y faire parce que Monsieur V. habite dans une « zone morte » où le signal GSM est très faible.*

**Commentaires**

Mobistar a présenté des excuses à Monsieur V. pour les nuisances subies. Monsieur V. a pu annuler son contrat et passer gratuitement vers un autre opérateur.

**7. DIVERS****Aperçu de la plainte**

*Depuis près d'une semaine, le website de rechargement Simyo pour le compte de Monsieur P. n'est plus sécurisé et interdit également l'accès pour les consultations. Vu que toutes les transactions se font par le website, Monsieur P. fait appel au service de médiation.*

**Commentaires**

Base confirme avoir rencontré des difficultés avec le certificat de sécurité du website et déclare avoir répondu au mieux aux desiderata de Monsieur P.

**Aperçu de la plainte**

*Madame C. a participé à un concours organisé par Fedict. Elle a ensuite reçu un e-mail l'informant du fait qu'elle était l'une des cinq gagnants et de ce fait avait droit à cinq ans d'Internet gratuit. Madame C. souhaitait voir appliquer cet avantage à son abonnement Telenet. Quelques mois plus tard, rien n'avait changé et elle*

*n'avait plus aucun signe de vie de la part de Fedict, ni de Telenet.*

### **Commentaires**

Telenet a reconnu qu'ils n'avaient reçu la liste des gagnants que récemment. Madame C. a bénéficié d'une réduction mensuelle de 20€ pour la période du 5 août 2010 au 5 août 2015.

## **8. PRODUITS ET SERVICES**

### **Aperçu de la plainte**

*Monsieur D. estime que le website de Mobistar est délibérément flou et dépourvu d'informations relatives aux cartes prépayées. Mobistar omet, d'après lui, de mentionner, entre autres, qu'une recharge de 10€ donne droit à des SMS gratuits uniquement le soir et le week-end.*

### **Commentaires**

Après vérification approfondie, Mobistar n'a détecté aucune anomalie et la carte Tempo de Monsieur D. a bien bénéficié des avantages des recharges effectuées.

### **Aperçu de la plainte**

*Madame M. constate que Belgacom lui facture, suite à son déménagement, des frais pour Internet (sans ligne fixe) alors qu'elle ne bénéficie que de Belgacom TV.*

### **Commentaires**

Belgacom a procédé à la résiliation sans frais d'Internet et a expliqué clairement à Madame M. le tarif de la redevance Belgacom TV ordinaire.

### **Aperçu de la plainte**

*L'adresse e-mail de Monsieur C. est passée de @versateladsl.be à @base.be. Il souhaitait toutefois conserver l'ancienne adresse e-mail, mais cela semblait impossible.*

### **Commentaires**

KPN-Tele2 a confirmé qu'il n'était pas possible de conserver l'ancienne adresse e-mail. Cela était dû au fait que les noms de domaines de Tele2 et de Versatel ne pouvaient plus être utilisés. KPN-Tele2 regrette vivement cette situation et comprend très bien la situation du client.

### **Aperçu de la plainte**

*Madame D. a contacté à plusieurs reprises le service clients de Proximus parce qu'elle ne pouvait ni envoyer ni recevoir d'appels ou de messages avec sa carte « Pay&Go » depuis l'étranger.*

### **Commentaires**

Après recherche, Proximus a indiqué qu'effectivement Madame D. avait déjà contacté le service clients. Un problème technique empêchait à l'époque de désactiver le blocage des appels en roaming. Après intervention du service de médiation, le blocage a finalement été désactivé.

## **9. VIE PRIVÉE**

### **Aperçu de la plainte**

*Etant harcelée nuit et jour par son ex-compagnon, Madame S. tente, en vain, auprès du service à la clientèle de Belgacom, d'introduire une demande de mise sur liste rouge de son numéro fixe et de son numéro mobile.*

### **Commentaires**

Belgacom a fait le nécessaire afin que le numéro d'appel soit secret et ne figure plus dans les fichiers « 1307 ». Pour le numéro mobile, Proximus confirme que les numéros de GSM sont d'office secrets.

### **Aperçu de la plainte**

*Monsieur V. se plaint du fait que, lorsqu'il reçoit sa facture, celle-ci contient des informations personnelles. Monsieur V. a déjà évoqué la problématique dans une boutique de Belgacom. L'employé n'a pas pu l'aider et le service clients de Belgacom est injoignable.*

### **Commentaires**

Belgacom a fourni les explications relatives au temps d'attente du service clientèle et aux autres possibilités de joindre ses services. Belgacom a placé Monsieur V. sur la « liste anti-marketing » et sur la « liste restrictive ». Monsieur V. a également pu s'inscrire sur la « liste Robinson ».

## **10. GESTION DE DONNÉES**

### **Aperçu de la plainte**

*Sans son accord, Madame B. s'est aperçue que le numéro d'appel de sa fille avait été porté de Proximus vers Mobistar. Madame B. se demande comment Mobistar a pu effectuer ce transfert sans sa signature ou sa carte d'identité.*

### **Commentaires**

Etant donné que les coordonnées transmises par Mobistar pour procéder au portage ne correspondaient pas à celles de Proximus, l'opérateur a fait le nécessaire pour porter à nouveau la ligne sur son réseau et le compte client de Madame B. est, à nouveau, ouvert.

### **Aperçu de la plainte**

*Le CPAS de la commune D. n'avait plus accès au site Internet sécurisé de Belgacom sur lequel se trouvaient les relevés de facturation. Seuls les clients pouvaient encore y accéder. Cela compliquait l'exécution de leurs prestations de service. Des frais supplémentaires ont, d'ailleurs, été facturés à Madame V. suite au paiement tardif de quelques factures.*

### **Commentaires**

En accord avec Madame V., l'adresse de facturation a été modifiée pour devenir celle du CPAS, de sorte qu'un meilleur suivi puisse être assuré. Belgacom a également établi une note de crédit d'un montant correspondant aux frais de rappel.

## 11. EQUIPEMENTS TERMINAUX

### Aperçu de la plainte

Monsieur V. a acheté un GSM Nokia dans une boutique Proximus. Il est allé reporter une première fois son GSM présentant des problèmes d'allumage. Quand il a voulu le déposer une seconde fois pour réparation, l'employé de Proximus a refusé de le prendre en charge car le plaignant ne disposait pas du nouvel IMEI de son appareil mobile.

### Commentaires

Proximus invite Monsieur V. à s'adresser à la firme Nokia vu que le GSM a directement été envoyé au plaignant par Nokia, suite à la première réparation. La société pourra lui communiquer son numéro de série.

### Aperçu de la plainte

Monsieur S. a déposé son iPhone 3GS, en panne, dans un centre Mobistar. Au bout de trois mois, le dépannage n'était toujours pas réalisé et il n'avait pas récupéré son appareil.

### Commentaires

Mobistar a fait vérifier l'appareil par un centre de réparation où des dégâts dus à l'eau ont été constatés. Ces dommages n'étaient pas couverts par la garantie du fabricant.

Étant donné que Monsieur S. disposait d'une assurance (« Insurance 9 ») de Mobistar, il a reçu un nouvel iPhone 4 d'une valeur d'achat supérieure à celle de son ancien appareil.

## 12. QUESTIONS DE PRINCIPE

### Aperçu de la plainte

Monsieur P. est tombé sur le répondeur automatique de Proximus en vue de bloquer le GSM de son épouse qui l'a égaré lors d'une soirée. Quelques heures plus tard, il a constaté que son appel au call center n'avait pas été suivi d'effet et que le GSM n'était toujours pas bloqué.

### Commentaires

Proximus a procédé à une vérification technique de son système de blocage des numéros et a octroyé au plaignant un mois de redevance Happy Time Mobile.

### Aperçu de la plainte

Madame H. s'est plainte du fait que les factures étaient établies au nom de son père.

### Commentaires

Telenet s'est excusée pour les désagréments et a confirmé que le nom avait, entre-temps, été modifié.

## 13. SUIVI DES PLAINTES

### Aperçu de la plainte

Monsieur K. a envoyé un recommandé avec accusé de réception à Voo en vue de résilier son abonnement à la télédistribution. Il attend toujours de se faire rembourser par l'opérateur.

### Commentaires

Voo a effectué le remboursement, à Monsieur K., des 53,24€ dus.

### Aperçu de la plainte

Dans une réclamation antérieure faite par Monsieur S. auprès du service de médiation, il avait obtenu un accord à l'amiable lui permettant de résilier gratuitement son abonnement à la télévision numérique. Malgré tout, il a continué de recevoir des factures concernant ce service.

### Commentaires

Scarlet s'est excusée pour ces facturations de la télévision numérique et a établi une note de crédit pour les frais facturés en trop. La prestation de service en question a, de nouveau, été résiliée.

## 14. INFORMATIONS GÉNÉRALES

### Aperçu de la plainte

Lors d'un passage dans une téléboutique Mobistar, Monsieur D. a demandé la reconduction de son abonnement ADSL. L'employée lui a fourni des informations erronées l'invitant à acheter un stick Everywhere alors qu'il lui est tout à fait loisible d'accéder à Internet sans ladite clef. Depuis 6 mois, il attend d'être remboursé.

### Commentaires

Mobistar regrette sincèrement que les informations communiquées par sa vendeuse étaient erronées. Le contrat Internet Everywhere a donc été désactivé sans frais.

### Aperçu de la plainte

Lors de la mise en place d'une connexion, un salarié du sous-traitant de Belgacom a abîmé le revêtement stratifié de la maison de Madame M. Belgacom est venue évaluer les dommages, mais n'a pas versé d'indemnisation.

### Commentaires

Belgacom a présenté ses excuses pour les nuisances subies et est disposée à indemniser les dommages à hauteur de 196,00 €.

## 15. DOMMAGES SUITE À DES TRAVAUX D'INFRASTRUCTURE

### Aperçu de la plainte

Lors d'une intervention de réparation, Belgacom, en ouvrant le trottoir, a abîmé la boîte aux lettres et le tube à journaux de Monsieur P. Depuis 8 mois, le plaignant attend une réaction de l'opérateur historique.

### Commentaires

Belgacom signale que, malgré plusieurs contacts avec son sous-traitant responsable des dégâts, ce dernier n'a donné aucune suite. L'opérateur propose à Monsieur P. de lui transmettre la copie de la facture d'achat d'une boîte aux lettres et d'un tube à journaux afin de procéder au plus vite au remboursement.

### **Aperçu de la plainte**

*Monsieur L. se plaint de ne pas recevoir de réponse claire émanant de Belgacom afin d'obtenir la réception de la télévision numérique à son domicile. Le test effectué en ligne stipulait la non faisabilité dans le cas de Monsieur L. Or, les deux voisins de Monsieur L. faisaient usage de ce service.*

### **Commentaires**

Belgacom a, à son grand regret, informé Monsieur L. que seuls 50 % des clients Internet recevaient la TV par Belgacom. Il s'avérait que certains critères techniques empêchaient l'extension de la technologie concernée à l'ensemble de la Belgique. Il a été proposé à Monsieur L. de laisser ses coordonnées sur le site Internet de Belgacom afin que les collaborateurs de Belgacom puissent l'informer de la disponibilité de Belgacom TV.

## **16. ANNUAIRES**

### **Aperçu de la plainte**

*Lors de sa demande d'ouverture de ligne, Monsieur W. se plaint que Belgacom ne lui ait pas précisé que son numéro d'appel serait, par défaut, public. Il a envoyé un mail à Truvo pour que son adresse ne soit pas répertoriée mais n'a pas reçu de retour précis de la société.*

### **Commentaires**

Truvo a confirmé à Belgacom la résolution du problème. Les données de Monsieur W. n'apparaîtront plus lors de la publication du Guide, district 1.

### **Aperçu de la plainte**

*Madame P. a contesté la facture de Truvo parce que, contrairement aux autres années, aucun représentant de la firme n'était passé pour discuter oralement de l'insertion dans l'annuaire. L'entreprise avait justement changé d'adresse cette année, de sorte que l'insertion dans l'annuaire devenait inutile.*

### **Commentaires**

Truvo a expliqué sa façon de procéder et a souligné le fait que Madame P. avait souscrit un contrat à durée indéterminée dans le cadre duquel elle avait fait savoir, conformément au contrat mais tardivement qu'elle ne souhaitait plus figurer dans l'annuaire. Truvo a accepté, comme geste commercial, d'annuler l'annonce concernée.

## **| B | Recommandations**

### **1. INTRODUCTION**

Le service de médiation ne peut évidemment pas obtenir un arrangement à l'amiable dans tous les cas. Comme l'indique le tableau 16, en 2010, le service de médiation a rédigé un total de 1032 recommandations (810 recommandations en 2009). Ci-dessous, nous présentons quelques recommandations significatives en indiquant la suite donnée par l'opérateur.

### **2. RECOMMANDATIONS FAVORABLES AU PLAIGNANT SUIVIES PAR L'OPÉRATEUR**

#### **Aperçu de la plainte**

*Le 22 avril 2009, Madame B. a souscrit un abonnement mobile Internet auprès de Proximus. D'après la promotion alors en vigueur, Madame B. devait recevoir une clé USB. Le service Internet aurait dû être activé dans les 15 jours suivant la souscription. Or, celui-ci a été activé début juin 2009 et ce de manière extrêmement limitée. Par ailleurs, la promotion prévue n'a pas été appliquée. Le 21 janvier 2010, Madame B. adresse son renon, par courriel, à Proximus. In fine, le 17 février 2010, Madame B. notifie, à nouveau, son renon par courrier recommandé. Madame B. conteste les frais de résiliation anticipée qui lui ont été portés en compte par Proximus.*

#### **Point de vue de l'opérateur**

Le courriel de Madame B. du 21 janvier 2010 ne vaut pas résiliation. En effet, conformément aux conditions générales, un contrat à durée déterminée doit être résilié par lettre recommandée. De plus, des frais de résiliation anticipée ont été facturés. Puisque la ligne a été activée le 4 juin alors que le contrat a été signé le 22 avril, Proximus a décidé, à titre commercial, d'annuler les deux dernières factures relatives aux frais d'abonnement.

#### **Recommandation du service de médiation**

Compte tenu du délai d'activation d'un mois et des difficultés rencontrées en l'espèce, le service de médiation recommande à Proximus d'annuler, purement et simplement, le solde actuellement ouvert.

#### **Réponse finale de l'opérateur**

Proximus a décidé d'annuler les montants ouverts par une note de crédit de € 90,98.

#### **Aperçu de la plainte**

*En janvier 2010, Madame S. porte ses lignes GSM auprès d'un opérateur tiers. Madame S. demande des explications au sujet de la somme de 7.557,23 € que Mobistar entend lui porter en compte en guise d'indemnités de rupture.*

#### **Point de vue de l'opérateur**

Mobistar confirme l'exactitude des frais pour rupture de contrat. En effet, Madame S. a accepté un contrat de 36 mois en février 2008. Mobistar invite donc Madame S.

à régulariser, le plus rapidement possible, le montant de 7340.55 euros actuellement ouvert.

### Recommandation du service de médiation

La durée du contrat conclu en l'espèce, soit 3 ans est, eu égard à la libéralisation du marché des télécommunications et de la haute concurrence devant normalement prévaloir dans ce secteur, quelque peu excessive et de nature à entraver le libre jeu de la concurrence.

D'autre part, le service de médiation plaide pour une meilleure adaptation des frais de résiliation au préjudice réellement subi par l'opérateur. En aucun cas, les frais de résiliation ne devraient constituer pour les opérateurs une source de bénéfice ou de profit.

Par ailleurs, l'importance des frais de résiliation est susceptible de dissuader certaines catégories de personnes disposant de revenus faibles ou moyens.

Compte tenu de ce qui précède, le service de médiation recommande à Mobistar, à titre commercial et exceptionnel, d'annuler à hauteur de 50%, les frais de résiliation réclamés à Madame S.

### Réponse finale de l'opérateur

Mobistar a pris bonne note des différentes remarques relevées par le service de médiation et accepte de suivre la recommandation. Mobistar souligne, cependant, le fait que la période de fidélité initialement signée était bien de 36 mois.

### Aperçu de la plainte

*Courant du mois de décembre 2009, Monsieur A. a souscrit auprès de Belgacom un Pack comprenant un abonnement pour Internet, la télévision, la téléphonie fixe et mobile pour 70,21€ HTVA. Par la suite, Monsieur A. a reçu diverses factures dont les montants se situent largement au-delà de celui convenu au départ. Par ailleurs, Monsieur A. note qu'il est, pour la téléphonie mobile, facturé à la fois par Belgacom et Proximus.*

### Point de vue de l'opérateur

Après inventaire des factures et des notes de crédit établies en l'espèce, Belgacom confirme le montant restant dû.

### Recommandation du service de médiation

Au vu des éléments explicatifs fournis par Belgacom, il apparaît clairement que la facturation établie est quelque peu hasardeuse. Ainsi, pratiquement chaque facture a dû être rectifiée via une note de crédit.

Par ailleurs, Belgacom ne donne aucune information quant à la différence entre les montants facturés et ceux annoncés lors de la conclusion du contrat.

Pour ces motifs, le service de médiation recommande à Belgacom de réduire, à concurrence de 50%, le montant actuellement ouvert.

### Réponse finale de l'opérateur

Belgacom estime que la demande formulée par le service de médiation est cohérente. Dès lors, l'opérateur décide de suivre la recommandation émise. Ainsi, une note de crédit correspondant à 50% des montants restés ouverts est établie.

### Aperçu de la plainte

*Le 23 juin 2010, Mademoiselle C. a souscrit un abonnement auprès de Mobistar. Lors de la conclusion de cet abonnement, l'agent commercial qui s'est présenté à son domicile lui a indiqué qu'elle était en droit de résilier, sans pénalités, son contrat auprès de son précédent opérateur soit, Proximus et ce, en raison d'une modification des conditions contractuelles en vigueur auprès de cet opérateur. Or, quelques jours plus tard, Mademoiselle C. a reçu une facture de Proximus portant en compte des frais de résiliation anticipée.*

### Point de vue de l'opérateur

Mobistar déplore le fait que les informations communiquées étaient erronées mais se doit tout de même de confirmer qu'elle ne peut être tenue pour responsable des informations communiquées par le représentant. Tout client est censé connaître les conditions de l'abonnement qu'il possède et est, donc, à même de pouvoir prendre la décision de changer d'opérateur ou non.

Proximus regrette de ne pouvoir donner suite à la demande de Mademoiselle C.

En effet, le 24 juin 2010, Mademoiselle C. a rompu son contrat en portant ses numéros vers un autre opérateur. Aucune lettre recommandée n'est parvenue avant ce transfert. De plus, les plans tarifaires des lignes dont question n'étaient en aucun cas concernés par la hausse de prix. De même, aucun message marketing n'est mentionné sur les factures de Mademoiselle C.

Comme ses numéros étaient liés par un contrat à durée déterminée, des frais de résiliation ont été facturés à Mademoiselle C.

### Recommandation du service de médiation

S'agissant de l'affirmation selon laquelle tout client est censé connaître les conditions régissant son contrat d'abonnement auprès d'une société concurrente, celle-ci ne peut être que partiellement retenue. En effet, les conditions générales des principaux opérateurs mobiles actifs en Belgique diffèrent très peu et la pratique consistant à facturer des frais en cas de résiliation anticipée est une pratique contractuelle largement répandue dans le secteur de la téléphonie. Par ailleurs, le service de médiation souhaite insister sur l'obligation d'information de Mobistar en sa qualité de vendeur professionnel ainsi que sur le devoir d'exécution de bonne foi des conventions lui incombant.

S'agissant de Proximus, l'information relative à cette hausse tarifaire a été largement diffusée y compris vis-à-vis de clients dont les plans tarifaires, alors en cours, n'étaient pas visés par cette augmentation. De ce fait, bon nombre de clients Proximus ont, de bonne foi, cru pouvoir résilier sans frais leur contrat.

Pour ces motifs, le service de médiation recommande d'une part, à Proximus d'annuler les frais de résiliation portés en compte à hauteur de 50% et d'autre part, à Mobistar de prendre en charge les 50% restant.

### Réponse finale de l'opérateur

Proximus accepte de suivre la recommandation du service de médiation, à savoir l'annulation des frais de résiliation portés

en compte à hauteur de 50%. Par contre, Mobistar n'a pas, à ce jour, notifié sa décision définitive dans cette affaire.

### Aperçu de la plainte

*Madame D. est cliente auprès de Proximus depuis mai 2010. Madame D. souhaite pouvoir résilier son abonnement, sans frais, vu qu'elle ne bénéficie pas de réseau à son habitation.*

### Point de vue de l'opérateur

En raison de sa nature, un GSM est avant tout un appareil mobile. Il n'est donc pas conçu comme un remplacement du téléphone fixe, les bâtiments dans lesquels il se trouve pouvant créer des altérations dans son fonctionnement externe.

L'installation d'une antenne est prévue courant 2011-2012. Cependant, l'installation d'une nouvelle antenne ne garantit pas un meilleur réseau. En effet, comme expliqué précédemment, en fonction des bâtiments, les ondes sont susceptibles de ne pas passer.

Madame D. 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 un poste fixe.

### Recommandation du service de médiation

Le service de médiation estime que l'unique solution avancée par Proximus à savoir, la déviation des appels entrants sur le GSM de Madame D. vers son numéro fixe est inacceptable.

En effet, en sa qualité d'opérateur, la principale obligation à charge de Proximus consiste, précisément, en la fourniture d'un service de téléphonie mobile. Si pour une raison ou une autre, Proximus n'est pas en mesure de fournir le service normalement prévu en raison de problèmes avérés et admis par Proximus, cette dernière devrait, en l'espèce, faire davantage preuve de souplesse.

En application de l'article 1142 du code civil : « Toute obligation de faire ou de ne pas faire se résout en dommages et intérêts en cas d'inexécution de la part du débiteur ».

Dans le cas de Madame D., ces dommages et intérêts pourraient consister en l'annulation des frais de résiliation normalement dus en cas de résiliation anticipée.

En conséquence, le service de médiation recommande à Proximus d'entériner la résiliation, sans frais, de l'abonnement de Madame D.

### Réponse finale de l'opérateur

Proximus accepte de suivre la recommandation formulée par le service de médiation. En effet, le département technique de Proximus confirme qu'aucune amélioration du réseau n'est prévue dans un délai raisonnable. Dès lors, les lignes de Madame D. ont été désactivées sans frais.

### Aperçu de la plainte

*En février 2009, Madame C. a résilié, par téléphone, son abonnement Internet chez M1Call suite au changement d'opérateur vers Telenet. M1Call lui aurait indiqué durant son entretien téléphonique que la résiliation avait été enregistrée. Elle a cependant continué à recevoir des factures.*

### Point de vue de l'opérateur

M1Call précise qu'une résiliation via un courrier recommandé est nécessaire. D'autre part, l'entretien téléphonique évoqué n'apparaît pas dans le listing des contacts avec les clients. M1Call n'est pas disposée à créditer les factures.

### Recommandation du service de médiation

Le service de médiation recommande à M1Call de créditer les factures et de clôturer gratuitement le dossier de recouvrement. Le service de médiation souligne que, du fait du portage du numéro de téléphone de Madame C. vers Telenet, il était dorénavant impossible pour M1Call de fournir un signal ADSL à Madame C. M1Call en avait, également, été informée par Belgacom.

### Réponse de l'opérateur

M1Call a finalement décidé de créditer les factures.

### CONSEILS AU CONSOMMATEUR

- **Consultez toujours les conditions générales afin de vérifier comment résilier un service. Ne vous fiez jamais aux informations du nouvel opérateur.**
- **Déterminez si une résiliation auprès de votre opérateur actuel est nécessaire : faites la distinction entre la résiliation d'un abonnement téléphonique avec portage du numéro et la résiliation de tous les autres produits tels que la clôture d'un numéro de téléphone, l'internet, la télévision câblée, la télévision numérique, des plans tarifaires supplémentaires, des options, etc.**
- **Envoyez toujours la résiliation par recommandé afin de disposer d'une preuve de votre demande.**

### Aperçu de la plainte

*Lors d'une visite dans un magasin Belgacom, Monsieur L. a décidé de résilier le service CPS d'Euphony. Malgré cela, il a continué à recevoir des factures d'Euphony qui, entre-temps, ont été payées car l'opérateur avait menacé d'imputer des frais de recouvrement.*

### Point de vue de l'opérateur

Euphony a confirmé avoir reçu un avis de Belgacom indiquant que le CPS de la ligne devait être supprimé. Euphony a, toutefois, souligné que le contrat n'a été résilié qu'après avoir reçu une lettre de résiliation de la part du client, qui n'est arrivée que cinq mois plus tard. Durant la médiation, il n'a pas été possible d'amener Euphony à adopter une attitude plus pragmatique et plus conviviale.

### Recommandation du service de médiation

Le service de médiation a pu remarquer que les conditions générales d'Euphony stipulent, en effet, qu'il faut mettre fin au contrat par écrit en prenant en compte un délai de préavis d'au moins 30 jours. Cependant, le formulaire standard d'« Autorisation d'activation de la présélection d'un opérateur » présente les choses différemment : « les clients peuvent mettre fin à l'activation de la présélection de l'opérateur en introduisant une demande y afférente à Belgacom ». Ceci donne l'impression que le contrat Euphony est résilié en donnant un consentement écrit

de suppression du CPS. Le service de médiation se demande également pourquoi Euphony est l'un des rares fournisseurs de CPS à imposer à ses clients une résiliation par écrit supplémentaire en sus de l'autorisation écrite de désactivation du CPS. Le service de médiation estime que cette pratique ne contribue guère à créer une relation conviviale avec le client.

### Réponse de l'opérateur

Euphony s'est finalement montrée disposée à rembourser à Monsieur L. les 41 € payés.

### Aperçu de la plainte

Monsieur S. s'est soudainement vu couper son accès à Internet sans avertissement préalable. Il estime, cependant, avoir payé toutes les factures. Le plaignant a déposé une demande d'indemnisation.

### Point de vue de l'opérateur

Telenet estime avoir le droit de couper l'accès à Internet pour non-paiement de factures de 2002. Telenet ne peut cependant donner aucune justification et demande au plaignant de lui remettre une preuve de résidence, l'historique des adresses et une composition de ménage.

### Recommandation du service de médiation

Telenet n'ayant pas pu étayer sa position selon laquelle le plaignant lui était effectivement redevable de certains montants depuis 2002, le service de médiation lui a recommandé de créditer les montants impayés et de réactiver l'accès à Internet.

### Réponse de l'opérateur

Telenet a constaté qu'elle ne pouvait vraiment pas prouver que le solde impayé lié au compte de Monsieur S. était bien du et a donc décidé de l'annuler.

### Aperçu de la plainte

Monsieur M. a acheté un mobile Samsung d'une valeur de 100€ avec 2800 points Proximus Club. L'appareil a dû être réparé à plusieurs reprises. Monsieur M. a demandé à Belgacom, dans le cadre des obligations de garantie, de mettre un autre appareil à sa disposition ou de lui rembourser le prix d'achat.

### Point de vue de l'opérateur

Belgacom a maintenu sa position tout au long de la procédure de médiation. Selon Belgacom, Monsieur M. aurait dû directement se tourner vers Samsung. En compensation, Belgacom a attribué 2800 points Proximus Club à Monsieur M.

### Recommandation du service de médiation

Étant donné que le plaignant n'était évidemment pas satisfait de la position de Belgacom (la perte de 100 € et le GSM n'était pas encore réparé), le service de médiation a rédigé la recommandation suivante. Sur base des articles 1649 quater et suivants du Code civil, un défaut qui apparaît dans un délai de six mois est présumé exister au moment de la livraison. Lors d'une première réparation par ses services, Belgacom avait reconnu la défectuosité

de l'appareil. Dans ce cas, le consommateur est en droit d'exiger une réparation gratuite ou un remplacement gratuit de l'appareil auprès du vendeur. Le service de médiation a donc recommandé à Belgacom de fournir un nouveau GSM d'une valeur équivalente à monsieur M. ou de lui rembourser les 100 €.

### Réponse de l'opérateur

Belgacom a décidé de rembourser 200 euros à Monsieur M.

### Aperçu de la plainte

Madame K. souhaitait devenir cliente chez Telenet. L'opérateur refusait parce que les coordonnées de l'intéressée étaient reprises sur la liste Preventel, en raison d'un pré-tendu solde impayé chez un autre opérateur. Madame K. a découvert que cette situation était due à un solde impayé de 68,33 € chez Proximus en 2001. Du fait du délai et de l'absence de réaction de Proximus, Madame K. n'était plus disposée à payer la somme.

### Point de vue de l'opérateur

Le service de médiation a demandé à Proximus de vérifier les mesures de recouvrement (par exemple, l'envoi de rappels) entreprises entre 2001 et 2009. Proximus n'a pas pu fournir ces informations du fait du délai mais estimait que Madame K. était toujours redevable du montant impayé. Proximus promettait de supprimer les coordonnées de la plaignante de la liste Preventel après le paiement.

### Recommandation du service de médiation

Du fait que durant la médiation, la liste Preventel a été supprimée, Madame K. a, finalement, obtenu une connexion chez Telenet. Toutefois, en ce qui concerne le solde restant du chez Proximus, le service de médiation a recommandé à cet opérateur d'annuler ce montant étant donné le délai de prescription de cinq ans pour les dettes relatives à des services mobiles.

### Réponse de l'opérateur

Proximus a décidé de suivre la recommandation du service de médiation.

### CONSEILS AU CONSOMMATEUR

- La liste Preventel n'existe plus. Si un opérateur vous menace d'inclure vos coordonnées dans cette liste, il s'agit d'une menace injustifiée et vous ne devez pas vous laisser influencer.
- On ne peut plus vous refuser une connexion sur base d'un montant impayé chez un autre opérateur. Seul un opérateur peut, lui-même, vérifier dans ses propres archives si un montant impayé subsiste.

## 3. RECOMMANDATIONS FAVORABLES AU PLAIGNANT NON SUIVIES PAR L'OPÉRATEUR

### Aperçu de la plainte

Madame B. conteste le trafic 0905 facturé par Toledo.

### Point de vue de l'opérateur

Les appels contestés ont bien eu lieu. Le coût afférent à ces appels est clairement annoncé.

Toledo conseille à Madame B. de contacter Belgacom afin de bloquer les numéros spéciaux au départ de sa ligne. Mme B. peut, si elle le souhaite, introduire une demande de plan de paiement auprès du département financier de Toledo.

### Recommandation du service de médiation

Contrairement aux explications fournies par Toledo, le coût des appels litigieux n'est pas renseigné. En effet, à deux reprises, le service de médiation a composé le numéro concerné et a constaté qu'aucune information quant au coût des appels à destination du numéro précité n'est dispensée.

En application de l'article 2 de la loi du 14 juillet 1991 relative aux pratiques du commerce, tout vendeur qui offre au consommateur des services, doit en indiquer le tarif. Dans le même sens, l'Arrêté royal relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation de numéros du 27 avril 2007 prévoit que le coût afférent aux appels concernés doit être clairement mentionné. En conséquence, le prix de l'appel n'étant pas indiqué, le service de médiation recommande à Toledo d'annuler l'ensemble des appels émis à destination du numéro 0905 concerné.

### Réponse finale de l'opérateur

Toledo indique avoir composé le numéro concerné et soutient que le coût de l'appel est mentionné. D'autre part, Toledo précise qu'il s'agit, en réalité, d'un jeu télévisé (AB3) et, de ce fait, le prix est donc également mentionné à l'antenne lors de la diffusion.

Toledo ne peut donc être tenue responsable et n'entend pas suivre la recommandation du service de médiation.

### Aperçu de la plainte

*Monsieur W. utilise les services de Base depuis janvier 2009. Il est étonné de recevoir à la fois des factures de Base et de Belgacom pour les mêmes périodes. Monsieur W. souhaite obtenir des explications quant à cette double facturation.*

### Point de vue de l'opérateur

Base confirme que les appels passés par son réseau en utilisant le préfixe 1602 ne sont pas facturés par Belgacom. Monsieur W. paie toujours la redevance chez Belgacom pour son numéro de téléphone et chez Base, il utilise la présélection automatique pour le routage de ses appels.

A l'instar de Base, Belgacom indique qu'aucune double facturation n'est intervenue en l'espèce. Monsieur W. dispose d'une ligne PSTN et d'un accès Internet Belgacom. Ces accès sont toujours actifs et n'ont jamais été portés vers la concurrence. Monsieur W. produit une confirmation de transfert datant de 2008. La date de désactivation est celle demandée par le concurrent.

Cependant, la commande étant trop ancienne, Belgacom ne peut retrouver celle-ci. Il est plus que probable que Base n'ait pas pris le numéro d'appel dans les délais ou ait tout simplement annulé la commande. Sur le raccordement du

client, un CPS 1602 est actif depuis 2005.

En ce qui concerne le trafic facturé par Belgacom, il s'agit essentiellement d'une utilisation du Phone Mail. Le reste du trafic est bien émis via le CPS.

### Recommandation du service de médiation

Il n'est pas aisé d'établir, avec exactitude, ce qui s'est passé. A tout le moins, peut-on relever qu'à un moment, Belgacom a confirmé le portage de la ligne concernée laissant supposer qu'une demande de portage est bel et bien intervenue en l'espèce. Manifestement, le suivi de celle-ci n'a pas été assuré.

Dans ces conditions, le service de médiation recommande à Base, à titre exceptionnel et commercial, de rembourser à Monsieur W. l'intégralité des redevances payées à Belgacom depuis juin 2008.

### Réponse finale de l'opérateur

Base confirme que Monsieur W. n'a jamais payé de double facturation pour les mêmes services.

En effet, sa ligne est toujours et a toujours été active chez Belgacom, ce qui signifie que Monsieur W. paie un abonnement chez Belgacom.

Les communications sont, quant à elles, facturées chez Base, sauf si Monsieur W. compose le numéro 1551 avant ses appels. Il passe alors automatiquement sur le réseau Belgacom. C'est donc ce qui s'est produit en l'occurrence.

### Aperçu de la plainte

*Monsieur S. conteste la hausse des tarifs roaming des SMS (hors Europe) pratiquée par Base. Il s'agit d'une augmentation de l'ordre de 130%. Monsieur S. estime cette augmentation excessive et dénonce le fait qu'elle soit intervenue sans avertissement préalable.*

### Point de vue de l'opérateur

Base confirme que les clients doivent être informés des changements de tarifs. Comme indiqué au point F.11.1. des conditions générales, « KPNGB informera dûment le Client au moins un mois avant l'entrée en vigueur d'une modification du Contrat, d'une augmentation tarifaire (autre qu'une augmentation des tarifs de roaming) ou d'une modification des caractéristiques techniques des Services si la modification ou l'augmentation prévues ont des implications pour le Client. ».

Base n'est, dès lors, pas tenue d'informer les utilisateurs de ces changements lorsque cela concerne les tarifs roaming. Conformément au point B.2.1. de ces mêmes conditions générales, Base rappelle également que, concernant ses services roaming permettant d'appeler à partir de pays étrangers, « La liste de ces pays et les prix facturés pour ces services de roaming et ces appels internationaux sont disponibles auprès du service d'assistance de KPNGB et sur le site Internet du produit concerné à partir du site Internet [www.kpngroup.be](http://www.kpngroup.be). Les tarifs roaming et internationaux sont constamment adaptés en fonction des accords que KPNGB conclut avec ses partenaires. Ceci implique notamment que les tarifs roaming sont susceptibles de changer pendant le séjour du Client à l'étranger. »

Base confirme, dès lors, l'exactitude des tarifs roaming appliqués à Monsieur S.

### Recommandation du service de médiation

Conformément au principe de la hiérarchie des normes de droit, les conditions générales établies par un opérateur ne peuvent, en aucune manière, déroger à une loi ou encore en restreindre la portée.

Ainsi, aux termes de l'article 108, § 2, alinéa 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, en cas d'augmentation tarifaire, les abonnés doivent en être avertis individuellement et dûment, en temps utile, au plus tard un mois avant ces modifications, et sont informés, au même moment, de leur droit de résilier ce contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture après l'entrée en vigueur des modifications, sauf si les conditions générales prévoient une augmentation liée à l'indice des prix à la consommation. Autrement dit, la seule réserve prévue par la loi concerne l'augmentation liée à l'indice des prix à la consommation. Ce n'est que dans cette seule et unique hypothèse qu'un opérateur peut se soustraire à l'obligation d'information qui lui est impartie. Dans tous les autres cas d'augmentation tarifaire, l'opérateur doit, selon les conditions et modalités définies par la loi, en aviser, au préalable, les utilisateurs finals.

Base ne peut, dès lors, par ses conditions générales, limiter l'obligation d'information dont question à l'article 108 précité en excluant le cas où l'augmentation tarifaire porte sur les tarifs de type roaming.

Pour ces motifs, le service de médiation recommande à Base d'une part de facturer les SMS contestés au prix en vigueur avant la hausse opérée dernièrement et de permettre, si tel est son souhait, à Monsieur S. de résilier son contrat sans frais.

### Réponse finale de l'opérateur

Après avoir effectué toutes les vérifications nécessaires, Base confirme que l'article 108, § 2, alinéa 2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques ne concerne pas les changements tarifaires opérés en l'espèce et s'en tient, en conséquence, au point F.11.1 de ses conditions générales.

### Aperçu de la plainte

*La SPRL G. avait un contrat de téléphonie mobile auprès de Mobistar. Ce contrat portait sur 12 lignes utilisées dans le cadre des activités de ladite société. Durant l'hiver 2009, la SPRL G. est contactée par un représentant lui proposant de porter ses lignes mobiles vers Proximus. D'emblée, il est précisé à ce représentant que la SPRL G. est sous contrat avec Mobistar. Le commercial en question garantit à la SPRL G. qu'aucune pénalité ne lui sera portée en compte en cas de résiliation de son contrat auprès de Mobistar. Cependant, le 28 septembre 2010, la SPRL G. reçoit une facture de Mobistar reprenant des frais de résiliation de 2.991,82 €.*

### Point de vue de l'opérateur

En date du 17 décembre 2009, la SPRL G. a accepté le transfert de ses numéros d'appel de Mobistar à Proximus afin de bénéficier d'une promotion.

Or la SPRL G. a, compte tenu des frais de résiliation réclamés par Mobistar, demandé le retour de ses numéros

chez Mobistar en échange d'une réduction des frais de résiliation.

Par conséquent, les contrats Proximus ont été rompus dès le 26 mars 2010 et des frais de résiliation ont été facturés à la SPRL G. soit, 5491,8183€.

### Recommandation du service de médiation

En aucun cas, les frais de résiliation ne devraient constituer pour les opérateurs une source de bénéfice ou de profit.

Par ailleurs, l'importance des frais de résiliation est susceptible de représenter, pour certaines catégories de personnes disposant de faibles ou moyens revenus ou pour certaines petites ou moyennes entités économiques, un élément dissuasif important.

Dans ses explications, Proximus souligne qu'il incombe à la SPRL G. de s'informer quant aux éventuels frais inhérents à la résiliation de ses contrats souscrits auprès de Mobistar. Il n'en demeure pas moins que Proximus est, en sa qualité de vendeur professionnel, tenue à un certain devoir de collaboration et d'information à l'égard des consommateurs et, à ce titre, il lui appartenait également d'attirer l'attention de son co-contractant sur les frais de résiliation consécutifs à la résiliation des contrats, initialement souscrits auprès de Mobistar.

Il ne fait aucun doute que la SPRL G. n'aurait pas souscrit de contrat auprès de Proximus si elle avait dûment été informée des frais inhérents à la résiliation de ses contrats auprès de Mobistar. L'omission de cette information s'apparente, dans le chef de Proximus à un dol au sens de l'article 1116 du Code civil qui dispose que : « Le dol est une cause de nullité de la convention lorsque les manœuvres pratiquées par l'une des parties sont telles, qu'il est évident que, sans ces manœuvres, l'autre partie n'aurait pas contracté ».

Compte tenu de ce qui précède, le service de médiation recommande à Proximus, de faire droit à la demande formulée par le conseil de la SPRL G. visant à ramener les frais de résiliation réclamés à 1000€ ou 1500€.

### Réponse finale de l'opérateur

Proximus n'est pas en mesure de présumer des termes utilisés lors de la conclusion du contrat.

Par contre, en qualité de titulaire des numéros d'appel, il incombe à la SPRL G. de veiller à la bonne gestion des contrats la liant à Mobistar. De plus, aucun document écrit ne vient étayer les dires de la SPRL G. et plusieurs jours se sont écoulés entre le premier contact et la date de signature des contrats. Il était donc possible, au cours de cette période, de s'assurer que la SPRL G. n'était plus liée à Mobistar par un ou plusieurs contrats à durée déterminée. Vu le portage des lignes la SPRL G. vers Mobistar, des frais de résiliation ont été facturés.

Pour les raisons évoquées ci-dessus, Proximus n'est pas en mesure d'accepter la proposition faite par le conseil de la SPRL G. à savoir, le paiement d'une somme de 1000€ à 1500€.

Proximus invite la SPRL G. à procéder au paiement de la somme de 5555,79€ correspondant auxdits frais de résiliation.

### Aperçu de la plainte

*Monsieur L. a résilié son abonnement Internet et a souscrit*

un nouveau contrat auprès d'EDPnet. Par la suite, EDPnet a adressé un courrier à Monsieur L. lui précisant qu'étant donné que sa ligne Belgacom a été coupée, une ligne « Raw copper » lui a été attribuée afin qu'il puisse continuer à bénéficier de sa connexion Internet. Monsieur L. juge cette pratique abusive et refuse de régler les frais inhérents à cette ligne.

### Point de vue de l'opérateur

Belgacom n'est pas autorisée à supprimer le signal ADSL avant la date d'échéance du contrat.

Afin de continuer à fournir le signal ADSL jusqu'à cette date, une ligne « Raw Copper » est activée. Cette dernière est facturée et ce jusqu'à la date d'échéance de l'abonnement ADSL.

Il ne s'agit pas d'un achat forcé, cela étant précisé lors de la souscription d'abonnement du client et en accord avec les conditions générales en vigueur auprès d'EDPnet. Dès lors, EDPnet estime que les frais de ligne sont corrects et justifiés.

### Recommandation du service de médiation

La volonté exprimée par Monsieur L. ne prête pas à discussion : il entend clairement mettre un terme à tout rapport contractuel avec EDPnet. Tout au plus, cette dernière pourrait lui réclamer des frais de résiliation mais certainement pas maintenir le contrat jusqu'à son terme. D'autre part, activer une ligne « Raw Copper » équivaut à restreindre indûment la faculté de résiliation dont devrait disposer tout consommateur.

Par ailleurs, limiter, comme le fait EDPnet, la faculté de résiliation du consommateur constitue une entrave certaine à la libre concurrence censée régir le secteur des télécommunications

Le fait que Monsieur L. a adhéré aux conditions générales en vigueur auprès d'EDPnet n'enlève rien au caractère clairement abusif de l'article 6.6 de ces dispositions.

Pour ces motifs, le service de médiation recommande à EDPnet d'entériner, purement et simplement, la résiliation du contrat ADSL HOME et d'annuler l'ensemble des frais relatifs à la ligne « Raw Copper ».

### Réponse finale de l'opérateur

L'activation d'une ligne Raw Copper en remplacement de la ligne téléphonique est nécessaire à EDPnet pour continuer de délivrer le signal ADSL jusqu'à la date d'échéance officielle de l'abonnement. EDPnet est, en effet, tenue de délivrer le signal ADSL jusqu'à cette date.

L'activation de cette ligne « Raw Copper » est mentionnée dans les conditions générales (6.6). Le client donne son accord par rapport à ces conditions générales lors de sa commande initiale et en accepte dès lors les termes. EDPnet ne peut, dès lors, annuler les frais d'abonnement pour ligne « Raw Copper ».

### Aperçu de la plainte

Dans un stand de la FNAC, Monsieur Z., un mineur, s'est laissé convaincre par un vendeur Proximus de signer un contrat de 15 € par mois. Les premières factures s'élevaient effectivement à 15€ et il les a payées. Par la suite, il a reçu des factures de 20 € ou plus et les a contestées auprès de

Proximus. Cette dernière a suspendu le contrat en raison du montant impayé et a facturé des frais de résiliation au plaignant.

### Point de vue de l'opérateur

Le service de médiation n'a reçu aucune copie du contrat de Proximus, malgré son insistance répétée. A souligner que le service de médiation est autorisé à demander toutes les informations utiles auprès des opérateurs. Proximus a estimé qu'en payant ses factures, Monsieur Z. acceptait le contrat et que celui-ci était donc valable. Proximus a continué de soutenir que le montant impayé et les frais de résiliation avaient été facturés correctement.

### Recommandation du service de médiation

Le service de médiation a bien reçu une copie du contrat via Monsieur Z., et on pouvait constater sur ce document que les coordonnées de Monsieur Z. n'avaient pas été remplies, que le contrat n'était pas signé et que ni la durée du contrat, ni le plan tarifaire n'avaient été cochés. En bref, même en dehors du fait qu'il avait été souscrit par un mineur, le contrat n'était pas valable. Le service de médiation a recommandé à Proximus de créditer toutes les factures dans leur intégralité, d'annuler les frais de recouvrement et de créditer l'excédent des factures déjà payées.

### Réponse de l'opérateur

Proximus n'a pas souhaité suivre la recommandation sur base de la simple argumentation suivante : « Par la présente, je vous confirme notre position dans ce dossier. »

### Commentaires du service de médiation

Naturellement, le service de médiation n'est absolument pas d'accord avec une telle attitude. Aucun argument du service de médiation n'a été réfuté. Au contraire, Proximus donne l'impression de ne même pas s'être donnée la peine d'examiner sérieusement la recommandation. Le service de médiation est en droit d'attendre des opérateurs le respect des dispositions légales, ce qui signifie également que les recommandations formulées doivent recevoir une réponse motivée.

### Aperçu de la plainte

Madame F. a souscrit un abonnement à la télévision digitale auprès de Belgacom. Étant donné qu'elle était déjà cliente du service ADSL d'Euphony depuis plusieurs années et qu'Euphony ne proposait pas de télévision numérique, elle pensait pouvoir obtenir une résiliation gratuite. Madame F. s'est finalement vue facturer des frais de résiliation de 198 €. Par l'intervention du service de médiation, la plaignante souhaitait obtenir un arrangement à l'amiable avec Euphony à propos de ce montant.

### Point de vue de l'opérateur

Euphony a considéré que Madame F. avait souscrit en septembre 2008 à une prolongation de son contrat pour 24 mois et qu'elle profitait d'un avantage promotionnel. La rupture du contrat en décembre 2009 était prématurée et, par conséquent, la demande de frais de résiliation était justifiée. Euphony faisait à cet effet référence à ses

conditions générales. Toutefois, Euphony reconnaissait bien l'erreur de calcul et avait réduit le montant à 132 €.

#### Recommandation du service de médiation

Étant donné que Madame F. estimait qu'Euphony avait insuffisamment tenu compte du fait qu'ils l'avaient informée incorrectement sur le montant des frais de résiliation, le service de médiation a formulé une recommandation. Au vu des communications par courriel entre Euphony et Madame F., le service de médiation a pu déterminer que des informations erronées avaient été transmises. De plus, Euphony a également dû constater au cours de la médiation que les frais de résiliation avaient, au demeurant, été calculés incorrectement. Le service de médiation a estimé qu'Euphony ne pouvait pas avoir subi un dommage important étant donné que Madame F. était cliente depuis des années. Le service de médiation a également prié Euphony de prendre en considération le fait que les utilisateurs doivent choisir un autre fournisseur s'ils veulent pouvoir utiliser la télévision numérique.

#### Réponse de l'opérateur

Euphony a décidé de se limiter strictement aux conditions générales.

#### Commentaires du service de médiation

Bien que le service de médiation comprenne que les opérateurs utilisent leurs conditions générales comme référence, il regrette qu'il soit parfois trop peu tenu compte des circonstances spécifiques dans certains dossiers.

#### Aperçu de la plainte

*Monsieur P. a impulsivement souscrit à un contrat pour la télévision et pour deux GSM auprès de Telenet et a dû les résilier faute de moyens financiers. Le service social, chargé de la gestion du budget de Monsieur P., a demandé une réduction de l'indemnité de résiliation de 824 € à 120 €.*

#### Point de vue de l'opérateur

Dans le cas d'un contrat de deux ans à 20 € par mois et d'une résiliation anticipée, une charge de 400 € par ligne est facturée par Telenet. Durant la tentative de conciliation, le service de médiation a demandé quel article des conditions générales pouvait étayer cette facturation. Telenet s'est référée à l'article 5.8.4 des conditions générales qui étaient en vigueur jusqu'au 30 septembre 2010.

#### Recommandation du service de médiation

Le service de médiation doit constater que Telenet, ni dans les « conditions particulières des services de téléphonie mobile de Telenet », ni dans la confirmation d'achat, ne fait mention d'indemnités de résiliation ou de la façon dont celles-ci sont calculées. Dans les conditions générales, il est simplement fait référence à un « accord » et dans la confirmation d'achat, seule la durée du contrat est spécifiée. Telenet est volontairement partie du principe que le montant approximatif d'une pénalité de résiliation est exclusivement calculé en fonction de la valeur de la période restante de l'abonnement.

D'autres opérateurs de téléphonie mobile utilisent du reste

des seuils financiers en ce qui concerne les indemnités de résiliation des clients résidentiels. La méthode de calcul des indemnités de résiliation par ces opérateurs est toujours clairement indiquée dans leurs dispositions contractuelles. Le service de médiation a dû conclure que Telenet ne pouvait pas réclamer des indemnités de résiliation relatives à la téléphonie mobile sur base du contrat et a recommandé à Telenet de créditer les frais de résiliation dans leur intégralité.

#### Réponse de l'opérateur

Telenet s'est référée dans sa réponse à l'article 11 des conditions générales (Modalités de résiliation par le client) et a décidé de ne pas suivre la recommandation.

#### Commentaires du service de médiation

Le service de médiation continue de penser que Telenet refuse de reconnaître que les anciennes « conditions particulières des services de téléphonie mobile de Telenet » ne mentionnaient aucune indemnité de résiliation ou méthode de calcul. Cette situation est corrigée depuis le 1er octobre 2010, date à laquelle les nouvelles conditions générales de Telenet sont entrées en vigueur.

#### Aperçu de la plainte

*Monsieur L. est mécontent du fait que Tele2 n'applique pas les conditions du contrat promises lors de l'entretien de vente. Tele2 lui avait promis que le volume de téléchargement serait équivalent à celui de Belgacom. Monsieur L. a constaté, après activation, que seul un quart de ce volume était disponible et qu'il devait payer un supplément pour l'utilisation d'un volume supplémentaire. Monsieur L. a résilié le contrat après 7 mois mais s'est vu facturer des frais de résiliation et des frais pour le modem, ce qu'il conteste.*

#### Point de vue de l'opérateur

Tele2 (devenue entre-temps KPN et connue sous le nom de marque de Base) estime que l'utilisation de volume enregistrée effective est facturée correctement et que le contrat a été résilié pendant sa période minimale. Tele2 estime que l'utilisation du volume, les frais de résiliation et les frais liés au modem ont été correctement facturés.

#### Recommandation du service de médiation

Le service de médiation a examiné si le plaignant avait été suffisamment informé sur le volume et les prix. S'agissant d'une information cruciale, elle doit être communiquée en conformité avec l'article 108 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Ceci n'a pas eu lieu. Par conséquent, le service de médiation a recommandé à KPN-Tele2 d'annuler les frais de résiliation et de créditer les frais de recouvrement.

#### Réponse de l'opérateur

KPN a répondu que les caractéristiques du produit peuvent être consultées par le biais de divers canaux, notamment son site Internet, les brochures relatives à ce produit, le service à la clientèle, etc. et que Monsieur L. avait, par conséquent, amplement la possibilité de s'informer.

### Commentaires du service de médiation

KPN se cache de manière injustifiée derrière des informations disponibles alors que l'opérateur, en tant que vendeur, a une obligation effective de fournir de telles informations.

### CONSEILS AU CONSOMMATEUR

- Bien que l'opérateur, en tant que vendeur, ait une obligation effective de fournir des informations, il est indispensable de ne conclure un contrat qu'à condition de connaître dans le détail le prix des produits et la nature des services que vous désirez commander ainsi que les modalités du contrat.
- Ne vous laissez jamais inonder par les arguments d'un vendeur et vérifiez vous-même si l'offre est effectivement intéressante pour vous. Un contrat de télécommunications implique, maintenant plus que jamais, un coût mensuel très élevé, surtout depuis la mise à disposition de packs avec plusieurs services combinés et tout contrat a, généralement, une durée minimale d'un an. Ne vous engagez pas à la légère.

### Aperçu de la plainte

Madame C. commande un « Home Pack » chez Base et, peu après l'activation, rencontre de nombreux problèmes d'internet et de téléphonie. Une résiliation sans frais semble la seule solution car Base ne propose qu'une seule mise à niveau inférieure (solution de repli). Cela signifie un abonnement avec une vitesse de téléchargement inférieure, de façon à ce que la ligne puisse fonctionner de façon stable. Madame C. conteste les indemnités de résiliation facturées par Base.

### Point de vue de l'opérateur

Base estime qu'une solution de repli est une solution satisfaisante à ce problème et n'accorde pas de résiliation gratuite. Les frais de résiliation restent dus.

### Recommandation du service de médiation

C'est un fait connu qu'à partir de 4 km entre le point de connexion et la centrale, la perte de qualité peut être telle que l'utilisateur reçoit un service de mauvaise qualité. Les perturbations, objet de cette plainte, étaient donc prévisibles. Base aurait dû refuser la commande de Madame C., après avoir contrôlé et constaté que la limite de 4 km de distance serait dépassée. Le service de médiation a donc recommandé à Base de créditer toutes les factures ainsi que les frais de résiliation.

### Réponse de l'opérateur

Base n'a pas suivi la recommandation, considérant qu'elle avait fait tout son possible afin que la connexion fonctionne, ce qui, selon elle, a été le cas du fait qu'elle a donné une connexion stable à Madame C., même si celle-ci était réduite à une vitesse inférieure. Selon Base, la vitesse obtenue n'est qu'une indication et jamais une certitude, car de nombreux facteurs entrent en jeu.

## 4. RECOMMANDATIONS SPÉCIFIQUES DEVENUES EXÉCUTOIRES SUITE À L'ABSENCE DE RÉPONSE DE L'OPÉRATEUR

### Aperçu de la plainte

Monsieur A. a contracté un contrat de type « Triple play auprès de Voo ». Lors de la souscription de ce contrat, une promotion portant sur les frais d'installation était en vigueur. En conséquence, Monsieur A. conteste les frais d'installation réclamés par Voo.

### Point de vue de l'opérateur

Voo indique que les frais réclamés concernent une modification d'installation et se réfère à un devis signé et approuvé le 14/12/2007. Suite à une erreur informatique, cette facture n'a pas pu être transmise dans les délais prévus.

### Recommandation du service de médiation

La demande d'abonnement (Trio Passionnément) précise bien la gratuité des frais d'installation.

En conséquence, aucun doute n'est permis quant à cela. Curieusement, Voo invoque un devis remontant à 2007 pour justifier la facturation des frais d'installation alors qu'il s'agit en l'espèce d'une demande effectuée courant du mois de juillet 2010.

Autrement dit, le devis du 14/12/2007 est, clairement, sans rapport avec le litige actuel.

Manifestement, la requête de Monsieur A. n'a pas été examinée avec attention par les services de Voo. En conséquence, le service de médiation recommande à Voo d'annuler, purement et simplement, les frais d'installation et d'appliquer la promotion en vigueur lors de la souscription du Trio Passionnément à savoir, la gratuité desdits frais.

### Commentaires

Actuellement, le service de médiation ne dispose pas de la décision définitive et motivée de Voo.

Dans ce cas de figure, l'article 43 bis, § 5, alinéa 3, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme des entreprises publiques économiques prévoit que l'entreprise concernée s'engage à exécuter la recommandation.

Manifestement, l'absence de suite résulte, en l'occurrence, d'une méconnaissance de la part de l'opérateur concerné de la loi instituant le service de médiation pour les télécommunications.

Dans les faits, le plaignant pourrait valablement, en cas de relance de l'opérateur concerné, opposer la recommandation émise par le service de médiation et ainsi faire échec à toutes mesures visant à obtenir le paiement des montants contestés.

### Aperçu de la plainte

Madame S. n'était pas satisfaite de l'abonnement combiné Home Connect de Dommel. Du fait que les dérangements téléphoniques persistants n'étaient pas résolus et que le service à la clientèle ne réagissait pas de façon adéquate, elle a dû envisager une résiliation anticipée de son contrat. Elle a, toutefois, insisté sur le fait que celle-ci ne devait pas

*être accompagnée d'une facturation d'indemnités de résiliation, soulignant qu'en tant que chef d'entreprise, elle ne pouvait pas travailler sans une connexion téléphonique fonctionnelle.*

#### **Point de vue de l'opérateur**

Dommel n'a pas donné suite à la demande d'une rupture sans frais. L'opérateur a estimé que les dérangements en question ont été résolus à la date du 15/04/2010 après une intervention technique. L'intervention avait bien eu lieu selon Madame S., mais le problème n'avait pas été résolu. Dommel n'a pas présenté au service de médiation de rapports de l'intervention technique afin de pouvoir étayer ses allégations. Madame S. a, en revanche, pu démontrer qu'elle avait signalé les dérangements à de nombreuses reprises à Dommel, qui n'a pas répondu adéquatement.

#### **Recommandation du service de médiation**

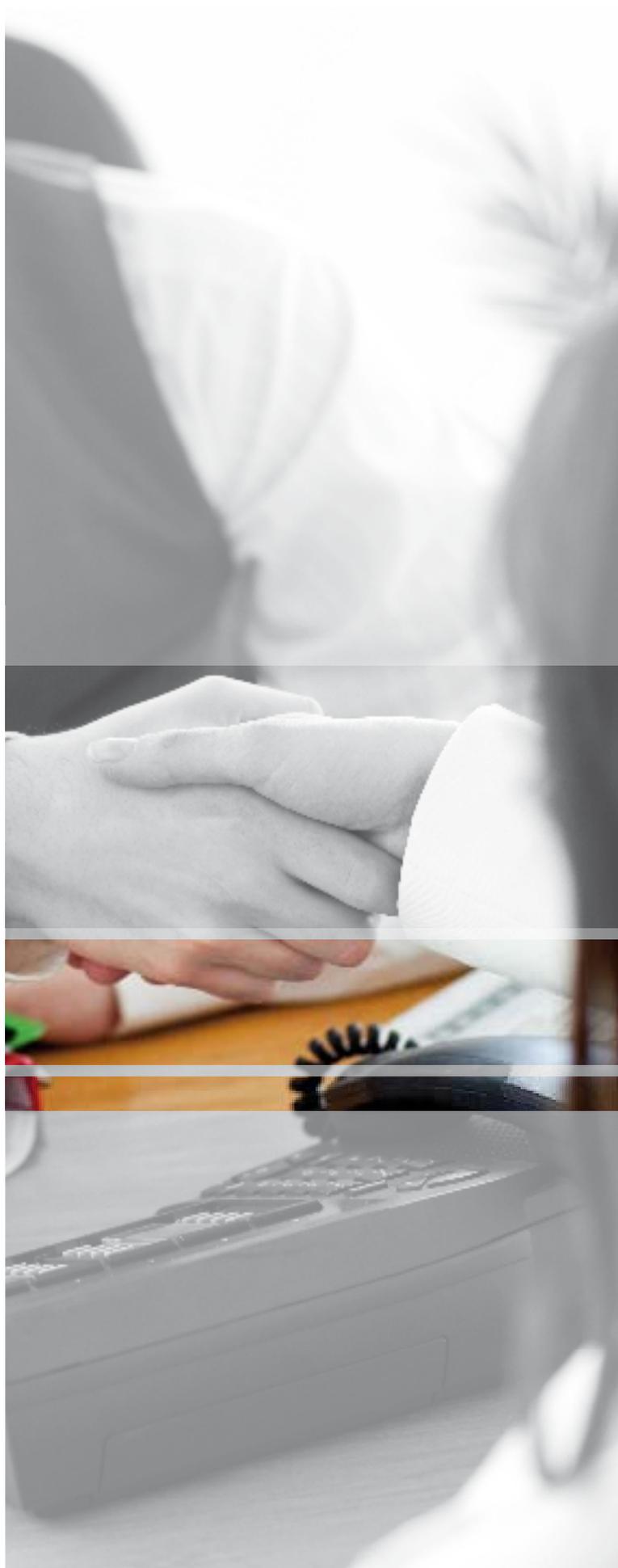
Le service de médiation a recommandé à Dommel de permettre à Madame S. de résilier le contrat sans frais et de lui créditer 50% de tous les frais d'abonnement facturés, étant donné que l'intéressée n'a pas pu utiliser la moitié de son offre combinée téléphonie + Internet.

#### **Réponse de l'opérateur**

Le service de médiation n'a pas reçu de copie de la réponse que Dommel devait donner à Madame S. Suite à un rappel après 20 jours et une nouvelle période de 20 jours, la recommandation spécifique en faveur de Madame S. est devenue exécutoire.

#### **Commentaires**

Le service de médiation regrette le manque de coopération accordé par Dommel face aux tentatives de résolution amiable des litiges. Le service de médiation continue de recevoir (voir notre rapport annuel de 2008) des positions trop sommaires de Dommel, ce qui rend la médiation difficile, voire impossible.





# CONTESTATION DE FACTURATION : UN COMBAT À ARMES ÉGALES ?

## | A | Introduction

L'exécution d'un contrat de téléphonie est loin de s'apparenter à un long fleuve tranquille.

En effet, celui-ci est susceptible d'être émaillé d'une série d'incidents pouvant influencer, à court ou moyen terme, sa poursuite.

Au nombre de ces incidents, les réclamations relatives aux factures établies par les opérateurs figurent au premier rang.

De fait, les contestations de facturation représentent une part importante des plaintes, habituellement, soumises à l'examen du service de médiation pour les télécommunications.

Ainsi, en 2010, 13.341 plaintes de ce type ont été enregistrées.

En l'occurrence, il s'agira, essentiellement, d'examiner la situation des utilisateurs finals qui entendent, pour une raison ou une autre, s'opposer à la facturation émanant de leur opérateur.

Cette analyse s'opérera en trois temps.

Dans un premier temps, il sera question des causes et origines des contestations en matière de facturation.

Ensuite, il conviendra de préciser l'importance ainsi que les effets s'attachant à l'acceptation, même tacite, de la facture. Corrélativement, l'accent sera mis sur la nécessité, pour l'utilisateur final, d'interpeller son opérateur dès suspicion de facturation erronée. Dans cette perspective, la forme et les modalités de la réclamation seront également abordées.

Enfin, les voies et moyens à disposition des utilisateurs finals clôtureront cette analyse.

## | B | Définition, forme de la facture

### 1. DÉFINITION

Une facture est un document par lequel un fournisseur établit une créance résultant de la fourniture d'un bien ou, pour ce qui regarde la téléphonie, la prestation d'un service.

### 2. FORME DE LA FACTURE

En matière de communications électroniques et plus spécialement de téléphonie, le législateur précise les mentions ainsi que la forme que doit revêtir la facture.

A ce propos, l'article 110, § 1er, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques dispose que les opérateurs adressent gratuitement aux abonnés une facture de base détaillée.

Le niveau de détail de cette facture de base est précisé aux articles 2 et suivants de l'arrêté ministériel du 12 novembre 2009 fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques.

La facture de base peut se présenter sous forme de papier ou sous forme électronique et comporte au moins deux parties : l'aperçu et le résumé.

L'aperçu mentionne pour chaque catégorie de prestation distincte notamment : une description brève et correcte de la prestation fournie, le nombre de fois que le détail du tarif unitaire est appliqué, le montant global facturé, toutes les ristournes ou promotions, le montant total de la facture à payer,...

Le résumé indique au moins le montant total à payer par l'abonné.

### 3. ORIGINES DES CONTESTATIONS EN MATIÈRE DE FACTURATION

Nonobstant les exigences légales de lisibilité, les problèmes liés à la facturation demeurent légion.

Ces problèmes ne procèdent pas, véritablement, d'un défaut de clarté ou de lisibilité des factures mais résultent davantage d'un manque de transparence inhérent aux systèmes et méthodes de facturation appliqués par les opérateurs.

Tel est le cas, par exemple, des notes de crédit octroyées par les opérateurs à leurs clients. Les règles de déductibilité en la matière manquent, manifestement, de clarté et témoignent d'un certain flou source de multiples litiges et contestations.

Concernant la déductibilité des notes de crédit, différentes

règles ou méthodes peuvent être relevées sans que les critères justifiant telle ou telle option ne soient toujours clairement définis et surtout connus de l'utilisateur final.

Ainsi, la déduction peut s'opérer sur une ou plusieurs factures antérieures partiellement ou totalement dues par l'abonné. Une autre option consiste, en fonction du montant de la note de crédit, à soustraire le montant y afférent sur une ou plusieurs factures ultérieures. Enfin, il arrive également que le montant correspondant à la note de crédit soit, purement et simplement, versé sur le compte bancaire de l'abonné.

En outre, les motifs justifiant l'octroi des notes de crédit sont également très variables.

En règle générale, ces notes de crédit résultent des conditions générales. Ainsi, en cas d'indisponibilité du service, les conditions générales des opérateurs prévoient, habituellement, une compensation en faveur de l'abonné. A côté de cela, une note de crédit peut également être accordée en vue de rectifier une erreur de facturation ou encore à titre commercial et exceptionnel.

Une autre difficulté tient au fait qu'un délai relativement important peut s'écouler entre la notification de l'octroi de la note de crédit et le moment où celle-ci est, effectivement, liquidée et renseignée sur la facture. Sans compter que bien souvent cette notification n'est accompagnée d'aucune explication. Résultat des courses, il est fréquent que l'utilisateur final ne perçoive pas ou plus, lors de la réception de sa facture, à quoi correspond, exactement, la note de crédit allouée.

Les opérateurs disposent, véritablement, s'agissant tant de l'octroi que de la liquidation des notes de crédit, d'un certain pouvoir discrétionnaire susceptible, dans bon nombre de cas, de complexifier à outrance la situation comptable du client au point de rendre celle-ci tout à fait incompréhensible et de déboucher, in fine, sur un litige.

A cet égard, le cas de Monsieur D. est plus qu'édifiant.

*Monsieur D. disposait d'une ligne PSTN sur laquelle était activé un contrat Internet Go (+ Multi-Security) et Belgacom TV. Internet et Belgacom TV étaient facturés en Pack soit 20,09 € par mois.*

*Or, le montant des factures émises était largement supérieur à celui convenu lors de la conclusion du contrat. A chaque réception de facture, Monsieur D. intervenait auprès de Belgacom afin d'obtenir les rectifications nécessaires.*

*Ainsi, pas moins de 6 notes de crédit ont été établies en l'espace de 9 mois. Exaspéré par cette situation, Monsieur D. a mis fin, prématurément, à son contrat.*

*Belgacom indique être consciente que les différentes notes de crédit établies en l'espèce ont provoqué un imbroglio et semé la confusion chez Monsieur D. Cependant, des frais de résiliation anticipée lui ont, tout de même, été portés en compte par Belgacom. Enfin, le dossier de Monsieur D. a été transmis à une société de recouvrement.*

## | C | Effets de la facture et importance de la réclamation

### 1. EFFETS DE LA FACTURE

La facture constitue, pour l'opérateur, l'affirmation d'une créance à charge de l'abonné. En d'autres termes, par la facture, l'opérateur indique à son abonné que ce dernier lui est redevable d'un certain montant.

### 2. IMPORTANCE DE LA RÉCLAMATION

Toute inaction de la part de l'abonné pourrait lui être reprochée et être assimilée à une acceptation tacite de la facture ainsi que du contrat dont elle procède. De ce constat, découle la nécessité pour celui-ci d'introduire une réclamation en bonne et due forme auprès de son opérateur en cas de contestation.

Cela est particulièrement vrai pour les abonnés ayant la qualité de commerçant. En application de l'article 25, alinéa 2, du Code de commerce et de la jurisprudence, une facture acceptée, même tacitement, fait preuve de l'existence de l'acte commercial faisant l'objet de la facturation. Par un arrêt du 17 février 2005, la Cour d'appel de Bruxelles a estimé que l'acceptation tacite de la facture peut être déduite de l'absence de protestation de son destinataire et, a fortiori, du paiement intégral et sans réserve par ce dernier. Cette présomption s'étend également aux conditions générales.

La présomption qui s'attache à la facture mérite d'être précisée.

D'une part, elle ne vaut, en principe, qu'à l'égard des commerçants. En conséquence, la pratique consistant, pour certains opérateurs, à opposer cette présomption à des abonnés « résidentiels » ne peut, même si elle est largement répandue, être admise.

D'autre part, elle est réversible et peut donc, à ce titre, être renversée par tout moyen de droit.

De manière générale, quelle que soit la qualité de l'abonné, il importe de réagir en cas de désaccord concernant une facture. En effet, à défaut de contestation, cette absence de réaction pourrait être opposée à l'abonné et être assimilée à une acceptation tacite de la facture.

### 3. DÉLAI DE RÉCLAMATION

En cas de doutes ou d'interrogations au sujet de la facturation établie, il importe, pour l'utilisateur final, de notifier, dans les plus brefs délais, ses griefs à son opérateur. Habituellement, les conditions générales précisent le délai dans lequel doit intervenir la contestation. Ainsi, l'article 59 des conditions générales du service de téléphonie de Belgacom dispose que, pour être recevable, toute réclamation relative aux sommes facturées doit être introduite dans les 30 jours suivant la date d'établissement de la facture.

Dans le même sens, l'article 5.4 des conditions générales d'abonnement de Mobistar précise que toutes les réclamations relatives aux factures doivent être formulées dans les 3 mois suivant la date d'établissement de la facture.

Passé le délai ainsi déterminé, l'abonné n'est plus admis à contester la facturation établie du moins auprès de son opérateur.

Ce délai paraît court en comparaison de celui dont disposent les opérateurs pour obtenir le paiement de leurs créances. En effet, le délai de prescription pour ce qui concerne les télécommunications, est passé de 10 à 5 ans et ce suite à un arrêt de la Cour de cassation du 25 janvier 2010. Concrètement, un opérateur est habilité à poursuivre le paiement de factures établies jusqu'à 5 ans auparavant alors que l'utilisateur final qui souhaite contester la facture de son opérateur a plus qu'intérêt à faire diligence.

Cette disparité n'est pas sans incidence quant à la possibilité de réclamation de l'utilisateur final.

La mésaventure vécue par Monsieur H. illustre parfaitement les difficultés auxquelles les utilisateurs finals peuvent être confrontés.

*Monsieur H. a souscrit un abonnement pour la téléphonie, Internet et la télédistribution auprès de Numericable. Durant plus d'un an et demi, le montant de ses factures était tout à fait raisonnable et normal. Le montant de ses factures s'élevait à plus ou moins 80 €. Début du mois de juillet 2009, Monsieur H. reçoit une facture de 1665 €. Renseignement pris auprès de Numericable, cette facture correspond aux appels émis durant l'année 2008 et début 2009. Ces communications n'ont pas été facturées en raison d'une défaillance informatique du système de facturation de Numericable.*

Dans le cas de Monsieur H., toute réclamation paraît, plus qu'hypothétique. En effet, étant donné que la facturation intervient plus d'un an après l'émission des communications concernées, il est impossible de s'assurer de l'exactitude des appels concernés. En d'autres termes, Monsieur H. n'est plus en mesure de contester, utilement, la facturation établie, rétroactivement, par Numericable.

#### 4. FORME

La forme de la réclamation est, en principe, précisée dans les conditions générales de l'opérateur.

Un écrit est, habituellement, requis et est, pour des raisons probatoires évidentes, préférable à une simple communication téléphonique.

## | D | Voies et Moyens de réclamation

S'agissant des voies et moyens dont dispose l'utilisateur dans le cadre de sa contestation, force est de constater que ceux-ci ne sont pas bien nombreux.

Au niveau légal, l'article 110, § 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques prévoit qu'en cas de contestation de la facture de base, les abonnés peuvent obtenir gratuitement, sur demande, une facture détaillée. Ce document permet notamment de vérifier, plus en détail, les services facturés.

La réclamation peut également être étayée de documents contractuels précisant par exemple le type de prestations convenues ou les promotions accordées.

Pour le reste, tout est question d'arguments à faire valoir auprès de l'opérateur.

Citons, à titre d'exemple, le cas de Monsieur W.

*Monsieur W. dispose d'un abonnement GSM auprès de Proximus. Monsieur W. conteste les communications internationales portées en compte sur la facture du 17/02/2010. Il s'agit de communications de type satellite (Iridium) réservées aux militaires ou aux journalistes. Le montant afférent à ces communications se monte à 259,0891 EUR.*

Dans cette affaire, le service de médiation a estimé que les communications satellites incriminées pouvaient difficilement être imputées à Monsieur W. et s'est attelé à formuler une série d'arguments en ce sens.

Ainsi, il apparaissait, clairement, que l'intéressé utilisait très peu son GSM. Les seules communications portées en compte sur la facture litigieuse étaient, précisément, celles visées par la contestation.

Ensuite, un parallèle a été établi entre le cas de Monsieur W. et une mésaventure similaire dont les médias s'étaient fait l'écho quelques semaines plus tôt. Dans cette affaire, le magistrat en charge du dossier avait conclu à une erreur manifeste de facturation. En outre, Proximus avait été condamnée à rétablir les abonnements, sans délai, et à payer 500 euros de dommages et intérêts aux intéressés.

Le service de médiation a, également, souligné que Proximus, en sa qualité de vendeur, se devait de démontrer l'existence d'une information préalable de l'abonné notamment quant au coût afférent à ce type d'appel et de prouver le consentement libre et éclairé de Monsieur W. (article 56 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur).

Enfin, en l'absence d'élément tangible permettant de remettre en cause la bonne foi de Monsieur W., le service de médiation était d'avis de lui accorder le bénéfice du doute. Le service de médiation a donc recommandé à Proximus

de ne pas poursuivre le paiement des communications litigieuses et de proposer à Monsieur W. l'activation gratuite d'une restriction visant ce type d'appels.

A ce jour, le service de médiation ne dispose pas, dans cette affaire, de la décision définitive et motivée de Proximus. D'où l'importance de rappeler l'obligation, pour l'opérateur concerné, de faire suite à la recommandation émise par le service de médiation (article 43, bis, §5, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques).

#### CONSEILS AU CONSOMMATEUR

- Examinez soigneusement vos factures.
- Conservez, au minimum, vos trois dernières factures.
- En cas de doutes ou de contestations concernant une facture, notifiez, dans les plus brefs délais et par écrit, vos griefs à votre opérateur.
- Indiquez, de manière précise, les références de la facture contestée ainsi que votre numéro de client.
- Précisez le délai dans lequel vous souhaitez obtenir les explications sollicitées.
- Si aucune suite utile n'est réservée à votre requête, adressez un courrier au service de médiation.



# 5

## FRAIS DE RÉSILIATION : VIGILANCE ET PRUDENCE SONT DE MISE

### | A | Introduction

La fin de contrat en téléphonie mobile ou fixe représente une source potentielle et quasi-intarissable de litiges.

Le nombre de plaintes relatives à la résiliation des contrats dont le service de médiation pour les télécommunications est régulièrement saisi témoigne, si besoin en est, de l'acuité du problème et justifie que nous nous y attardions. Ainsi, en 2010, pas moins de 1.842 plaintes de ce type ont été enregistrées auprès dudit service.

Ces contestations résultent, généralement, d'un défaut d'information.

Cette carence informationnelle se traduit, essentiellement, au niveau du montant des frais de résiliation.

L'information de l'utilisateur final, quant aux frais de résiliation, revêt une importance toute particulière.

D'une part, selon leur importance, ces frais peuvent constituer un véritable frein et un élément dissuasif de taille empêchant certaines catégories d'utilisateurs finals de tirer pleinement avantage de la libéralisation du marché des télécommunications.

D'autre part, la charge financière que représentent ces frais n'est pas toujours sans conséquence sur l'équilibre budgétaire et pécuniaire des utilisateurs finals disposant de faibles ou de moyens revenus.

Du reste, cette problématique n'a, manifestement, pas échappé au législateur européen. Elle constitue, en effet, une des 12 mesures prévues dans le nouveau paquet réglementaire relatif aux réseaux et services de télécommunications (Directive 2009/136/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009) qui devraient être transposées en droit national d'ici mai 2011.

Pour information, l'article 21 de ladite directive prévoit que : les Etats membres veillent à ce que les autorités réglementaires nationales soient en mesure d'exiger des entreprises fournissant des réseaux publics de communications électroniques et/ou services de communications électroniques accessibles au public la publication d'informations transparentes, comparables, adéquates et actua-

lisées concernant, notamment, les frais dus au moment de la résiliation du contrat.

En conséquence, les lignes qui suivent seront consacrées à l'information relative au montant des frais de résiliation.

Le thème ainsi circonscrit sera abordé au départ de quelques cas pratiques afin de mettre davantage en lumière les problèmes auxquels sont, généralement, confrontés les utilisateurs finals amenés, à un moment ou un autre, à résilier leur contrat.

### | B | Information relative aux frais de résiliation anticipée

#### 1. LE CAS DES SERVICES D'ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE

Les utilisateurs finals sont, constamment, sollicités par les opérateurs que ce soit à la sortie d'un supermarché, d'un grand magasin, d'un bureau de Poste, dans le cadre de démarchages téléphoniques ou à domicile, de campagnes publicitaires ou à l'occasion d'une quelconque foire commerciale ou d'un marché communal,... Il ne se passe quasiment pas une semaine sans qu'un opérateur ne lance une nouvelle offre sur le marché.

Malheureusement, l'importance des moyens déployés à cet effet contraste, sérieusement, avec la qualité des informations tant contractuelles que techniques dispensées aux utilisateurs finals.

La mésaventure vécue par Monsieur X. illustre, parfaitement, les revers inhérents à de telles pratiques commerciales.

*Début avril 2010, après de nombreuses sollicitations commerciales de Mobistar, Monsieur X. se décide à résilier son contrat auprès de Proximus et souscrit un abonnement auprès de Mobistar. Au préalable, Monsieur X prend la précaution de s'informer auprès du service clientèle de Proximus quant au montant des frais de résiliation susceptibles de lui être réclamés. Lors de ce contact téléphonique, il lui est, clairement, confirmé qu'aucun frais de résiliation ne lui sera porté en compte en cas de portage de ses lignes GSM vers un opérateur mobile concurrent.*

*Courant du mois de juin 2010, Monsieur X. constate qu'un montant de 1419,35 EUR a été prélevé sur son*

compte bancaire par Proximus. Interrogée sur les raisons de ce prélèvement, cette dernière précise qu'il s'agit des frais de résiliation consécutifs au portage des lignes GSM de Monsieur X. et invoque une prolongation de contrat intervenue fin avril 2010.

Le cas de Monsieur X. est loin d'être isolé et pose la question de l'efficacité des services d'assistance téléphonique des opérateurs aussi appelés hotlines et plus singulièrement de la fiabilité des informations dispensées par ces derniers.

Bien souvent les plaintes dont font l'objet ces services concernent leur accessibilité ainsi que leur disponibilité. A ce propos et à titre purement anecdotique, fin novembre 2010, la presse s'est faite, largement, l'écho d'un tweet adressé au patron de Belgacom dans lequel le Ministre en charge des télécommunications indiquait avoir tenté de joindre, sans succès, le service d'assistance téléphonique de Belgacom et ce, après une heure et quart d'attente.

Sans sous-estimer l'intérêt des discussions concernant l'accessibilité et la disponibilité des services d'assistance téléphonique des opérateurs, il conviendrait, plus fondamentalement et avant tout, de s'assurer de leur efficacité et plus spécialement, de l'exactitude des informations dispensées par ceux-ci aux utilisateurs finals.

## 2. DISPOSITIONS LÉGALES CONCERNANT LE FONCTIONNEMENT DES SERVICES D'ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE

Il n'existe pas en l'état actuel de la législation de texte précisant, de manière explicite et directe, les exigences auxquelles doivent répondre les services d'assistance téléphonique des opérateurs.

Cependant, quelques dispositions légales peuvent, certes, être retenues. Celles-ci présentent une certaine pertinence en la matière mais ne permettent pas, véritablement, d'assurer une protection efficace de l'utilisateur final en cas de contestation.

### 2.1 Article 116 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques

S'agissant de l'efficacité des services d'assistance par téléphone, la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques n'impose pas d'exigence particulière en termes d'efficacité.

Tout au plus, l'article 116 de la loi précitée se borne-t-il à suggérer une certaine célérité de la part desdits services dès lors qu'il s'agit de lever un dérangement ou de difficultés à émettre des communications.

### 2.2 Principe d'exécution de bonne foi des conventions

Conformément au devoir de collaboration inhérent au principe d'exécution de bonne foi des conventions (article 1134, alinéa 3 du Code Civil), les opérateurs sont tenus de renseigner, correctement, les utilisateurs finals. Cette obligation de renseignement prévaut pendant toute la durée du contrat et est parfois directement imposée par la loi. Tel est le cas notamment en cas de modification des

conditions générales ou de hausse tarifaire (article 108, § 2 et 3 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques).

Lorsque des informations inexacts ou erronées relatives à l'existence ou au montant des frais de résiliation sont communiquées à un utilisateur final, il demeure, nonobstant les dispositions légales précitées, extrêmement difficile pour celui-ci d'obtenir une quelconque réparation auprès de l'opérateur concerné. En effet, s'agissant d'échanges essentiellement verbaux, il est pratiquement impossible d'établir avec certitude leur teneur.

Dans le cas précis de Monsieur X., le service de médiation pour les télécommunications s'est prononcé par voie de recommandation et a estimé que l'information dispensée par le service d'assistance téléphonique de Proximus avait déterminé la résiliation. En toute logique, Monsieur X. n'aurait pas, en bon père de famille, mis fin à son contrat auprès de Proximus s'il avait été correctement informé quant au montant des frais de résiliation susceptibles de lui être imputés. Pour ce motif, le service de médiation pour les télécommunications a, en l'espèce, préconisé le remboursement, à hauteur de 50%, des frais de résiliation facturés par Proximus.

Une meilleure efficacité des services d'assistance téléphonique aurait non seulement une incidence positive sur la satisfaction du client mais permettrait également de rehausser l'image de marque de l'opérateur auprès de sa clientèle et du public en général. Certains opérateurs l'ont, parfaitement, compris et n'hésitent pas, lorsqu'il s'agit d'attirer de nouveaux clients, à utiliser la disponibilité ainsi que l'efficacité de leur service d'assistance comme argument de vente. Malheureusement, les problèmes demeurent nombreux (accessibilité, temps d'attente, coût, qualité et exactitude des renseignements dispensés, ...). Ceux-ci ne pourront être levés qu'au prix d'une réelle volonté ou prise de conscience par les opérateurs de la nécessité de mettre en place des services de première ligne suffisamment compétents et efficaces.

Dans cette optique, il serait opportun d'élaborer des outils permettant aux téléopérateurs d'accéder aux données contractuelles (type d'abonnement, période de fidélité, ...) des abonnés de manière à pouvoir les renseigner le plus correctement possible. Dans le même sens, les espaces clients, via lesquels ces derniers peuvent entre autres consulter leurs factures, pourraient également comporter des renseignements contractuels de ce type. Ainsi, les abonnés pourraient, via ce système, être dûment informés quant à leurs droits et obligations contractuelles.

## 3. INFORMATION QUANT AU MONTANT DES FRAIS DE RÉSILIATION : ARRÊTÉ MINISTÉRIEL FIXANT LE NIVEAU DE DÉTAIL DE LA FACTURE DE BASE EN MATIÈRE DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES DU 12/11/2009

Il importe que les utilisateurs finals fassent preuve de circonspection avant de résilier leur contrat.

A cet égard, l'arrêté ministériel fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques du 12 novembre 2009 constitue un instrument non négligeable permettant d'éviter bon nombre d'écueils. En effet, en application de l'article 4 de cet arrêté ministériel, les opérateurs sont, depuis août 2010, tenus d'indiquer, de manière bien lisible, la date d'échéance du contrat sur la facture de base.

Dans la mesure où l'importance des frais de résiliation est notamment fonction de la durée du contrat, la mention de la date d'échéance sur la facture de base permet de renseigner, utilement, l'utilisateur final quant au montant des frais de résiliation susceptibles de lui être réclamé en cas de résiliation anticipée.

L'indication de la date d'échéance permet à l'utilisateur final de se faire une idée du montant des frais de résiliation éventuellement dus en cas de résiliation anticipée. Cependant, cela suppose que l'ensemble des utilisateurs finals soit, effectivement, apte à procéder à une telle évaluation. Or, tel n'est pas toujours le cas.

Idéalement, il conviendrait, sans doute, de renforcer l'information de l'utilisateur final en mentionnant en plus de la date d'échéance du contrat le montant exact des frais dus en cas de rupture anticipée du contrat. Pareille mesure serait, au passage, conforme à l'article 21 Directive 2009/136/CE du Parlement européen et du Conseil du 25 novembre 2009 qui, pour rappel, impose aux opérateurs de fournir des informations transparentes, comparables, adéquates et actualisées concernant, entre autres, les frais dus au moment de la résiliation du contrat (voir ci-dessous). Par ailleurs, bien que l'obligation d'indiquer la date d'échéance du contrat soit en vigueur depuis août 2010, son application semble, dans les faits, loin d'être généralisée auprès des opérateurs. D'où, la nécessité, pour le régulateur (IBPT) d'envisager des procédures de contrôle afin de s'assurer du respect par les opérateurs de cette obligation.

Ce contrôle s'avère d'autant plus nécessaire que certains opérateurs ont une lecture assez réductrice de l'Arrêté ministériel fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques du 12 novembre 2009. En effet, ceux-ci restreignent le champ d'application dudit arrêté ministériel aux factures adressées aux seuls abonnés résidentiels excluant ainsi les abonnements de type professionnel ou « business ».

#### **4. ARTICLE 108, § 2, ALINÉA 2, DE LA LOI DU 13/06/2005 RELATIVE AUX COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES**

Dans cette dernière section, nous envisageons le cas où l'utilisateur est, directement, informé par l'opérateur qu'il peut mettre fin à son contrat sans pénalité et se voit, nonobstant cela, facturer des frais de résiliation anticipée.

##### **4.1. Obligation d'information de l'opérateur en cas de modifications des conditions contractuelles ou de hausse tarifaire.**

Aux termes de l'article 108, § 2, alinéa 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l'utilisateur final est admis, en cas d'augmentation tarifaire,

à résilier son contrat sans pénalité et ce, au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture après l'entrée en vigueur des modifications.

Si l'on s'en tient, strictement, au texte de la loi précitée, l'obligation, pour l'opérateur, d'avertir, individuellement et dûment en temps utile, l'abonné de son droit de résilier le contrat sans pénalité concerne uniquement l'hypothèse d'une modification des conditions contractuelles. Cependant, les opérateurs se conforment également à cette obligation en cas de hausse tarifaire.

Ainsi, il est de coutume que l'opérateur qui entend augmenter tout ou partie de ses tarifs adresse un courrier à ses abonnés dans le but de les en informer et de leur indiquer, par la même occasion, qu'il leur est, éventuellement, loisible et sous certaines conditions de résilier leur contrat sans frais.

##### **4.2. Résiliation consécutive à une hausse tarifaire**

Force est de constater que, pratiquement, chaque hausse des tarifs est source de litiges concernant la facturation de frais de résiliation anticipée.

En effet, bien souvent dès qu'un opérateur annonce une hausse tarifaire, ses concurrents se livrent à des campagnes commerciales féroces afin de s'approprier de nouveaux clients. Il s'ensuit, habituellement, une certaine confusion auprès des clients. Il est fréquent que ceux-ci résilient, d'initiative ou, le plus souvent, suite aux démarchages d'opérateurs concurrents, leur contrat pensant, en toute bonne foi, mais à tort (par exemple parce que les plans tarifaires dont ils bénéficient ne sont pas concernés par la hausse tarifaire) pouvoir se prévaloir de la faculté visée à l'article 108, §2, alinéa 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

Il arrive également que l'opérateur concerné par la hausse tarifaire refuse d'entériner la résiliation sans frais du contrat et porte en compte à l'abonné des frais pour rupture anticipée.

*Tel est le cas de Madame X. d' E. Suite à l'augmentation tarifaire pratiquée par Proximus courant du mois de septembre 2010, Madame X. a adressé un recommandé à Proximus afin de résilier son contrat. Proximus refuse d'entériner la résiliation, sans frais, au motif que la lettre de résiliation établie par Madame X. ne mentionne pas, explicitement, que la résiliation est consécutive à la hausse des tarifs.*

Pareille position revient à imposer une obligation qui n'est, en tout état de cause, pas requise par l'article 108, § 2, alinéa 2, de la loi du 25 juin 2005 relative aux communications électroniques. En effet, ladite disposition légale précise uniquement que : « En cas d'augmentation tarifaire, l'abonné a le droit de résilier le contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture après l'entrée en vigueur des modifications (...) ».

Il n'est donc nullement question pour l'utilisateur final de déterminer de manière claire et précise la cause de la résiliation. En effet, une telle mention est dépourvue de tout

intérêt dans la mesure où la circonstance (augmentation tarifaire ou modification des conditions générales) n'altère en rien la faculté de résiliation sans frais telle que prévue à l'article 108, § 2, alinéa 2, de la loi du 25 juin 2005 relative aux communications électroniques.

## | C | Assouplissement des modalités de résiliation

On ne peut que souligner la disparité entre les modalités de conclusion des contrats et celles relatives à la résiliation de ceux-ci. En effet, lorsqu'il s'agit de conclure ou de souscrire un contrat auprès d'un opérateur, pratiquement tous les moyens de communication sont admis. Ainsi, un contrat peut être valablement conclu par téléphone, par fax, par e-mail ou via Internet.

Par contre, en cas de résiliation d'un contrat, seul un courrier recommandé est admis. Le service de médiation souhaite revenir sur une proposition déjà formulée dans ses précédents rapports annuels à savoir, l'instauration d'un certain parallélisme entre les modalités de souscription et de résiliation.

Ainsi, les souplesses présidant à la conclusion des contrats de téléphonie seraient également de mise en cas de résiliation.

Cette question est appelée à évoluer. En effet, le 18 décembre 2010, l'IBPT a initié, à la demande du Ministre pour l'entreprise et la simplification, une consultation en vue de la transposition en droit belge des directives 2009/136/CE et 2009/140/CE. Un des points de cette consultation porte sur la réduction des obstacles au changement d'opérateur en permettant, précisément, aux abonnés de résilier leur contrat par tout moyen.

### CONSEILS AU CONSOMMATEUR

- **Conservez soigneusement les documents contractuels afférents à votre abonnement de téléphonie.**
- **Vérifiez, systématiquement, les mentions figurant sur vos factures et plus singulièrement celles relatives à la date d'échéance de votre abonnement ou se rapportant à une quelconque promotion.**
- **Agissez avec circonspection avant toute résiliation, ne vous engagez pas à la légère ou dans la précipitation.**
- **Procédez au préalable à un examen de la situation.**
- **Renseignez-vous, exclusivement, auprès de votre opérateur quant aux modalités et conditions d'une résiliation sans pénalités.**
- **Si des informations sont sollicitées par téléphone demandez qu'elles vous soient confirmées par écrit.**



# 6

## NOUVEAUX DÉVELOPPEMENTS CONCERNANT LA PROBLÉMATIQUE DES SERVICES SMS PAYANTS

### | A | Introduction

Contrairement à la tendance des années précédentes, le service de médiation a remarqué une réduction significative du nombre de plaintes concernant les services SMS payants en 2010. Alors que 1931 dossiers avaient été enregistrés dans cette catégorie de plaintes en 2009, ce nombre a chuté à 1.184 en 2010. Tout comme en 2009, le service de médiation a constaté en 2010 une différence notable, mais inexplicable entre le nombre de plaintes néerlandophones (922) et le nombre de plaintes francophones (262).

Cette baisse sensible de plaintes est la conséquence de quelques mesures et initiatives du secteur qui seront développées dans le présent chapitre. Tout cela n'empêche pas que le service de médiation a relevé en 2010, au travers du traitement des plaintes, certaines pratiques illicites amenant à prendre de nouvelles mesures. Sur la base de nos expériences, quelques recommandations seront donc à nouveau formulées dans le présent chapitre qui, à condition d'être appliquées dans le futur, seraient susceptibles d'entraîner une nouvelle diminution du nombre de plaintes. Pour conclure, nous énumérerons, à l'intention des consommateurs, quelques points importants dont ils doivent tenir compte dans le cadre de contestations de facturation induite de services SMS payants.

### | B | Pratiques illicites

Bien que la tendance relative à la problématique des services SMS payants ait été positive l'année dernière, le service de médiation doit de nouveau signaler un certain nombre de pratiques illicites constatées au travers du traitement des plaintes en 2010. Les irrégularités les plus importantes et les plus évidentes seront développées ci-dessous. Pour la plupart de ces abus souvent très subtils, les nouvelles directives GOF ne prévoient aucune mesure appropriée.

À la lecture des exemples cités, se posera probablement la question de savoir s'il n'existe pas de cadre réglementaire que les fournisseurs de services SMS payants doivent respecter. Il existe bel et bien certaines directives (les directives dites GOF) rédigées par le secteur lui-même mais ne prévoyant aucune sanction. Pendant des années, le service de médiation a constaté le non-respect des fournisseurs à l'égard des directives GOF. En 2010, ces pratiques ont, de nouveau, été identifiées mais les

opérateurs sont malheureusement restés sans réaction. En outre, les directives GOF présentent volontairement des manquements, comme on le verra ci-après.

En 2010, le secteur a élaboré une nouvelle version des directives GOF, dont la plupart des dispositions sont entrées en vigueur au 1er janvier 2011. Celle-ci sera explicitée dans ce chapitre. En ce qui concerne la plupart des abus mentionnés ci-après, les nouvelles directives GOF n'apportent malheureusement aucune solution.

### 1. MODALITÉS D'INSCRIPTION OBSCURES

#### 1.1. Exemple

*Sur les factures de Proximus, les SMS sont facturés sous le code 9960. En vérifiant les messages textuels sur mon téléphone portable, j'ai remarqué avoir reçu des messages du genre « Qui est le président des États-Unis ? ». Je n'y ai pas répondu et, à la demande de Proximus, j'ai envoyé le mot STOP par SMS au 9960. (...) Le montant réclamé n'est pas exorbitant mais, en attendant, les escrocs s'enrichissent alors que personne ne réagit; cette « politique de tolérance » récompense donc le crime. L'année dernière, cette pratique a été mise en exergue sur Radio1 par Peeters et Pichal et, malheureusement, elle reste toujours d'actualité.*

#### 1.2. Discussion

Lorsqu'un consommateur s'inscrit à un service d'abonnement SMS, celui-ci continue de recevoir des messages jusqu'à ce qu'une désinscription soit demandée. La plainte citée révèle que les utilisateurs n'en sont pas toujours conscients : ils supposent que le service est automatiquement interrompu dès qu'ils arrêtent de participer. Afin de corriger ces idées erronées, il est essentiel d'informer l'utilisateur de façon optimale des modalités correctes de désinscription.

Les ancienne et nouvelle versions des directives GOF comprennent un article imposant aux fournisseurs de services d'informer les utilisateurs, durant la procédure d'inscription, des modalités à suivre pour se désinscrire. Les directives n'exigent pas que les fournisseurs utilisent un message type imposé. En conséquence, de nombreux fournisseurs communiquent les modalités de désinscription d'une manière ambiguë ou incompréhensible pour le profane.

Il est très regrettable de constater que la plupart des opérateurs n'émettent aucune objection quant à la manière

parfois très obscure dont la procédure de désinscription est communiquée par les fournisseurs de services. Une solution positive au sujet des plaintes y afférentes a donc été souvent impossible à atteindre en 2010.

Le souci d'optimiser la communication des informations aux utilisateurs a donc conduit à la recommandation d'obliger les fournisseurs de services via les directives GOF, à communiquer les modalités de désinscription juste avant l'activation de l'abonnement par le biais d'un message type imposé, clair et transparent.

Enfin, il ressort de la plainte précitée que les opérateurs confrontés en première ligne à des plaintes concernant les services SMS payants, se limitent parfois à se référer aux modalités de désinscription sans vérifier si la facturation des messages est justifiée. Comme dans ses rapports annuels précédents, le service de médiation estime que les opérateurs devraient toujours entreprendre une enquête approfondie lorsque les clients expriment leur désaccord au sujet de problèmes relatifs aux SMS payants.

## 2. LIBRE INTERPRÉTATION DE LA PROCÉDURE DE DOUBLE « OPT-IN »

### 2.1. Exemple

*Un montant de 46 € a été facturé pour les messages SMS (...). Il s'agirait d'un service d'abonnement auquel je n'ai jamais souscrit. Ainsi, selon Mobistar, le service (9909) est activé sur mon téléphone portable. Mais je suis sûr à 100 % que ce n'est pas le cas.*

### 2.2. Discussion

Depuis une précédente adaptation des directives GOF, les fournisseurs de services d'abonnement doivent utiliser la procédure de double « opt-in », qui comprend quatre étapes. Après leur inscription (étape 1), les utilisateurs reçoivent un message type (étape 2), ensuite ils doivent valider leur inscription (étape 3) avant que celle-ci ne soit confirmée (étape 4). Le message type (étape 2) informe les utilisateurs de la nature et du tarif du service. La formulation de ce message type est conçue de manière à garantir aux utilisateurs l'information sans équivoque des modalités essentielles. Outre une amélioration de la communication des informations, il faut sensibiliser les utilisateurs au fait que, lors de la procédure de double « opt-in », ils sont sur le point de donner leur consentement à l'activation d'un service d'abonnement.

Malheureusement, le service de médiation a, de nouveau, dû constater au travers du traitement des plaintes en 2010 que la procédure de double « opt-in » méticuleusement mise au point n'est pas toujours strictement appliquée par les fournisseurs. Ceci fut notamment révélé lors du traitement de la plainte dont question ci-avant.

En principe, chaque inscription à un service d'abonnement SMS payant devrait être accompagnée d'une confirmation d'inscription standard par SMS, selon le format suivant : « Pour vous abonner au service SSSS (nom du service) à XX (somme) euros/PPP (Période pour laquelle le montant XX

est demandé), envoyez KKK au NNNN (numéro) ». Après la confirmation de l'inscription par l'utilisateur, le fournisseur doit, à son tour, envoyer une nouvelle validation incluant les modalités de désinscription.

En réalité, le service de médiation a constaté que de nombreux fournisseurs modifient la confirmation d'inscription prescrite à leur guise, comme le montre l'exemple suivant : « Bienvenue ! Répondez à des questions et gagnez un pack Harry Potter ! 0,75 euros pob/PVB. Se désabonner ? Répondez Harry stop. Abonnement pour 8 SMS/mois. Info : 014565221. »

Bien que les directives GOF prescrivent l'utilisation d'un message type, il y est souvent dérogé dans la pratique. En intégrant des messages de nature commerciale dans les messages types, leur lisibilité et leur transparence sont parfois gravement affectées. Un des objectifs poursuivis par la procédure de double « opt-in », à savoir l'optimisation de l'information du consommateur, est alors compromise.

Une autre forme d'infraction constatée, en 2010, à la procédure de double « opt-in » consiste pour certains fournisseurs de services à envoyer de nouveaux messages aux utilisateurs qui se sont inscrits, mais qui n'ont pas confirmé leur inscription spontanément, et ce, afin de les encourager à la confirmer.

Le service de médiation, à son grand regret, a constaté que, dans ce genre de situation, les opérateurs tolèrent généralement la dérogation à la procédure du double « opt-in ».

Par ailleurs, l'exemple cité démontre une fois de plus que les opérateurs ne prennent généralement pas la peine d'examiner les plaintes de première ligne lorsqu'il s'agit de services SMS payants.

## 3. LISTINGS DE TRAFIC NON FIABLES

### 3.1. Exemple

*Entre le 13 mai 2009 et 12 juin 2009, j'ai reçu un SMS avec un jeu-concours, auquel j'ai répondu correctement. J'ai de nouveau répondu à une deuxième question, mais à la troisième, s'agissant d'une question de sélection, je l'ai ignorée et j'ai rompu la connexion.*

### 3.2. Discussion

Afin de vérifier si les services SMS payants, faisant l'objet d'une plainte, sont conformes aux directives GOF, les opérateurs demandent habituellement aux fournisseurs de communiquer un listing du trafic SMS. Pour des raisons évidentes, il est essentiel que le contenu du listing de trafic soit totalement conforme à la réalité, afin de permettre une évaluation objective du trafic SMS contesté.

En 2010, le service de médiation a dû constater, avec étonnement, que certains fournisseurs livrent un listing de trafic incomplet. Cette constatation s'est vérifiée lorsque le service de médiation a comparé l'information reprise

dans les listings relatifs au trafic SMS enregistrés par les opérateurs sur leur réseau. Selon toute vraisemblance, les parties éliminées des listings de trafic contiennent des éléments de preuve accablants pour les fournisseurs.

Les fournisseurs de jeux-concours sont conscients que les directives GOF leur interdisent d'encourager les utilisateurs à participer à des services par messages payants. Il est interdit d'envoyer aux utilisateurs des messages qu'ils n'ont pas explicitement demandés. En d'autres termes, il serait embarrassant pour un fournisseur qu'il apparaisse qu'il a, d'abord, pris l'initiative d'envoyer un message à l'utilisateur. Dans la plainte précitée, un contrôle effectué a démontré que c'était effectivement le cas. Le listing de trafic que Proximus avait obtenu auprès du fournisseur (Echovox) donnait une image complètement faussée, parce que le premier message envoyé par le vendeur n'y apparaissait pas. Dans un cas similaire, il est apparu que Paratel était également coupable de telles pratiques répréhensibles.

En raison du temps nécessaire à ces contrôles, il n'est pas réaliste de songer que les opérateurs et le service de médiation puissent les appliquer dans tous les cas. Il nous semble donc pertinent que des mesures fermes soient prises contre les fournisseurs de services ayant fourni des données inexactes ou incomplètes dans le cadre de l'examen d'une plainte par les opérateurs et le service de médiation. En outre, les clients lésés doivent, bien sûr, être dédommagés, ce qui, en 2010, s'est produit pour certains d'entre eux après que le service de médiation eut formulé une recommandation.

## 4. PLUSIEURS NUMÉROS COURTS PAR SERVICES SMS PAYANTS

### 4.1. Exemple

*Ma belle-mère reçoit régulièrement des messages SMS émanant de numéros 9538 et 3038. J'ai appelé son opérateur (Telenet) et lui ai demandé de me conseiller. Je devais envoyer un SMS au numéro 9538 avec le mot STOP. C'est bien ce que j'ai fait, ensuite j'ai immédiatement reçu le message suivant du numéro 4919 : « Désinscription aux services du 9538 confirmée. Ce message est gratuit ». Hier, elle a de nouveau reçu un message du 9538. Chacun de ces messages coûte 0,75 €.*

### 4.2. Discussion

En 2010, le service de médiation a reçu plusieurs plaintes d'utilisateurs dénonçant le principe selon lequel les fournisseurs de services utilisent plusieurs numéros courts pour un service identique. La raison de l'utilisation de plusieurs numéros courts est probablement à trouver dans les tarifs fixes par séries de numéros établis par l'arrêté royal du 10 octobre 2006 (modifié le 12 mai 2009). Concrètement, cela signifie que si les fournisseurs souhaitaient diversifier leurs tarifs en fonction de la nature du message envoyé ou reçu, ils devraient utiliser des numéros courts provenant de séries différentes.

Cette méthode crée manifestement de la confusion chez les

utilisateurs. Dans certains cas, le choix du numéro court à utiliser pour l'envoi du code de désinscription est tout à fait ambigu. Bien que la plupart des opérateurs aient déclaré au service de médiation leur opposition au maniement de deux ou plusieurs numéros courts pour un seul et même service, dans la pratique, ils ne sont généralement pas disposés à procéder, dans le cas des plaintes concernées, au dédommagement des clients lésés.

## 5. FACTURES EXCESSIVES

### 5.1. Exemple

*Je me suis inscrit il y a de cela cinq ans pour recevoir par SMS les résultats de deux équipes de football. Ceci a été effectué via le site de Mobistar. Le prix était alors de 0,20 € par message. Sur ma dernière facture, j'ai soudainement remarqué que ces messages me coûtaient 54 € par mois. Il s'avère qu'ils coûtent tout à coup 2 € par message. J'ai déjà appelé le service à la clientèle de Mobistar à plusieurs reprises. (...)Le numéro d'où proviennent ces messages est le 9519.*

### 5.2. Discussion

Dans un nombre important de plaintes reçues en 2010, il est apparu que certains fournisseurs de services ont appliqué des tarifs plus élevés qu'initialement annoncés. De telles pratiques sont, évidemment, inacceptables.

Durant l'examen d'un dossier, lorsqu'une telle irrégularité apparaît, la plupart des opérateurs apportent immédiatement les corrections nécessaires. Souvent lorsque la tarification excessive concerne les frais des abonnements hebdomadaires ou mensuels, cela n'est pas pris en compte par les opérateurs. Comme on peut avoir des doutes sur la fiabilité des listings de trafic, il n'y a plus de certitude que les prix appliqués à chaque client correspondent à ceux annoncés aux utilisateurs. Les opérateurs doivent être davantage conscients de cette nouvelle réalité et adapter leurs recherches dans cette optique.

Toutefois, comme en témoigne de nouveau la plainte citée, cet avertissement n'a de sens que si les opérateurs s'efforcent de prendre au sérieux chaque réclamation liée aux services SMS payants et n'attendent pas qu'une plainte soit introduite auprès du service de médiation pour lancer une enquête approfondie.

## 6. MESSAGES PUSH WAP

### 6.1. Exemple

*Je reçois régulièrement sur mon téléphone portable des messages affichant pour toute information « message de service ». Lorsque j'essaie de les ouvrir, je n'y parviens pas et je ne sais donc jamais ce qu'ils contiennent. Au début, je n'y ai guère prêté d'attention, mais il m'est apparu soudainement que mon quota d'appel diminuait très fortement. Je suis allé chez un distributeur de Base où ils m'ont informé que ces messages provenaient de Globway et me coûtaient 2 € l'unité. On m'a renseigné un numéro de téléphone et une adresse de courriel que j'ai immédiatement utilisés pour réagir. Malgré cela, j'ai*

*continué à recevoir des messages payants. Je ne peux pas renvoyer de message STOP puisque je n'ai jamais reçu d'informations sur l'expéditeur de ce message. J'ai déjà payé plus de 40 € !*

## 6.2. Discussion

L'utilisation de messages Push WAP par les fournisseurs de services est, depuis des années, à l'origine d'un nombre considérable de plaintes. Il s'agit de messages binaires étant au départ uniquement destinés à distribuer des paramètres ou des liens Internet aux clients. Les applications les plus populaires se rapportent à des services de logos et de sonneries. Toutefois, si un utilisateur final ne dispose pas d'un GSM compatible ou si son GSM n'est pas correctement configuré, il ne remarquera pas la réception de ces messages. Dans ses rapports précédents, le service de médiation avait dénoncé le fait que de nombreux fournisseurs laissent les consommateurs dans le vague à ce sujet provoquant ainsi de nombreuses plaintes d'utilisateurs ayant reçu des factures élevées en raison de la réception non remarquée de « messages fantômes ». En 2010, les fournisseurs ont également utilisé des messages Push WAP pour envoyer des mots de passe bien que cela ne fût pas techniquement nécessaire car ce type d'information aurait facilement pu être envoyé par SMS courant.

Bien que la plainte mentionnée ci-dessus concerne Base, il nous faut souligner que cet opérateur a mené la chasse la plus vive à ces pratiques illicites et a, systématiquement, dédommagé les clients lésés. Les autres opérateurs ne voyaient pas de problème à l'utilisation de messages Push WAP par les fournisseurs de services. Cela étant, le secteur a considéré que ces pratiques avaient été bloquées du fait que les nouvelles directives GOF (dont il sera question ci-dessous) contiennent un article qui, depuis le 15 octobre 2010, interdit l'utilisation par les fournisseurs de messages Push WAP payants.

## | C | Tendances positives

### 1. ATTITUDE PLUS ACTIVE DES OPÉRATEURS DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

Le service de médiation a mis en place, en 2009, une procédure permettant aux opérateurs de télécommunications d'être rapidement informés, en plus de la communication générique ayant lieu dans le cadre du traitement de chaque dossier, lorsque certains services SMS entraînent des plaintes répétitives. Cette procédure, effectivement lancée en 2010, a contribué à la mise en place d'un cadre dans lequel les opérateurs peuvent contacter les fournisseurs de services concernés plus rapidement qu'auparavant. Les commentaires reçus par le service de médiation de la part des différents opérateurs ont démontré que les fournisseurs de services ont été pointés du doigt pour leurs manquements et que les opérateurs ont veillé à ce que les mesures nécessaires soient prises pour se conformer aux règles. Ces mesures ont, dans la plupart des cas, mené à une meilleure communication des

informations aux utilisateurs, se traduisant par une baisse du nombre de plaintes concernant les services SMS. Dans les cas où des violations constantes ont été constatées, les opérateurs ont même parfois été jusqu'à exclure de leurs réseaux les fournisseurs de services concernés. Parmi eux, les fournisseurs de services SMS payants à numéros courts 9989, 9511, 9567, 9568, 9915, 9511 et 9919 ont été contactés par les opérateurs suite à des plaintes récurrentes.

Dans son rapport annuel 2009, le service de médiation signalait déjà que Base se distinguait des autres opérateurs quant à son approche critique face à la problématique des SMS en général et, plus particulièrement, son rôle très actif dans la chasse aux fournisseurs de services en infraction. Cette attitude s'est confirmée en 2010, se traduisant par un nombre de plaintes (142) sensiblement inférieur à celui des opérateurs Proximus (474) et Mobistar (381). En outre, il apparaît que les clients de Base ayant déposé une plainte relative aux services SMS payants auprès du service de médiation ont plus souvent reçu une indemnisation que la clientèle des autres opérateurs.

Il est très important que les opérateurs ayant découvert des déficiences structurelles chez certains de leurs fournisseurs de services dédommagent leurs clients et répercutent ces dépenses sur les contrevenants. Une telle attitude critique peut avoir un effet dissuasif auprès des fournisseurs de services et conduire à une diminution supplémentaire du nombre de plaintes. Le service de médiation est très satisfait du degré élevé d'implication de Base vis-à-vis de la problématique des services SMS payants et espère que les autres opérateurs suivront son exemple.

## 2. NOUVELLES DIRECTIVES GOF

### 2.1. Introduction

Le service de médiation s'est longuement penché sur la question des services SMS payants dans ses derniers rapports annuels. Le contenu de milliers de plaintes a permis au service de médiation de se faire une image très claire des problèmes les plus importants. C'est en se basant sur ces constatations que le service de médiation a formulé, dans ses précédents rapports annuels, des propositions visant à améliorer la protection des consommateurs. Certaines de ces propositions ont déjà été prises en compte dans le passé par le secteur et, par conséquent, incorporées aux directives GOF.

En 2010, le secteur a établi une nouvelle version des directives GOF. Cette nouvelle version tient compte de certaines recommandations émises par le service de médiation. Les principaux changements sont énumérés ci-dessous.

### 2.2. Mécanisme d'alerte

À partir du 1er janvier 2011, les fournisseurs de services SMS payants sont dorénavant tenus d'envoyer gratuitement un SMS aux utilisateurs chaque fois qu'un seuil de frais mensuel de 25 € est atteint par numéro court. Lorsqu'une nouvelle tranche de 25 € est atteinte,

les fournisseurs doivent aussi garantir l'envoi d'un SMS gratuit à l'utilisateur. Le contenu des notifications par SMS doit respecter certaines normes afin de ne pas compromettre la communication des informations. Le service de médiation estime que, si cette mesure innovante est appliquée correctement, de nombreux utilisateurs qui, sans le savoir, ont activé un abonnement de services SMS payants pourraient se prémunir contre de mauvaises surprises au moment de la réception de leur facture. Plus largement, cette disposition est valable pour les utilisateurs de services de messagerie instantanée, étant généralement mal informés des tarifs et ne pouvant pas pleinement évaluer l'étendue de leur participation à ces services. Une telle obligation a déjà fait ses preuves dans d'autres domaines du secteur des télécommunications tels que l'itinérance de données et les appels 0905 (télé-tirelire), pour lesquels on a remarqué une réduction significative du nombre de plaintes depuis l'introduction d'un mécanisme d'alerte similaire.

### 2.3. Information des consommateurs

Une adaptation des directives GOF oblige, à partir du 15 octobre 2010, les fournisseurs de services à donner une meilleure information aux utilisateurs potentiels sur les modalités des services à l'aide de messages publicitaires. Plus précisément, les fournisseurs doivent, désormais, veiller à ce que le mot « abonnement » apparaisse clairement au-dessus de chaque annonce en respectant des règles strictes en matière de police et de taille de caractères. La façon dont le mot « abonnement » doit apparaître dans le cadre d'une communication visuelle, d'une communication audio et d'une communication audiovisuelle a également été étudiée. Enfin, le consommateur doit être clairement informé de la période d'abonnement. Le service de médiation estime que cette mesure améliorera l'information des utilisateurs. Auparavant, les fournisseurs de services ne devaient utiliser le mot « abonnement » qu'au cours de la procédure d'inscription à un service SMS. Si la nouvelle disposition est correctement suivie, le consommateur saura, préalablement à son inscription à un service SMS payant, qu'il recevra des messages répétitifs payants.

Les nouvelles directives GOF créent un cadre plus strict d'affichage des prix en matière de services SMS payants. Une mesure prévoit que les fournisseurs de services sont, à présent, tenus d'indiquer le prix d'achat total dans toutes les publicités. Si cette mesure est effectivement appliquée, les consommateurs réclamant un service d'abonnement pourront mieux évaluer au moment de leur inscription les conséquences financières de celle-ci. Les services de messagerie instantanée sont logiquement exclus de cette nouvelle disposition. En effet, l'ampleur des frais de participation à ce type de service dépendant du nombre de messages envoyés par le consommateur ne peut donc pas être déterminée à l'avance.

### 2.4. Messages Push WAP

Un changement important aux directives GOF destiné à éviter certaines pratiques frauduleuses concerne les messages Push WAP. Ce type de messages a créé

beaucoup de remous depuis 2008 et sera dorénavant offert gratuitement aux utilisateurs finaux. De nombreux utilisateurs ne pouvaient pas auparavant recevoir ce type de messages payants. On s'attend à ce que les fournisseurs de services envoient désormais les services Push WAP par SMS payants courants. Les directives GOF établissent pour les fournisseurs, le cas échéant, des normes strictes visant à optimiser les informations aux consommateurs.

### 2.5. Renforcement des dispositions existantes

Il convient également de noter que les auteurs des nouvelles directives GOF ont profité de l'occasion pour renforcer certaines règles existantes. Cela suggère que le secteur était conscient que les fournisseurs de services enfreignaient les règles en vigueur dans le passé. Plus concrètement, il est signalé aux fournisseurs de services dans les nouvelles directives que l'affichage du prix doit, en toutes circonstances, se faire au moyen d'une étiquette standard. Comme le service de médiation a également constaté, en 2010, des infractions répétées à l'article en question, il considère que l'attention particulière apparaissant dans les nouvelles directives GOF n'est manifestement pas superflue. Le fait que ces directives incluent l'addenda repris ci-après est tout aussi remarquable : « Aucun service ne peut être présenté comme gratuit si un paiement a lieu, directement ou en conséquence de celui-ci. » Bien que le contenu de cette disposition puisse être considéré comme une évidence, elle est bel et bien utile. Le service de médiation a constaté, au travers du traitement des plaintes, que plusieurs fournisseurs donnent à tort l'impression sur leurs sites Web que la participation à certains services est gratuite.

## 3. TRAITEMENT DES PLAINTES PAR LES FOURNISSEURS DE SERVICES

Grâce à la Circulaire TVA numéro E.T.109.696 (AFER n° 50/2009) du 12/11/2009, les opérateurs de télécommunications sont tenus, à partir du 1er avril 2010, de facturer séparément les coûts liés aux services de fournisseurs externes ou de les ajouter dans une annexe à la facture. Étant donné que les services SMS payants sont proposés par des tiers, le paiement des coûts y relatifs entre bien dans le cadre de ce règlement. Désormais, toutes les coordonnées des fournisseurs de services figurent sur les factures de télécommunications, non seulement pour que les clients puissent se tourner vers ces sociétés afin d'obtenir une facture pour les services reçus, mais aussi afin de leur permettre de pouvoir directement adresser leurs contestations à ces fournisseurs.

Le principe selon lequel les utilisateurs doivent être informés au sujet d'un point de contact auprès des sociétés responsables de la livraison des services SMS payants est positif. Le service de médiation ne peut pas déclarer avec certitude que de nombreuses plaintes de première ligne ont été traitées correctement par les fournisseurs de services en 2010. Du fait de la réception de plaintes en appel toujours justifiées concernant le calcul des services SMS payants, depuis l'application de la circulaire TVA concernée, le service de médiation doit en déduire que

ces firmes sont garantes tout comme les opérateurs d'un traitement correct des plaintes en première ligne.

Le service de médiation doit donc conclure que, d'une part, il est positif que les utilisateurs disposent de plusieurs points de contact en cas de plaintes, mais, d'autre part, qu'il reste nécessaire que tout le secteur s'engage encore davantage dans le traitement sans faille des plaintes de première ligne.

## | D | **Recommandations**

La principale recommandation que le service de médiation souhaite adresser aux opérateurs est de veiller à ce que les nouvelles directives GOF soient, dans la pratique, respectées aussi scrupuleusement que possible. Un très grand nombre de plaintes pourraient être évitées si les directives GOF étaient correctement appliquées. La tendance des opérateurs de prendre des mesures contre les fournisseurs impliqués devrait être encouragée. Ce n'est qu'ainsi que l'on pourra empêcher qu'un sentiment d'impunité s'installe chez les fournisseurs.

En ce qui concerne le cadre réglementaire, il serait également indiqué de combler les lacunes présentes dans les directives GOF dans les plus brefs délais. D'après ce que nous avons constaté lors de l'examen des plaintes, nous pensons particulièrement à l'utilisation obligatoire d'un message type imposé communiquant les modalités de désinscription aux utilisateurs. En outre, une réglementation interdisant l'utilisation de plusieurs numéros courts pour le même service s'impose d'urgence.

Le service de médiation demande également aux opérateurs de prendre conscience d'une nouvelle réalité : les fournisseurs de services remettent parfois des listings de trafic incomplets ou inexacts et appliquent des tarifs qui divergent de ceux communiqués aux utilisateurs. Bien que la détection de telles irrégularités prenne beaucoup de temps, la crédibilité des données est compromise si les opérateurs continuent de négliger ces aspects. Le service de médiation invite donc les opérateurs à effectuer leurs enquêtes de la manière la plus précise possible.

Dans ce contexte, le service de médiation doit, de nouveau, souligner l'importance d'un traitement optimal des plaintes de première ligne par les fournisseurs de services et les opérateurs qui, en tant que partie facturant les services, ne doivent pas fuir leur responsabilité. Des comptes rendus émanant des plaignants, il apparaît qu'en 2010 les opérateurs ne soumettent toujours pas systématiquement toutes les plaintes de première ligne à une enquête approfondie. Après que ces plaintes aient été déclarées recevables par le service de médiation, les opérateurs vérifient souvent le trafic SMS contesté à la lumière des directives GOF. De nombreux plaignants estiment choquant de constater que leurs plaintes n'ont été prises au sérieux qu'après avoir fait appel au service de médiation. Afin que la crédibilité du traitement des plaintes de première ligne par les opérateurs ne soit pas entamée, il est nécessaire que sa qualité soit améliorée le plus rapidement possible.

Enfin, le service de médiation rappelle aux opérateurs l'importance d'informer activement le consommateur sur l'existence de l'option gratuite de bloquer les services SMS payants. Les opérateurs devraient mettre en place une campagne d'information commune visant les utilisateurs par le biais d'une annonce sur les factures ou d'un message d'information par SMS les informant de la possibilité d'activer ce blocage préventif. Les parents d'enfants mineurs doivent être particulièrement attentifs à la publicité entourant certains services SMS payants qui ciblent ce public et doivent prendre conscience du fait que ce type de blocage gratuit peut être activé sur simple demande par les opérateurs.

### CONSEILS AU CONSOMMATEUR

- Avant l'activation d'un service SMS payant, vérifiez si sa plus-value compense les frais supplémentaires.
- Soyez à l'affût d'une activation involontaire des services SMS payants, en particulier lorsque vous êtes invité à enregistrer votre numéro de GSM sur un website et lorsqu'apparaît une fenêtre de publicité s'ouvrant lors de la navigation (pop-up).
- Rappelez-vous que la plupart des services SMS sont des services à abonnement par lesquels vous continuerez de recevoir régulièrement des messages payants jusqu'à ce que vous preniez l'initiative de vous désabonner.
- Utilisez le code universel « STOP » pour vous désinscrire d'un service SMS payant.
- Envisagez un blocage gratuit de tous les services SMS payants auprès de votre opérateur, surtout lorsqu'il s'agit d'un raccordement GSM utilisé par des enfants.
- Contactez votre opérateur ou votre fournisseur de services et, en deuxième ligne, le service de médiation si vous souhaitez introduire une plainte au sujet de la facturation de services SMS payants.



## PRATIQUES DE VENTE DOUTEUSES

### | A | Introduction

Le service de médiation constate de plus en plus que les opérateurs se concentrent sur les moyens de communication immatériels (téléphoniques et en ligne) pour imposer certains changements et certaines conditions contractuelles aux clients potentiels d'une manière telle que ces clients ne peuvent plus y échapper.

Nous parlerons plus loin dans ce rapport annuel des pratiques de vente de Telenet relatives aux services de télévision. Dans nos rapports annuels précédents, nous avons déjà régulièrement mis le doigt sur les pratiques de vente douteuses de Proximus et de Mobistar concernant les prolongations d'abonnements et nous avons formulé des recommandations à ces opérateurs.

Nous voulons, ci-après, mettre en lumière deux pratiques singulières de Mobistar ayant, en 2010, mécontenté un certain nombre de ses clients. À partir d'exemples de plaintes, nous développons lesdites pratiques et donnons une explication.

### | B | Pratiques de vente trompeuses chez Mobistar

#### 1. PROLONGATIONS DE CONTRAT MY-10 : LA PROMOTION EST MODIFIÉE.

##### *Exemple 1*

Hier, j'ai reçu une facture de Mobistar de € 48,88. J'ai un abonnement My10 et, chaque mois, je paie donc normalement € 10. J'ai pris ma facture et je me suis rendue dans un magasin Mobistar et ils m'ont dit que j'étais passée à un autre contrat. J'ai, en effet, reçu le 13 octobre un coup de téléphone d'une dame de chez Mobistar. Elle me proposait un loyalty bonus en qualité de cliente fidèle. Elle m'a dit que je recevrais 10.000 SMS gratuits pendant le week-end. J'ai accepté. Mais, suite à cela, mon abonnement My10 a été annulé, ce que, bien entendu, elle ne m'avait pas dit ! Avec pour conséquence le fait de ne plus envoyer des SMS gratuits que le week-end. Ils vous proposent cela en récompense de votre loyauté mais ils vous filent un plan tarifaire bien moins avantageux.

##### *Exemple 2*

Par la présente, je veux porter plainte contre l'opérateur GSM Mobistar, pour son attitude inopportune en matière de téléphonie et pour ses pratiques déloyales. Depuis le 11/02/2009, ma fille a un abonnement My10 avec 43 minutes d'appels et, comme promotion supplémentaire, 1.000 SMS vers tous les réseaux et 24 h/24. Elle en est très contente. Le 12/10/2010, elle reçoit un appel anonyme et il s'avère que c'était le service commercial de Mobistar. Comme ma fille était cliente depuis si longtemps, on lui a proposé des minutes d'appels supplémentaires. Comme elle ne le voulait pas, ils sont revenus à la charge avec une proposition encore plus impressionnante, à savoir 10.000 SMS en plus des 1.000 déjà prévus. Ma fille a demandé si elle devrait payer davantage pour cela. Ce ne serait pas le cas, vu que c'était en supplément. Ma fille a dit « oui, peut-être », et cela leur a manifestement suffi pour activer un nouveau contrat. Ils devaient encore envoyer des documents. Jusqu'à présent, nous n'avons rien vu venir. Comme elle vérifie une fois par mois le montant de sa facture et que son montant était du même ordre que celui des factures précédentes, elle ne l'a pas examinée en détails. Par contre, la dernière facture était bien plus élevée que les précédentes et elle a alors constaté que Mobistar avait simplement annulé son contrat précédent et en avait activé un nouveau. De plus, elle a constaté que ces 10.000 SMS étaient seulement gratuits en soirée et le week-end. Comme elle envoie beaucoup plus de SMS en journée, cela ne lui sert à rien. Donc, leur soi-disante promotion supplémentaire est une facture bien plus élevée et un nouveau contrat. C'est pourquoi, je proteste contre cette pratique et exige de Mobistar qu'elle réactive mon ancien contrat et envoie de nouvelles factures corrigées.

##### *Exemple 3*

J'ai conclu un contrat My10 pour ma fille avec 10.000 SMS gratuits à n'importe quel moment. Le 27 août 2010, ce contrat a été prolongé aux mêmes conditions. Il apparaît maintenant que les SMS « gratuits » le sont uniquement le week-end. Cela n'est pas indiqué dans le document joint en annexe (qui, comme indiqué, vaut comme document officiel) Au niveau de la transparence, cela laisse clairement à désirer. Je souhaite une rectification immédiate.

Sur la base de ces plaintes et de nombreuses autres, le service de médiation a pu constater que les clients disposant d'un abonnement My10 de Mobistar avaient été trompés.

Un petit mot d'explication concernant la situation antérieure : les clients My10 payaient € 10 par mois pour lesquels ils recevaient un nombre de minutes d'appels gratuits et/ou 1.000 SMS qu'ils pouvaient utiliser 24 h/24 vers tous les réseaux. Certains clients disposaient même d'une promotion de 10.000 SMS pouvant être envoyés à n'importe quel moment de la journée (voir exemple 3).

En 2010, les clients abonnés My 10 ont été contactés par Mobistar afin de leur proposer une nouvelle promotion en ligne. Suite à ces pratiques et au travers des plaintes reçues, il ressort que la plupart d'entre-eux ont effectivement contracté un nouvel abonnement de 24 mois offrant 10000 SMS gratuits à condition qu'ils soient envoyés après 16h et durant le week-end.

Cela a eu pour conséquence une comptabilisation des SMS en dehors des heures précitées alors qu'auparavant il leur était loisible d'en envoyer à n'importe quel moment de la journée pour un prix abordable.

Le service de médiation a enquêté sur cette pratique et a pu établir que Mobistar ne respectait pas, dans ce cas, les dispositions légales sur la vente à distance. Nous répétons encore une fois brièvement ces dispositions légales. En 2010, la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur a été remplacée par la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur (ci-après LPMC). La numérotation a changé et quelques éléments du contenu ont également été modifiés. Nous indiquons ces modifications uniquement quand cela est important.

Selon l'article 45 LPMC, le consommateur doit être informé de manière claire et compréhensible de certains éléments de l'offre, lors d'un entretien de vente ou sur un site web.

D'après les plaintes réceptionnées par le service de médiation, il apparaît que Mobistar a, de manière fallacieuse, mentionné ou dissimulé, à plusieurs reprises, une série de caractéristiques de l'offre.

Selon l'article 46 LPMC, le consommateur doit ensuite recevoir les informations principales de l'achat sur papier ou sur tout autre support durable. Sur ce document, doit également apparaître le droit de rétractation d'au moins 14 jours calendrier, dans un cadre et en caractères gras.

Le service de médiation a pu consulter un exemplaire d'un tel courrier électronique de confirmation.

Tout d'abord, le service de médiation a constaté que le courriel était rédigé sous forme d'une lettre promotionnelle et non comme un document contractuel important (bien que cela soit explicitement mentionné). Le but recherché est clairement de détourner l'attention des clients. De plus, les informations ne sont pas formulées de manière claire et compréhensible et, de ce fait, les clients ne se rendent pas compte de la portée du changement qu'ils ont accepté par téléphone. Le courriel contenait aussi de nombreux liens sur lesquels il fallait cliquer pour pouvoir lire les informations. De cette manière, ces dernières ne

restent pas en permanence « sur un support durable » à la disposition du client. Le service de médiation n'a donc pas pu contrôler quelles étaient les informations indiquées via ces liens. Enfin, sans aucune explication, le client se voit refuser le droit de rétractation. Le service de médiation a dû conclure que les techniques utilisées étaient sciemment trompeuses et même en contradiction avec la législation relative à la protection des consommateurs.

Il s'avère que, dans la plupart des cas, Mobistar s'est montrée uniquement constructive pour les plaintes introduites en recours. Des propositions ont été émises en vue de donner satisfaction aux clients : les SMS comptabilisés avant 16h furent crédités, l'ancienne promotion fut rétablie et la nouvelle durée du contrat fut annulée.

## 2. UNE PROMOTION POUR TOUT NOUVEL ABONNEMENT

### Exemple

*J'ai échangé mon abonnement existant My15 pour un My25, recommandé par Mobistar. Cela s'est fait en ligne car Mobistar fait de la publicité sur son website pour 6 mois gratuits, 6 mois à 50%, 1 an à 100%. La première facture prend toutefois en compte le prix plein dès le premier jour. Le service clientèle dit que cette offre du website est uniquement valable pour les nouveaux clients, ce qui n'est indiqué nulle part sur le website. Veuillez intervenir ici en médiation.*

Mobistar a présenté au service de médiation un exemple d'offre pendant l'été. Il y était mentionné : «Votre avantage au choix : pour chaque nouvel abonnement de 24 mois payé par domiciliation bancaire, vous recevez chaque mois des minutes d'appel ou des SMS gratuits, et ce pendant 2 ans » Mobistar estime qu'il est clair que «nouvel abonnement» doit être compris comme « nouveau client ».

Le service de médiation n'a pas trouvé cette formulation très claire. Tous les plaignants avaient auparavant un autre type d'abonnement et avaient choisi spécialement un nouvel abonnement de 24 mois afin de pouvoir profiter de cette promotion. Comme la formule tarifaire change pour ces clients, on ne peut pas parler d'une simple prolongation de contrat. Le service de médiation est d'avis que la formulation « pour tout nouveau client/abonné » aurait été plus claire et aurait pu éviter ces plaintes. Les impressions d'écrans du site web lors d'une inscription témoignent du fait que Mobistar était bien consciente de la formulation vague.

À l'origine, le message suivant apparaissait lors d'une demande en ligne: « Vous allez maintenant être redirigé vers la zone client. Indiquez votre plan tarifaire actuel » ensuite, le plaignant doit choisir en cochant la case « Je suis déjà My15 » ou « J'ai un plan tarifaire différent ». La commande se poursuit avec le bouton « Aller à la Zone Client ». Nulle part, Mobistar ne précise pourquoi il est important de choisir entre « Je suis déjà My15 » ou « J'ai un plan tarifaire différent ».

Plus tard, pendant ce genre de demande, apparaissait le message suivant: « Vous allez maintenant être redirigé vers la zone client. Indiquez votre plan tarifaire actuel » ensuite, le client doit choisir en cochant la case « Je suis déjà My15 » ou « J'ai un plan tarifaire différent ». Et, dans une petite police, Mobistar indique: « Remarque importante: les mois gratuits sont uniquement valables pour un nouvel abonnement. Les minutes, SMS ou MB gratuits restent valables pour une prolongation de contrat ou un changement de plan tarifaire ». L'ajout de cette phrase indique que Mobistar reconnaît que le texte n'était pas clair précédemment. Le médiateur estime l'adaptation non transparente.

Il est également incompréhensible que Mobistar ait heurté, avec cette formulation ambiguë, des clients existants qui devaient donc se rendre compte, a posteriori, qu'ils ne pouvaient pas profiter de la promotion, et ait pu ainsi ébranler leur confiance. Pourtant, ce faisant, Mobistar tirait facilement son épingle du jeu, car les clients venaient de souscrire un contrat d'une durée de 24 mois et ne pouvaient pas passer chez un autre opérateur sans frais de rupture de contrat.

## | C | Recommandations à Mobistar

Le service de médiation le répète une nouvelle fois à l'occasion de ce rapport annuel comme déjà souligné dans les rapports annuels antérieurs : les opérateurs doivent formuler de manière transparente les informations cruciales dans un contrat. La législation relative à la vente à distance doit être strictement respectée. La mention d'un droit de résiliation est une obligation légale. Si l'opérateur refuse ce droit à son client, cela ne peut se faire qu'aux conditions et de la manière prévues par la loi relative aux pratiques du marché.

### CONSEILS AU CONSOMMATEUR

- Pour toutes les promotions proposées, lisez toujours attentivement toutes les informations, y compris celles en petits caractères, les astérisques/notes en bas de page. Certaines informations sont particulièrement importantes, telles que la durée de validité d'une action et les conditions qu'il faut remplir et il vaut mieux les vérifier à l'avance. Le client doit souvent déjà disposer d'une série de produits ou les commander (ce qui entraîne éventuellement des coûts supplémentaires). Dans d'autres cas, on ne peut pas combiner la promotion avec d'autres produits ou services si on n'est pas encore client.
- Conservez toujours un document papier de la promotion proposée (brochure, imprimé des informations parues sur le website, ...), afin d'avoir une preuve de la promotion en cas de litige.



# 8

## PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES DE TÉLÉVISION

### | A | Introduction

Le service de médiation a enregistré environ 850 plaintes concernant les services de télévision. Dans cette catégorie, divers types de problèmes sont abordés. Belgacom, Telenet et Scarlet sont les trois opérateurs les plus souvent épinglés dans ces plaintes. Cela étant, Numericable, TV Vlaanderen et Voo sont également concernés.

Ci-dessous, nous développons les problèmes les plus fréquents ainsi que les résultats obtenus suite à l'intervention du service de médiation.

Par ailleurs, le service de médiation a formulé un certain nombre de recommandations pour les opérateurs ainsi que plusieurs conseils destinés aux consommateurs afin d'éviter au maximum les mauvaises expériences relatives aux services de télévision.

### | B | Problématique chez Belgacom

#### 1. DISPONIBILITÉ DE LA TV NUMÉRIQUE/DISPONIBILITÉ DE LA HD/DISPONIBILITÉ DU VDSL2

##### Exemple 1

*J'attends maintenant depuis 2 ans de pouvoir me connecter à la télévision numérique de Belgacom et je demande pourquoi ce n'est pas possible, et surtout quand cela sera peut-être possible. Malheureusement, je n'ai toujours pas reçu de réponse. Cependant, je suis un utilisateur « intéressant », étant donné que je paie déjà pour un abonnement de téléphonie mobile et fixe ainsi que pour l'Internet ADSL GO chez Belgacom... Par ailleurs, je vis à seulement 200 m du centre du village comme de nombreuses autres personnes ici dans la rue. N'y a-t-il vraiment personne chez Belgacom qui pourrait me donner davantage d'informations à ce sujet ?*

##### Exemple 2

*Alors que le technicien de Belgacom qui nous a installé Belgacom TV en novembre de l'année dernière a déclaré que l'adaptation d'un câble VDSL2 à la centrale ne prendrait que quelques mois, nous n'avons, après huit mois, pas encore de connexion HD et nous ne pouvons toujours pas enregistrer tout en regardant une autre émission en même temps. J'ai appelé les différents services de Belgacom au moins 10 fois et je me suis rendu 3 fois*

*au magasin Belgacom. La dernière chose qu'un employé Belgacom ait faite a été d'ouvrir un dossier. Cette situation est très étrange car mon voisin habitant dans la même rue au numéro 3, dispose bien de la HD. En outre, il a fait réaliser la connexion deux mois avant nous. Le technicien qui s'est rendu chez lui est alors retourné à la centrale pour réaliser l'adaptation, pourquoi est-ce que cela ne se passe pas comme ça pour nous ?*

La réponse de Belgacom est généralement que les exigences techniques ne sont pas respectées chez tous. Belgacom travaille à l'introduction de l'ADSL 2+ et à la poursuite du déploiement des réseaux VDSL et VDSL2. Les clients ont la possibilité de s'inscrire via le site Internet ([www.belgacom.be/belgacomtv](http://www.belgacom.be/belgacomtv)) après quoi ils sont tenus informés de la disponibilité. La réponse de Belgacom ne mentionne habituellement pas la date précise à laquelle le client potentiel peut compter sur la disponibilité, ce qui, dans la plupart des cas, mène à une clôture de dossier avec un arrière-goût amer.

À propos de l'utilisation du décodeur permettant d'enregistrer un programme et d'en regarder un autre en même temps, le service de médiation a reçu de nombreuses plaintes. Ici aussi, la réponse avancée est celle d'une exigence technique n'étant pas encore mise à disposition de tous par Belgacom. En général, les personnes dont la plainte porte sur des aspects commerciaux reçoivent une petite compensation.

Le service de médiation regrette le manque d'informations concernant ces données. Une façon plus positive de gérer ces plaintes consisterait à donner plus d'informations individuelles et une estimation concrète de la planification.

#### 2. MODIFICATION DES CHÂÎNES

##### Exemple

*À ce sujet, j'ai déjà exprimé mon mécontentement sur le changement imminent de l'offre de Belgacom TV. Plusieurs chaînes disparaissent de l'offre que vous pouvez prendre dans les bouquets payants à partir du 01/04/2010. Si je devais répondre aux différents pôles d'intérêt de ma famille, je devrais donc prendre quatre bouquets, ce qui signifie un supplément de 20 €. Ma question est la suivante : « Ceci ne représente-t-il pas une rupture de contrat ? ». J'espère que leurs services reviendront sur cette décision parce que ceci est inacceptable !*

Belgacom a informé de la modification des chaînes (« Il est vrai qu'à partir du 01/04/2010, un certain nombre de chaînes seront transférées du bouquet de base (confort) aux nouveaux bouquets thématiques. Certaines chaînes s'adaptent mieux à un bouquet thématique, telles que les chaînes sur la nature et la découverte. D'autre part, un certain nombre de chaînes sont ajoutées à l'abonnement de base sans en modifier le prix, à savoir : Disney Channel, Anne, VTM Kzoom, Exqi plus, 8, BBC 1 et 2 et Al Jazeera »). Belgacom a généralement offert une compensation : le plaignant dont question ci-dessus a reçu la possibilité de choisir un bouquet thématique gratuitement pendant 6 mois. Après ces 6 mois, le plaignant pouvait résilier ce bouquet sans aucuns frais de rupture ou le conserver contre paiement.

Un problème similaire s'est également présenté chez Telenet. Ce point sera discuté plus avant dans ce chapitre.

Dans la majorité des plaintes, le service de médiation a pu aboutir à une conciliation parce que les plaignants se sont inclinés devant le point de vue de Belgacom et ont accepté une compensation commerciale. Certains plaignants n'ont pas souhaité se résigner.

Le service de médiation comprend l'incompréhension des plaignants. Étant donné que les clients ne sont pas obligés de s'abonner à ces bouquets, on peut difficilement dire qu'il s'agit ici d'une hausse des prix. Mais dans la pratique, cela revient au même car les clients souhaitant conserver leurs chaînes, devront acquitter des frais supplémentaires pour un service inclus auparavant dans l'abonnement.

Toutefois, l'article 7 des conditions générales de Belgacom indique que : « Le service est de nature évolutive. Belgacom se réserve le droit de modifier à tout moment non seulement les caractéristiques techniques du service mais aussi les offres et leur composition, notamment le nombre ou la nature des services de télévision et radio distribués ou la composition du catalogue « A la Demande » et ce, pour des raisons de politique commerciale, juridique, économique ou technique. Belgacom s'efforcera de garder une « offre » plus ou moins équivalente. Belgacom informe le client de telles modifications dès que possible, de la façon que Belgacom juge appropriée. Aucune indemnité n'est due au client du fait de ces modifications. »

Comme dans le cas qui nous occupe, Belgacom a prévenu les clients à l'avance, elle a donc agi en vertu de cette disposition.

On peut se demander si celle-ci n'est pas une clause abusive dans le sens de l'article 74, 4° de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur. Cet article dispose : « Dans les contrats conclus entre une entreprise et un consommateur, sont en tout cas abusives, les clauses et conditions ou les combinaisons de clauses et conditions qui ont pour objet de : ... 4° réserver à l'entreprise le droit de modifier unilatéralement les caractéristiques du produit à livrer, si ces caractéristiques revêtent un caractère essentiel pour le consom-

mateur ou pour l'usage auquel le consommateur destine le produit, pour autant du moins que celui-ci ait été communiqué à l'entreprise et accepté par elle ou qu'à défaut d'une telle spécification, cet usage ait été raisonnablement prévisible. » Le fait de ne plus considérer un certain nombre de chaînes comme faisant partie des services de base ne peut pas, selon le service de médiation, être considéré comme étant une caractéristique essentielle du produit. Seule la méthode de paiement de ces chaînes a changé, ce qui revient à une augmentation cachée des prix, comme indiqué précédemment. On peut donc se demander si Belgacom a donné aux clients l'occasion de résilier le contrat sans frais, tout en constatant que les plaintes indiquent que ceci n'était pas le premier souci des clients. Plus concrètement, le service de médiation ne peut, par conséquent, pas conclure que Belgacom ne peut pas exécuter de telles modifications.

### 3. PLAINTES RELATIVES À LA FACTURATION

Des plaintes concernant certains aspects de la facturation de Belgacom TV ont également été soumises au service de médiation mais des problèmes structurels importants n'ont pas été identifiés dans ces cas. Il s'agissait généralement de frais incorrectement facturés qui ont finalement été crédités par Belgacom.

#### | C | Problématique chez Scarlet

##### Exemple

*Début septembre, un vendeur de Scarlet m'a promis que ma Belgacom TV serait connectée au 1er octobre 2009. Je pouvais certainement annuler mon abonnement de télévision Telenet. Aujourd'hui, 13 janvier 2010, après de nombreux appels téléphoniques, je n'ai pas encore reçu Belgacom TV. Une promesse d'échéance m'a, de nouveau, été faite, mais l'installation a, à chaque fois, été reportée. Hier, j'ai de nouveau appelé et on m'a promis que je recevrais la télévision numérique de Belgacom début février ainsi qu'un dédommagement d'un mois d'abonnement gratuit. Toutefois, le service technique a totalement minimisé la portée de ces promesses et m'a dit que cela prendrait encore un certain temps. Pour l'heure, je n'ai plus la télévision à la maison. Je suis fatigué des paroles lancées à la légère. Le 11 décembre 2009, j'ai écrit une lettre de réclamation à Scarlet et jusqu'à présent, je n'ai toujours pas reçu de réponse. Je pense qu'un dédommagement financier est justifié dans ce cas-ci. Si je dois retourner chez Telenet, cela va m'entraîner des frais d'activation et un abonnement. Je pense que tout ceci devrait faire l'objet d'un dédommagement de la part de Scarlet. Je considère aussi avoir fait preuve d'assez de patience (du 1er octobre à aujourd'hui). Je pressens que la date prévue de février 2010 ne sera à nouveau pas respectée. Je ne souhaite plus patienter des mois afin que la télévision soit à nouveau installée et je suis donc obligé de revenir chez Telenet, ce qui entraînera des frais. Je suis prêt à attendre jusqu'au début du mois de février, comme promis, mais pas davantage.*

Finalement, ce plaignant a dû attendre l'installation de Scarlet jusqu'au 1er octobre 2010 et n'a, à ce jour, reçu aucune indemnisation.

Cela étant, on peut dire qu'un an d'attente pour la livraison des services commandés est un délai anormalement long. Il n'existe pas de délai légal de livraison, mais on peut évidemment appliquer un autre délai légal, comme celui qui vaut pour les ventes à distance, ou le principe général d'équité auquel tout vendeur doit se conformer dans le cadre de l'exécution de bonne foi de contrats. Dans le cas de ventes à distance il existe un délai de 30 jours dans lequel la commande doit être exécutée. Aucune indemnité ni aucun frais ne peuvent être réclamés au consommateur du chef de la résolution du contrat (article 81 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques commerciales et l'information et la protection du consommateur, réglementées depuis mai 2010 par l'article 48 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur). Selon le principe général d'équité, on peut donc dire que le consommateur ne doit pas attendre plus d'un mois la livraison de services de télécommunications. Dans l'exemple, Monsieur S. a dû attendre une année entière, et, probablement par la force des choses, a fait preuve de beaucoup de patience parce que l'offre de la concurrence n'était pas une alternative pour lui.

Le service de médiation a reçu d'autres plaintes similaires. Heureusement, dans un certain nombre de cas, Scarlet a accordé une annulation gratuite du produit TV Digitale.

Dans certains cas, la TV Digitale n'était pas disponible alors que Scarlet avait offert, elle-même, ce produit à ses clients. Dans certaines plaintes, l'installation d'Internet dans le cadre de la formule Scarlet One (téléphonie, Internet et télévision numérique) avait déjà été réalisée et ce n'est que par la suite qu'il est apparu que la télévision numérique ne pouvait pas être fournie. Généralement, soit une indemnisation de retard a été accordée, soit Scarlet a accepté de résilier le contrat sans frais du fait de l'impossibilité de réaliser l'installation de la télévision numérique.

Le nombre de plaintes au sujet des activations tardives de la TV Digitale a chuté à l'automne 2010 et on peut donc déduire qu'il s'agissait d'une « maladie de jeunesse » liée au lancement de l'offre de Scarlet. Néanmoins, il incombe à l'opérateur de prévoir les dispositifs nécessaires afin de pouvoir servir ses clients aussi rapidement et aussi efficacement que possible. Il ressort des plaintes que l'accueil des clients a rencontré des problèmes techniques constituant un point délicat. Il va sans dire qu'il est absolument nécessaire de traiter en priorité les clients rencontrant ce type de problèmes.

## | D | Problématique chez Telenet

Ce qui s'avère le plus frappant dans les plaintes contre Telenet, c'est la divergence entre l'interprétation de certaines informations par les utilisateurs des services de

télécommunication d'une part et par Telenet d'autre part. Des expressions telles que « je n'en ai pas été informé », « ce n'est pas ce que leur site indique », « je ne le vois pas dans le contrat » apparaissent fréquemment dans les plaintes. Nous donnons ci-dessous quelques exemples, une discussion sur les solutions ainsi que des suggestions d'amélioration.

### 1. MODIFICATION DE LA SÉLECTION DE CHÂÎNES

#### Exemple

*Je ne peux plus regarder certaines chaînes, comme ARD, via le câble. Je ne suis pas intéressé de passer à la TV numérique, mais Telenet n'en tient pas compte. Des chaînes disparaissent sans que les frais d'abonnement ne soient adaptés. Je l'ai expliqué à Telenet, mais ils estiment qu'ils ont le droit de procéder de la sorte.*

En 2010, Telenet a modifié la sélection de chaînes tant de la télévision analogique que de la télévision numérique. La disparition de certaines chaînes de l'offre analogique en particulier a entraîné un certain nombre de plaintes.

Telenet estime qu'elle a le droit d'effectuer de telles modifications et renvoie donc à ses conditions générales.

Le service de médiation comprend les griefs du téléspectateur, mais doit reconnaître que les conditions générales de Telenet stipulent en effet ce droit. Ces clauses ne sont pas illégales. Compte tenu de l'évolution économique et technique dans le domaine de la télévision numérique, de telles règles sont une conséquence logique et on peut difficilement interdire de telles modifications.

### 2. VENTE À DISTANCE (PAR TÉLÉPHONE OU EN LIGNE) DE BOUQUETS TV AVEC DES PROMOTIONS

#### Exemple

*En novembre, j'ai reçu un appel de Telenet demandant si j'étais intéressé par la formule promotionnelle « Prime » pour 10 € par mois au lieu de 20 €. Je l'étais, mais, quand j'ai explicitement demandé si je pouvais résilier ce service au moment où je le voudrais, la dame au téléphone m'a indiqué qu'il n'y aurait aucun problème. À présent, 3 mois et 10 jours plus tard, je souhaite résilier mon contrat, bien qu'avec 10 jours de retard il est vrai. Sans aucune indication de l'expiration des 3 mois, je me retrouve tout à coup avec un contrat d'un an pour lequel je dois payer moi-même si je souhaite le résilier. Trouvez-vous normal de souscrire un contrat de 3 mois qui tout à coup devient un contrat d'un an ? J'ai payé pour une formule promotionnelle de 3 mois, je n'ai en aucune manière souscrit à une formule annuelle.*

Dans pareil cas, Telenet présente un courriel de confirmation où se trouvaient les informations du contrat annuel. Telenet estime avoir agi correctement de cette façon.

Il est remarquable que la clause suivante se retrouve toujours dans le courriel de confirmation : « Vous convenez

que le service sera activé dans les 7 jours suivant la conclusion du contrat, ce qui signifie que vous ne disposez pas d'un droit de renonciation à l'achat. ». Ensuite, on peut lire cette mention encadrée « Le consommateur ne dispose pas du droit de renoncer à l'achat ».

Dans certains cas, (comme décrit dans l'exemple ci-dessus), Telenet a accepté une résiliation du service sans frais pour des raisons commerciales et, dans ces cas-là, un arrangement à l'amiable a été atteint.

Le service de médiation se pose cependant de sérieuses questions sur les méthodes de Telenet.

Ce dernier est le seul opérateur qui refuse de cette manière le droit de rétractation à ses clients. Il est cependant vrai que l'article 47, § 4, de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur (et l'ancien article 80 § 4 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur) dispose : « Sauf si les parties en ont convenu autrement, le consommateur ne peut exercer le droit de rétractation prévu aux §§ 1er et 2, pour les contrats : 1° de fourniture de services dont l'exécution a commencé, avec l'accord du consommateur, avant la fin du délai de rétractation visé au § 1er. » Telenet évoque cependant le consentement nécessaire du consommateur, un fait qu'elle ne peut prouver qu'il ait effectivement eu lieu. Telenet a-t-elle interrogé le client par téléphone si le service pouvait être activé dans les 7 jours et le client a-t-il ensuite donné son consentement ? Si, après avoir reçu le courriel de confirmation, le client conteste l'achat, il ne lui est plus donné la possibilité de le faire car il est immédiatement fait référence à la clause selon laquelle il ne dispose pas d'un droit de rétractation. Le service de médiation estime que Telenet abuse des dispositions discutées en activant la promotion directement et en refusant aux clients un droit de rétractation.

Sur le website de Telenet, les commandes en ligne sont encouragées avec toutes sortes d'avantages et un délai de réflexion de 14 jours est explicitement indiqué dans les avantages. Aucune distinction n'est faite entre les produits et services et leur période d'activation, ce qui permet à Telenet de ne pas reconnaître de délai de rétractation pour un certain nombre de promotions. Encore une fois, le service de médiation constate qu'une grande vigilance est nécessaire de la part de l'utilisateur des services de télécommunication.

### 3. FACTURATION INCORRECTE APRÈS DÉMÉNAGEMENT

Dans les rapports annuels précédents, le service de médiation avait relevé un grand nombre de plaintes contre Telenet suite à des problèmes d'ordre administratif. Bien que ce type de plaintes ne soit pas spécifique à la télévision, nous souhaitons ici à nouveau aborder plus en détail ce point sensible chez Telenet. Jusqu'ici, cela concerne des erreurs de facturation, en particulier après un déménagement. Les factures sont envoyées à l'ancienne adresse, la facturation se fait sur des comptes erronés,

les lettres recommandées ne sont pas traitées ou traitées tardivement, etc.

Les plaintes les plus marquantes relatives aux services de télévision de Telenet concernent les modalités de résiliation. Un client résilie souvent la TV Digitale sans pour autant avoir résilié la télévision câblée. Pour l'utilisateur, l'un et l'autre sont souvent synonymes (je résilie mon abonnement de télévision), alors que pour Telenet ce sont deux choses différentes. Le service de médiation recommande à Telenet de rendre la communication sur ces modalités de résiliation plus transparente. Cette problématique se retrouve également dans un autre type de plainte, à savoir la facturation de l'abonnement au câble en dehors de la formule Shake dont question ci-après.

### 4. FACTURATION DE L'ABONNEMENT AU CÂBLE EN DEHORS DE LA FORMULE SHAKE

#### Exemple

*En septembre 2009, j'ai accepté l'offre « DiamondShake » (Internet combiné + téléphone + internet) de Telenet pour un prix total mensuel de 58 € (58 € alors, 59 € à présent). Maintenant que mes factures commencent à arriver, je remarque qu'elles ne s'élèvent pas à 58 euros par mois, mais bien à 71,3292 €. « En fait, vous devez encore rajouter l'abonnement de télévision par câble et ajouter les droits d'auteur à vos 59 € », a expliqué le service à la clientèle de Telenet. Ceci n'est pas acceptable. Un abonnement « tout compris » est proposé, mais, si vous n'achetez que cet abonnement, cela ne fonctionne tout simplement pas. Vous DEVEZ donc acheter ces autres éléments. Ce qui est injuste, c'est que le client pense qu'il ne dépensera que 59 euros par mois et, au final, il paie 19 % de plus que prévu. Que pensez-vous de cette situation ? Et que dois-je faire pour obtenir un remboursement ?*

Le service de médiation a reçu de nombreuses plaintes de ce type. Cela dépend bien entendu de la méthode de commande (téléphone, en ligne, dans un magasin, etc.) et de la manière dont l'information nécessaire a été communiquée au client. Dans la plupart des dossiers, il s'agit d'informations fournies oralement qui sont impossibles à vérifier par le service de médiation. Ce n'est que sur la confirmation d'achat que l'on peut vérifier si Telenet a fourni les informations correctes concernant le prix. Le service de médiation doit s'assurer que Telenet signale en tout cas correctement, dans la confirmation d'achat que les clients reçoivent après la commande, que la télévision câblée n'est pas comprise dans la formule Shake. Le client dispose alors d'un droit de rétractation et peut encore annuler le service si celui-ci ne répond pas à ses attentes. Afin d'améliorer la transparence, il serait possible de communiquer avec le consommateur d'une façon plus claire.

À travers les nombreux témoignages mentionnés dans les plaintes, le service de médiation suppose que les vendeurs de services Telenet n'indiquent pas toujours, clairement, dans leurs entretiens de vente, les coûts qui seront

facturés et se sentent « protégés » par la confirmation d'achat ultérieure. Le service de médiation regrette cette façon d'agir et estime que le nombre de plaintes serait significativement moindre si, à ce stade de la vente, des informations plus correctes étaient communiquées aux consommateurs.

## 5. ESTIMATION DES FRAIS D'ACTIVATION POUR LA TV DIGITALE

### Exemple

*Je dois payer des frais d'activation de 50 € à Telenet alors que celle-ci m'avait promis que les frais d'installation seraient gratuits. Telenet ne souhaite pas créditer ces frais.*

Telenet estime dans le cadre de ces plaintes que ces frais apparaissent en premier lieu dans la confirmation d'achat : activation de la télévision numérique (50 euros) – Frais d'activation de la location du Digicorder HD (50 euros). Dans les promotions, il est indiqué que les frais d'activation de la location de la Digibox ou du Digicorder sont gratuits. Les autres frais d'activation, eux, sont payants. Selon Telenet, les frais d'activation de la TV Digitale ont donc été correctement comptabilisés.

Le service de médiation pense qu'il est difficile pour les consommateurs de comprendre les différentes dénominations des coûts. Il est, en effet, vrai qu'il y a une différence entre les frais d'activation et les frais d'installation. Dans ses offres, Telenet joue constamment avec les mots « gratuit » et « avantages » alternés avec les frais restant redevables. Ceci ne promet pas la transparence. Toutefois, on devrait également s'attendre à un certain degré de vigilance de la part des consommateurs.

Le service de médiation réitère ici encore ses réserves quant aux pratiques de vente de Telenet.

## | E | Recommandations aux opérateurs

Avant de mettre à la vente des produits ou des services, les opérateurs devraient se demander si ces produits ou services peuvent être fournis.

Le service de médiation souhaite insister auprès des opérateurs sur la nécessité, avant le lancement d'un nouveau produit, d'en évaluer la faisabilité et de permettre la résiliation en cas de délais d'attente déraisonnables de plus de 30 jours.

Les opérateurs se doivent de communiquer tous les frais plus clairement et de manière plus transparente avant la conclusion du contrat (au cours de l'entretien de vente et sur le site) ainsi que dans le contrat (par exemple, sur la confirmation d'achat auprès de Telenet).

Les modalités de résiliation des produits et des services doivent être communiquées au client par écrit de manière transparente.

Le service de médiation recommande à Telenet, par égard pour ses clients, de permettre un droit de rétractation lors

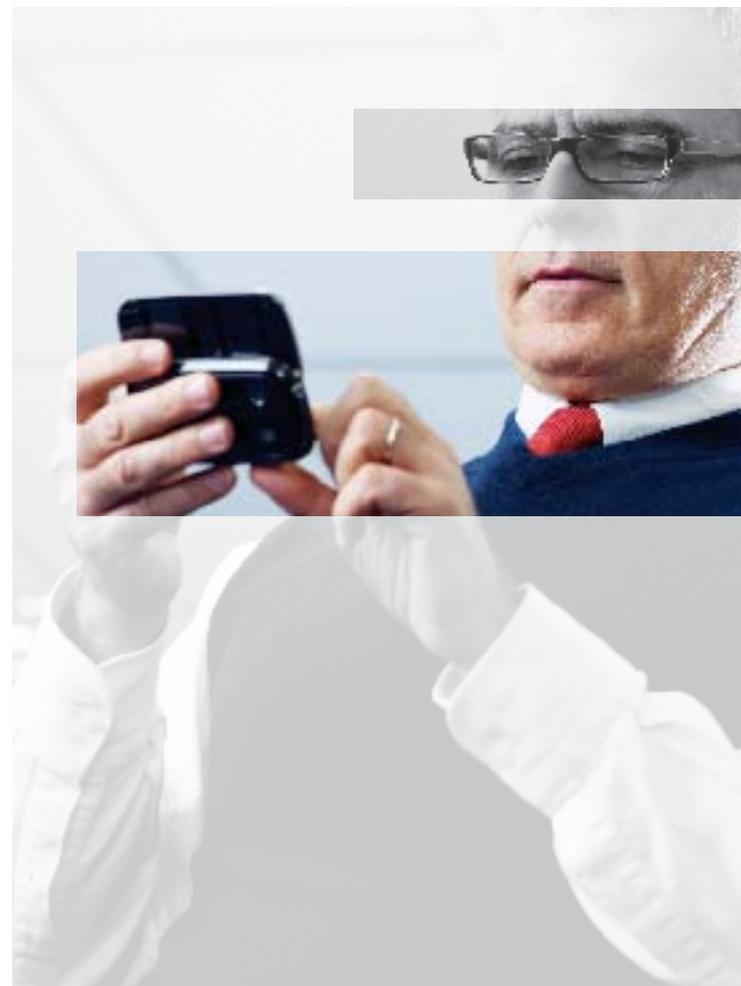
de la vente à distance de services s'il n'est pas nécessaire qu'un service soit immédiatement activé.

## CONSEILS AU CONSOMMATEUR

- **Examinez toujours avec soin toutes les informations dans le cadre de promotions offertes, y compris les clauses en petits caractères ainsi que les astérisques et notes. Vérifiez la date de validité de l'action et les conditions auxquelles on doit satisfaire. Souvent, il s'agit de disposer déjà d'un certain nombre de produits ou de les commander en supplément (avec les éventuels frais supplémentaires) ; dans d'autres cas, la promotion ne peut pas être combinée avec d'autres produits ou services.**

- **Conservez toujours une copie papier de l'offre promotionnelle (brochure, impression des informations publiées sur le website, etc.) afin qu'en cas de litige vous puissiez produire une preuve tangible de la promotion.**

- **Si vous êtes contacté par téléphone, faites attention à la phrase : « Envoyez-moi les informations et je pourrai alors décider si je souhaite participer à l'offre ou pas ». Souvent, le vendeur vous envoie une lettre ou un courriel de confirmation ou une confirmation d'achat à laquelle vous devez réagir par recommandé dans le délai de rétractation si vous n'acceptez pas cette commande. Portez donc une attention particulière à tous les documents que vous recevez et voyez s'il n'est pas indiqué d'y réagir.**





## RÉCLAMATIONS RELATIVES À L'INTERNET MOBILE

### | A | Introduction

Dans son rapport annuel 2009, le service de médiation consacrait un chapitre à une nouvelle problématique, à savoir l'Internet mobile. L'augmentation significative du nombre de plaintes relatives à ce thème a incité le service de médiation à créer, en février 2010, une nouvelle catégorie de plaintes. Cette initiative nous a offert la possibilité d'obtenir de précieuses informations sur la quantité de dossiers concernés. Entre février 2010 et janvier 2011, le service de médiation a enregistré 511 plaintes relatives à l'Internet mobile, ce qui est largement supérieur au nombre de dossiers de ce type en 2009. Cette augmentation est due à la popularité croissante des équipements se prêtant à l'usage de l'Internet mobile, tels que les smartphones et les ordinateurs portables. Il n'est guère surprenant que la majeure partie des plaintes ait été déposée par des consommateurs découvrant pour la première fois l'Internet mobile. Une autre constatation inquiétante réside dans le fait que les factures faisant l'objet de ces plaintes s'élèvent généralement à plusieurs centaines d'euros. Cela peut signifier, d'une part, que de nombreux utilisateurs utilisent ce produit de manière peu réfléchie et sont mal préparés lors de la découverte de l'Internet mobile. D'autre part, ce constat oblige les opérateurs à prendre des mesures de protection vis-à-vis des consommateurs.

Le service de médiation a l'avantage de pouvoir identifier les problèmes rencontrés par les consommateurs en se basant sur les points sensibles évoqués dans les plaintes. C'est pourquoi l'analyse des principaux problèmes en matière d'Internet mobile sera, à chaque fois, précédée de l'aperçu d'une plainte illustrative. Ensuite, pour chaque thème, la position des opérateurs sera présentée. Par ailleurs, nous nous attarderons sur les mesures préventives déjà existantes et nous verrons comment celles-ci sont appliquées par les opérateurs. Par la même occasion, des recommandations seront formulées. Elles ont pour but de proposer une solution aux problèmes les plus aigus. Pour terminer, les utilisateurs seront également encouragés à respecter un certain nombre de règles, afin d'éviter les expériences négatives en matière d'Internet mobile.

### | B | Connexions Internet mobiles involontaires

#### 1. EXEMPLE

*Aujourd'hui, j'ai reçu une facture de Mobistar où il apparaît que je dois payer 829,45 € de frais multimédias alors que je n'ai pas fait usage de cette option. J'ai appelé ce jour Mobistar pour le leur signaler. On m'a répondu qu'un dossier serait constitué et qu'on me rappellerait dans les 48 heures. On m'a, en outre, incité à me rendre le plus rapidement possible chez mon opérateur en vue de supprimer ladite fonction. Je me suis immédiatement rendu au magasin Allo Telecom à B. où j'ai acheté mon GSM le 02/01/2010. Le vendeur m'a expliqué qu'il était impossible de supprimer la fonction, s'agissant de paramètres préprogrammés et m'a conseillé de m'adresser à Mobistar. Ils se renvoyaient donc la balle. J'utilise très peu mon téléphone portable : ma facture mensuelle se situe habituellement entre 10 € et 15 €.*

#### 2. ANALYSE

En 2010, le service de médiation a reçu une grande quantité de plaintes dans lesquelles les utilisateurs contestaient des frais d'Internet mobile élevés alors qu'ils n'avaient pas utilisé ce service. Il ressort de ces plaintes qu'il s'agissait à chaque fois d'utilisateurs ayant acheté un nouveau téléphone mobile du type smartphone peu de temps auparavant.

Les utilisateurs doivent prioritairement prendre davantage conscience du fait que l'Internet mobile, par analogie par exemple avec l'échange de SMS, les boîtes vocales ou le roaming, est un service automatiquement activé avec la plupart des abonnements téléphoniques et même avec certains types de cartes rechargeables. Ce service ne peut toutefois être utilisé que lorsque l'appareil de l'utilisateur final est compatible et lorsqu'il est paramétré d'une manière spécifique. Ces paramètres sont aisément accessibles et une mauvaise manipulation se fait souvent de manière totalement inconsciente lors de la découverte des différentes fonctionnalités. Souvent, un intervalle paramétré permet à l'appareil de contrôler régulièrement si de nouveaux e-mails ont, par exemple, été reçus. Cette option s'accompagne chaque fois d'une connexion à l'Internet mobile. L'utilisateur étant, en principe, responsable de l'utilisation de son appareil, il

serait opportun de recommander d'être plus prudent lors de la modification ou de l'utilisation des paramètres et/ou des applications.

### 3. POSITION DES OPÉRATEURS

Les opérateurs sont généralement disposés à rembourser une partie des frais contestés suite à des connexions Internet mobile involontaires. Cependant, ces mêmes opérateurs tiennent à préciser qu'un tel geste commercial est unique. Ils partent du principe que les utilisateurs devront, par la suite, mieux maîtriser les connexions Internet mobile. Étant donné qu'il existe peu de cas où les plaignants ont fait appel à plusieurs reprises au service de médiation pour des différends liés à l'Internet mobile, on peut conclure provisoirement que les mesures prises par les opérateurs sont efficaces. Le service de médiation souhaite toutefois encourager les opérateurs à ne pas limiter cette mesure aux seuls cas soumis au service de médiation mais à l'appliquer également aux plaintes déposées auprès des services de première ligne.

### 4. MESURES PRÉVENTIVES ET RECOMMANDATIONS

Les opérateurs offrent aux utilisateurs la possibilité d'activer un blocage des connexions Internet mobile. Par ailleurs, dans le courant de 2010, tous les opérateurs ont, selon leurs dires, créé un mécanisme automatisé permettant de prévenir les clients par téléphone ou par SMS lorsqu'ils dépassent un certain volume ou montant d'échanges Internet mobile nationaux. Pourtant, dans le cadre du traitement des réclamations, il s'est avéré que ce système d'avertissement n'est pas appliqué de manière générale. Étant donné que des connexions Internet mobile peuvent avoir lieu involontairement, il serait opportun de recommander d'appliquer cette importante mesure préventive de manière systématique à chaque fois que les frais dépassent les 50 €.

## | C | Plans tarifaires inadaptés

### 1. EXEMPLE

*En janvier 2010, j'ai opté pour une connexion Internet mobile. J'ai alors choisi un abonnement pour un montant fixe de 34,99 € par mois. Si ma consommation devait dépasser les 2GB, j'avais la possibilité de payer un supplément pour continuer de surfer à la même vitesse. La facture Proximus suivante s'est toutefois élevée à 1 294 €.*

### 2. ANALYSE

Dans le courant de l'année 2010, les opérateurs ont mis en place un nombre important de plans tarifaires comportant l'utilisation de l'Internet mobile. Les consommateurs, utilisant fréquemment ces services, peuvent faire des économies sur leurs factures de télécommunications en choisissant un plan tarifaire adapté et éviter ainsi que chaque connexion ne soit facturée séparément. Ces plans tarifaires peuvent être subdivisés en deux catégories principales. Il existe, d'une part, des formules comprenant

un nombre déterminé d'unités de temps. D'autre part, certaines formules permettent aux utilisateurs d'utiliser un volume de téléchargement déterminé à un tarif forfaitaire. Si les unités de temps ou de volume sont dépassées, la consommation supplémentaire est facturée séparément par unité, à des tarifs souvent plus élevés.

Le traitement des plaintes fait apparaître que les factures élevées en matière d'Internet mobile résultent souvent d'une consommation excédentaire par rapport aux unités comprises dans les formules tarifaires. En d'autres termes, il est d'une importance primordiale que le choix d'un plan tarifaire corresponde le plus possible au profil de l'utilisateur.

Même si les clients y prennent attention, il n'est toutefois pas aisé d'établir son propre profil d'utilisateur. Cette difficulté est principalement due au fait que les clients ignorent souvent l'ampleur de leur consommation en matière d'Internet mobile. Cela revient à dire que de nombreux utilisateurs ne savent pas évaluer combien d'unités de temps ou d'unités de volume ils consommeront. Tout client disposant d'un plan tarifaire incluant un volume limité exprimé en MB et qui télécharge régulièrement des fichiers lourds dépassera rapidement les limites de son abonnement et sera confronté à des surcoûts. La même remarque vaut pour les utilisateurs qui disposent d'un plan tarifaire comprenant un nombre d'unités de temps limité, mais exécutant néanmoins de longues sessions sur Internet. Compte tenu du montant parfois excessif facturé pour une consommation hors forfait, il peut être recommandé d'opter pour un plan tarifaire suffisamment important, comprenant des minutes d'utilisation ou un volume de données.

Nous pouvons déduire des plaintes que les utilisateurs font trop peu souvent la distinction entre l'Internet via ligne fixe et l'Internet mobile. L'Internet par ligne fixe se distingue de l'Internet mobile par la possibilité qu'il offre de naviguer de manière quasiment illimitée moyennant un montant forfaitaire. La prise de conscience de cette distinction est extrêmement importante afin d'éviter les surprises au niveau des factures.

Les opérateurs peuvent également apporter leur contribution en établissant un profil utilisateur le plus précis possible de leurs clients et en leur recommandant ensuite le plan tarifaire le mieux adapté. L'utilisation de l'Internet mobile peut être sujette à des fluctuations, comme un séjour provisoire à l'étranger ou une augmentation brutale de la consommation par les enfants pendant les vacances scolaires et, de ce fait, il est conseillé de ne pas lier l'activation des plans tarifaires à une durée contractuelle minimale. La possibilité de choisir une formule adaptée à des circonstances spécifiques est ainsi offerte au consommateur.

### 3. POSITION DES OPÉRATEURS

Nous pouvons considérer comme très positif le fait que les opérateurs fassent généralement preuve de compréhens-

sion lorsque les plaintes concernent des factures d'Internet mobile élevées suite à l'absence ou au mauvais choix d'un plan tarifaire. La solution la plus fréquemment proposée consiste à recalculer les frais contestés sur la base du plan tarifaire le plus avantageux. Les frais sont ainsi parfois ramenés à seulement 10 % du montant d'origine. Ce geste commercial n'est toutefois proposé qu'une seule fois par les opérateurs : si les faits se répètent, il n'est pas renouvelé. L'expérience nous apprend que les consommateurs ayant déjà été confrontés à des factures élevées suite à l'absence ou à un mauvais choix de plan tarifaire prennent généralement conscience de l'importance d'opter pour une formule correspondant le plus possible à leur profil d'utilisateur et ne doivent plus faire appel au service de médiation.

#### 4. MESURES PRÉVENTIVES ET RECOMMANDATIONS

Outre le système d'avertissement déjà évoqué, la principale mesure préventive consiste à ce que les opérateurs mettent à la disposition des utilisateurs des instruments permettant de consulter à tout moment le niveau de consommation de l'Internet mobile. Bien que de tels instruments aient été développés par les opérateurs dans le courant de l'année 2010, le service de médiation craint que la majorité des utilisateurs concernés en ignorent l'existence. Il est donc très important qu'il y ait un changement à cet égard. Les opérateurs peuvent, dans ce domaine, apporter une importante contribution en mettant en place une campagne d'information ciblée.

### | D | Utilisation de l'Internet mobile à l'étranger

#### 1. EXEMPLE

*Le 11 mai 2010, alors que nous étions en vacances à V. (Pays-Bas), nous avons contacté Belgacom pour demander un accès à Internet à l'étranger avec 'Vodafone'. L'employé du service à la clientèle nous a proposé une formule s'élevant à 37 € pour deux semaines d'utilisation et une limite de téléchargement de 500 MB. Il y a peu de temps, nous avons reçu notre facture pour un montant total de 1.754,75 €. Cela ne correspondait donc nullement au coût annoncé par téléphone.*

#### 2. ANALYSE

L'exemple précité démontre que les frais d'utilisation de l'Internet mobile à l'étranger peuvent être excessivement élevés. Une nouvelle fois, il s'avère de la plus grande importance de choisir une formule tarifaire adaptée et d'exercer un contrôle régulier sur la consommation afin d'éviter la facturation de frais supplémentaires.

Malgré la popularité croissante des smartphones et des ordinateurs portables, le service de médiation constate que le nombre de plaintes adressées concernant le dataroaming n'a pas explosé.

Ce constat résulte certainement d'une campagne

d'information lancée par les opérateurs durant l'été 2010, consistant à avertir, par SMS, les utilisateurs des tarifs élevés pratiqués à l'étranger.

Une autre explication encore plus importante est à trouver dans le nouveau cadre réglementaire, notamment le Règlement numéro 544/2009 du Parlement européen et du Conseil du 18 juin 2009, portant modification du Règlement numéro 717/2007 relatif à l'itinérance sur les réseaux de téléphonie mobile publics au sein de la Communauté et portant modification de la Directive 2002/21/CE relative au cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de télécommunication électroniques. L'article 6 bis de ce règlement stipule notamment ce qui suit : « Chaque fournisseur d'origine veillera également à ce que le client itinérant soit dûment informé par son téléphone portable ou un autre appareil, par exemple par le biais d'un message SMS, un e-mail ou une fenêtre pop-up sur son ordinateur, lorsque les services d'itinérance atteignent 80 % du plafond financier ou de volume convenu [par défaut 50 €]. Lorsque ce plafond financier ou de volume menace d'être dépassé, une information sera envoyée sur le téléphone portable ou sur un autre appareil du client itinérant. Cette information indiquera la procédure à suivre si le client souhaite conserver la fourniture de ces services, ainsi que les frais liés à toute unité supplémentaire consommée. Si le client itinérant ne réagit pas à l'information reçue, le fournisseur d'origine arrêtera immédiatement la livraison et la facturation des services itinérants de données imposés au client itinérant, sauf et jusqu'à ce que le client itinérant demande la poursuite ou la reprise de la livraison de ces services. » La date-butoir d'application de cette procédure d'information par les opérateurs – qui s'applique uniquement pour les séjours dans les états membres de l'Union européenne – était fixée au 01/07/2010.

#### 3. POSITION DES OPÉRATEURS

Le fait qu'au cours du deuxième semestre 2010, le service de médiation ait reçu moins de plaintes relatives à l'utilisation de l'Internet mobile au sein de l'Union européenne qu'auparavant, démontre que la mise en œuvre de ce règlement a eu un impact favorable. Cela n'exclut pas le fait que le service de médiation ait constaté, dans certains dossiers, que des opérateurs n'avaient pas ou pas correctement appliqué cette procédure d'information. Le service de médiation a ainsi pu constater dans un nombre limité de plaintes que Belgacom et Proximus n'avaient pas envoyé l'information lorsque le plafond convenu de 80 % avait été atteint. Le principe selon lequel les opérateurs doivent immédiatement arrêter la livraison des services Internet lorsque les utilisateurs n'expriment pas expressément le souhait de continuer à les utiliser ne semble pas non plus être systématiquement appliqué. Le service de médiation a attiré l'attention des opérateurs sur leurs manquements lors du traitement des plaintes. Ces derniers ont néanmoins maintenu que les plaignants concernés avaient été suffisamment informés et n'ont pas accepté de prendre en charge les frais de roaming. Dans d'autres plaintes, des accords à l'amiable ont pu

être obtenus parce que les opérateurs étaient disposés à créditer la totalité ou une partie des frais contestés, sans qu'ils reconnaissent toutefois leurs torts. Au fur et à mesure que le service de médiation acquerra de l'expérience dans le traitement de plaintes relatives au dataroaming, une vision plus claire des problèmes rencontrés par chaque opérateur pourra être définie, permettant également de savoir dans quelle mesure cette problématique est réellement structurelle.

#### 4. MESURES PRÉVENTIVES ET RECOMMANDATIONS

Comme déjà indiqué ci-dessus, on peut affirmer que tant la campagne d'information lancée par les opérateurs que le Règlement européen peuvent être considérés comme des mesures efficaces, permettant de prévenir les surprises en matière de facturation liée à l'utilisation de l'Internet mobile au sein des états membres de l'Union européenne. Un respect strict de toutes les étapes de la procédure d'information obligatoire par les opérateurs peut faire baisser davantage encore le nombre de plaintes.

En ce qui concerne l'utilisation de l'Internet mobile en dehors de l'Union européenne, les dispositifs faisant l'objet de l'ordonnance précitée ne sont pas applicables. Vu les tarifs extrêmement élevés pratiqués lors de l'utilisation de l'Internet mobile en dehors de l'Union européenne, il n'est pas étonnant que le service de médiation ait reçu quelques plaintes de consommateurs confrontés à des factures exorbitantes auxquelles ils ne s'attendaient pas. En 2010, seule Mobistar a développé une procédure de prévention des factures élevées lors de l'utilisation de l'Internet mobile en dehors de l'Union européenne. Cette procédure consiste à bloquer automatiquement la connexion lorsqu'un montant limite de 242€ est atteint. Par la suite, la connexion ne peut être rétablie qu'avec l'accord explicite de l'utilisateur. Proximus et Base ne procèdent, en théorie, à un blocage préventif de la connexion que lorsqu'une utilisation extrême est constatée. En pratique, cette mesure n'apporte aucune garantie aux utilisateurs, étant donné que le contrat stipule que les opérateurs ne sont pas tenus d'effectuer de tels blocages. Certains opérateurs offrent toutefois la possibilité à leurs clients, lorsqu'ils utilisent l'Internet mobile à l'étranger, d'utiliser les réseaux d'opérateurs partenaires à un tarif un peu plus avantageux que le prix standard. Afin de préserver des factures extrêmement élevées les utilisateurs de l'Internet mobile en dehors de l'Union européenne, il est recommandé de développer un mécanisme d'avertissement, à l'instar de ce que fait Mobistar mais basé sur un montant maximal qui sera de préférence inférieur au plafond appliqué par cet opérateur. En attendant la mise en œuvre d'une telle mesure préventive, le service de médiation appelle les opérateurs à traiter les plaintes, y compris en première ligne, avec beaucoup de souplesse.

#### CONSEILS AU CONSOMMATEUR :

- Ne partez jamais du principe que l'Internet mobile est un service optionnel ne pouvant pas être activé sans votre signature.
- Évitez l'activation non désirée de l'Internet mobile au niveau des paramètres de votre appareil.
- Demandez un blocage de l'Internet mobile à votre opérateur si vous ne souhaitez pas faire usage de ce service.
- Envisagez un plan tarifaire pour l'Internet mobile si vous utilisez régulièrement ce service.
- Essayez d'éviter la consommation en dehors de ce plan tarifaire.
- Informez-vous auprès de votre opérateur sur la possibilité de vérifier entre deux factures votre consommation et utilisez cette option.
- Prêtez toujours attention aux informations faisant référence à votre consommation Internet mobile.
- Méfiez-vous des tarifs toujours élevés appliqués pour l'utilisation d'Internet mobile à l'étranger.
- Informez-vous auprès de votre opérateur concernant la possibilité de naviguer de manière plus avantageuse à l'étranger en utilisant les réseaux partenaires.
- Contactez votre opérateur et, en seconde instance, le service de médiation si vous avez des réclamations concernant la facturation de l'Internet mobile.

# 10

## IRRÉGULARITÉS CONCERNANT L'ATTRIBUTION DU TARIF TÉLÉPHONIQUE SOCIAL

### | A | Introduction

Depuis la mise en œuvre de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, tous les fournisseurs de services de téléphonie fixe et mobile sont tenus d'accorder des conditions tarifaires spéciales aux utilisateurs qui répondent à certains critères. Cette disposition concernant la composante sociale du service universel permet aux personnes ayant droit au tarif social de bénéficier également de la libéralisation du marché dans le choix de leur fournisseur de téléphonie fixe ou mobile. Jusque-là, Belgacom était le seul opérateur à accorder le tarif social à ses clients. Cette nouvelle disposition répondait en fait à une proposition du service de médiation.

En ce qui concerne les modalités d'octroi du tarif social, les bénéficiaires sont divisés en deux groupes. Sous réserve de certains critères légaux, ils ont droit, soit à une réduction sur les frais d'abonnement téléphonique fixe ou mobile majorée d'une ristourne sur les coûts de communication, soit à une carte comportant un certain crédit d'appels.

La vérification des demandes des utilisateurs souhaitant profiter du tarif social a été confiée à l'IBPT. L'Institut contrôle non seulement si les demandeurs remplissent les conditions légales d'octroi, mais vérifie aussi si le demandeur n'a pas déjà bénéficié du tarif social auprès d'un autre opérateur. Une même famille peut bénéficier au maximum d'un tarif téléphonique social. Pour les utilisateurs dont les frais d'abonnement et les coûts de communication sont dus à différents opérateurs et qui ont droit à une réduction sur ces deux éléments, la loi du 13 juin 2005 prévoit qu'une réduction cumulée est offerte par le fournisseur qui facture les coûts de communication.

Il est évident que le Législateur s'efforce, d'une part, de ne pas restreindre les personnes ayant droit au tarif social dans leur choix d'une solution de téléphonie. D'autre part, les opérateurs ne sont pas tenus d'appliquer le tarif social sur la gamme complète de produits de téléphonie et l'application obligatoire reste limitée à leur « tarif standard ».

Cinq ans après l'entrée en vigueur de la loi du 13 juin 2005, le service de médiation continue de recevoir des plaintes des utilisateurs qui, par le choix de leur opérateur ou de leur formule d'abonnement, ne bénéficient pas des réductions tarifaires prévues par la loi. Dans le présent article, le

service de médiation examinera de plus près les plaintes enregistrées ainsi que les arguments des opérateurs concernés afin d'évaluer leur validité. Enfin, nous nous concentrerons sur les développements récents au niveau de la réglementation concernant le tarif téléphonique social.

### | B | Non-application du tarif social par certains opérateurs

#### 1. EXEMPLES

##### *Exemple 1*

*Je ne peux pas obtenir de tarif social chez OneMobile-Carrefour. Lors de mes contacts téléphoniques avec le service à la clientèle, on me répond froidement : « Nous sommes déjà bon marché. » Est-ce acceptable ?*

##### *Exemple 2*

*En décembre 2009, mon frère handicapé a été attiré par le bagout d'un représentant d'Euphony. Avec son pouvoir de persuasion, cet homme l'a convaincu de souscrire une connexion téléphonique, parce que celle-ci serait moins onéreuse que celle de Belgacom qu'il possédait à ce moment-là. (...) Nous avons récemment découvert que les factures d'Euphony sont jusqu'à trois fois supérieures aux coûts antérieurs chez Belgacom. Chez Euphony, aucun effort particulier n'est réalisé pour appliquer le tarif téléphonique social alors que mon frère, en raison de sa situation de personne handicapée à 66 %, devrait y avoir droit. (...)*

#### 2. DISCUSSION

En 2010, le service de médiation a reçu des plaintes contre OneMobile-Carrefour, Euphony, Mobile Vikings et United Telecom de la part de clients de ces opérateurs n'ayant pu obtenir les réductions légales.

Mobile Vikings s'est avéré être le seul des opérateurs précités disposé à appliquer le tarif social.

Euphony a seulement offert aux personnes concernées la possibilité de résilier leur contrat sans frais et a octroyé une indemnité ponctuelle.

Euphony et OneMobile-Carrefour ont tenté de justifier le fait qu'ils n'accordaient pas le tarif social en faisant remarquer qu'ils proposaient déjà des tarifs très bon marché.

Le service de médiation n'est cependant pas satisfait

de cet argument. Quelle que soit la politique tarifaire des opérateurs, ils doivent se conformer aux obligations légales relatives à l'attribution du tarif social en vigueur à l'époque.

Le service de médiation a donc formulé des recommandations pour rappeler lesdites obligations à ces opérateurs et les inviter à appliquer le tarif social de manière rétroactive.

OneMobile-Carrefour tenta d'appuyer son point de vue par un argument supplémentaire. Selon cet opérateur qui, comme Mobile Vikings, vend des cartes de téléphonie mobile prépayées, il ne peut être exclu que les cartes d'appels pour lesquelles le tarif social est offert soient utilisées par des personnes autres que les bénéficiaires. Cette remarque repose sur le fait que les données des personnes ayant recours à des cartes d'appels ne sont généralement pas enregistrées par les opérateurs.

Le service de médiation estime que cela n'empêche toutefois pas les fournisseurs de cartes téléphoniques prépayées de proposer le tarif social aux bénéficiaires qui se font passer pour l'utilisateur réel. Contrairement à OneMobile-Carrefour, les principaux opérateurs de téléphonie mobile (Proximus, Mobistar et Base) fournissent bel et bien l'avantage aux ayants droit utilisant des cartes prépayées.

Étant donné qu'un arrangement à l'amiable n'a pas pu être trouvé avec Euphony et OneMobile-Carrefour, le service de médiation a donc formulé des recommandations pour ces opérateurs. Ils ont, d'une part, été invités à appliquer le tarif téléphonique social rétroactivement pour les plaignants et d'autre part, à ne plus refuser le tarif préférentiel aux bénéficiaires potentiels.

OneMobile-Carrefour fut le premier à indiquer qu'une suite positive serait donnée aux recommandations du service de médiation et que le tarif social serait désormais offert à tous les bénéficiaires.

Euphony a également répondu positivement à notre recommandation et a indiqué que les mesures nécessaires avaient été prises pour pouvoir à l'avenir attribuer le tarif social à tous les clients admissibles qui en font la demande.

## | C | Non-application du tarif social sur certains plans tarifaires

### 1. EXEMPLES

#### Exemple 1

*J'ai droit à un tarif téléphonique social, mais celui-ci n'est pas appliqué par Base. L'opérateur estime que le tarif social n'est pas cumulable avec mon plan tarifaire (« Postpaid 5 »). Est-ce justifié ou s'agit-il d'une arnaque ? (...)*

#### Exemple 2

*Sur notre facture Scarlet One, nous avons constaté que le tarif social n'était pas utilisé là où j'y ai légalement droit. (...) Que ceci soit arrangé dès que possible ou je considérerai cela comme une violation du contrat par Scarlet.*

## 2. DISCUSSION

En 2010, des plaintes ont été déposées auprès du service de médiation contre plusieurs opérateurs parce qu'ils n'appliquaient pas le tarif téléphonique social sur le plan tarifaire choisi par les clients concernés. Pendant le traitement de ces cas, le service de médiation a constaté que certains opérateurs avaient effectivement refusé d'accorder le tarif social sur certains plans tarifaires.

Conformément à la loi du 13 juin 2005, les opérateurs ne sont pas tenus d'accorder des tarifs sociaux sur tous les plans tarifaires disponibles. Dans le texte néerlandophone, les opérateurs ne sont tenus d'offrir la réduction que sur le « tarif standard » (au singulier). Dans le texte francophone, toutefois, on parle d'une réduction sur les « tarifs standards » (au pluriel). Sur base de cette situation, la plupart des opérateurs excluent certains plans tarifaires pour l'application du tarif social.

Le service de médiation a essayé d'examiner les plaintes traitées sur base des critères que les opérateurs utilisent pour indiquer que certains plans tarifaires ne sont pas admissibles. Un premier groupe de plans tarifaires qui est souvent exclu (en particulier par certains opérateurs de téléphonie mobile) appartient aux formules les plus onéreuses, y compris les plans tarifaires réservés aux utilisateurs ayant un profil professionnel. En outre, comme l'a suggéré un des exemples cités, il a également été révélé que certains abonnements dits double ou triple-play tels que Scarlet One ne semblent pas être compatibles avec le tarif téléphonique social.

Dans certains cas, des solutions sont proposées par les opérateurs qui permettent aux utilisateurs concernés de passer à un plan tarifaire compatible avec le tarif social. Certains plaignants reçoivent également un crédit unique à titre de compensation. Dans d'autres cas, le plaignant a la possibilité de résilier son abonnement sans frais supplémentaires ni compensation pécuniaire.

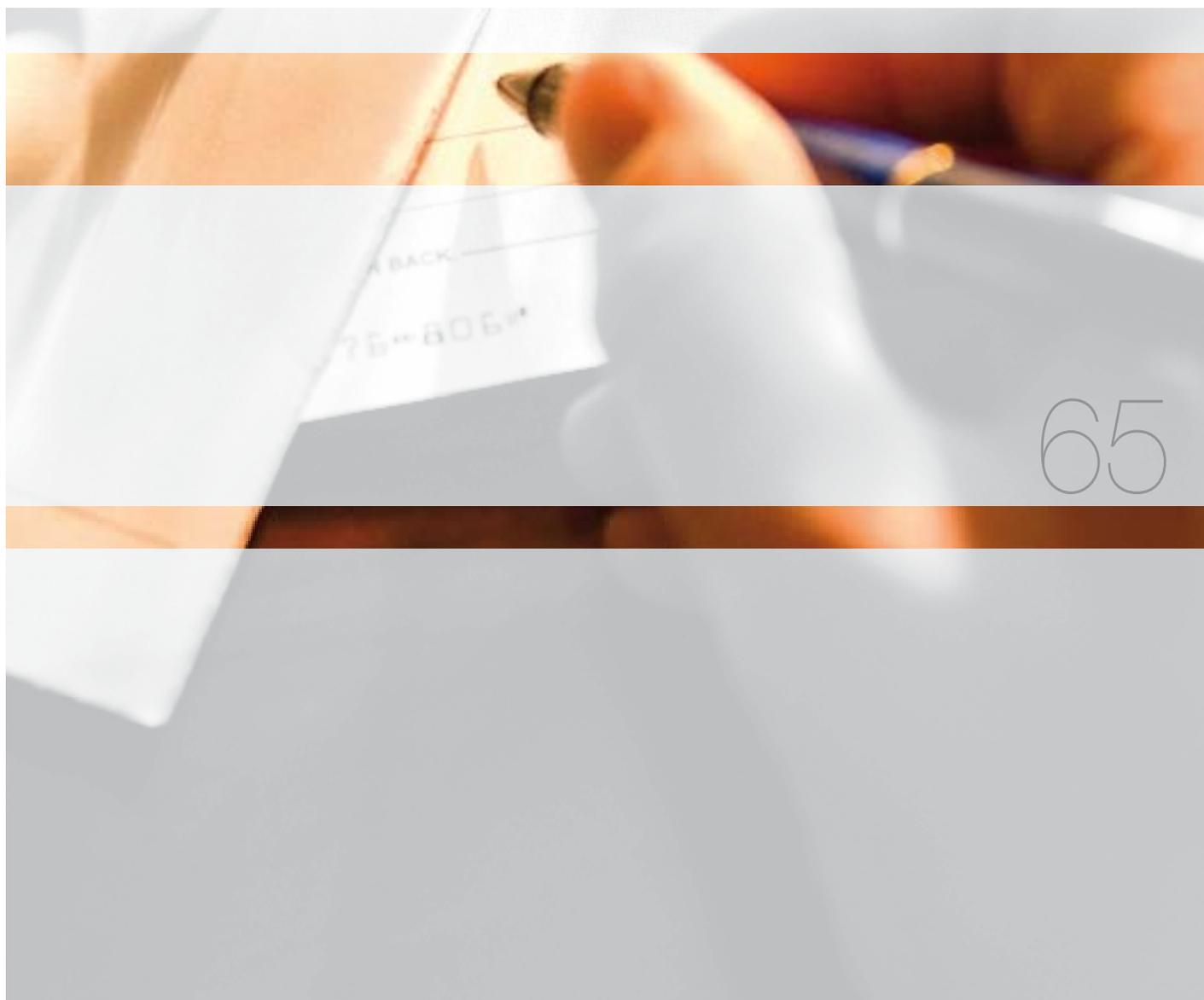
Les plaintes montrent que certains abonnés sociaux, pour cause de considérations financières, optent pour des abonnements combinés auxquels le tarif social ne s'applique pas plutôt qu'une combinaison d'abonnements uniques dans laquelle le service téléphonique est bel et bien compatible avec le tarif social. Comme le service de médiation estime que les abonnés sociaux devraient avoir la possibilité de combiner différentes prestations, il a été recommandé à Scarlet, dans un dossier de plainte traitée en 2010, que les utilisateurs de l'abonnement combiné fort sollicité « Scarlet One » ne soient plus exclus de l'application du tarif social. L'opérateur n'a pas donné de suite positive à cette recommandation mais a déclaré que le tarif téléphonique social est compatible avec l'une de ses autres formules. Scarlet a finalement proposé au client concerné de passer gratuitement à ladite formule.

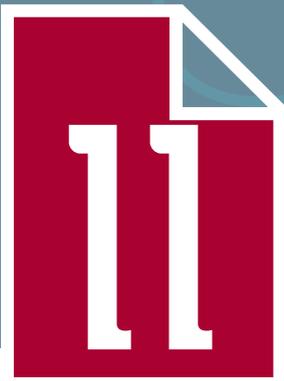
## | D | Développements en matière législative

La Cour constitutionnelle a décidé le 27 janvier 2011 que les dispositions légales concernant le tarif téléphonique social incluses dans la loi du 13 juin 2005 devraient être éliminées. Cet arrêt découle du fait que la Cour de justice européenne avait jugé le 6 octobre 2010 que Belgacom aurait tiré un avantage des tarifs sociaux par rapport aux opérateurs alternatifs, d'une part, et que, d'autre part, l'application du tarif social pourrait constituer une charge injuste pour les opérateurs alternatifs.

### CONSEILS AU CONSOMMATEUR

- Adressez-vous à l'IBPT pour toutes les questions et demandes concernant le tarif social.
- Si vous n'êtes pas assisté par votre opérateur en cas de plaintes relatives au tarif social, contactez 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](http://www.ombudsman.be).

Le terme « ombudsman/médiateur » vient du Suédois et signifie littéralement « celui qui parle au nom d'autrui ». A l'origine, l'ombudsman était un fonctionnaire indépendant nommé par le Parlement.

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

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

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

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



## COORDONNÉES DU SERVICE DE MÉDIATION



### | A | **Plaintes francophones et germanophones**

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

Tél : 02 223 06 06 – Fax 02 219 77 88  
E-mail : [plaintes@mediateurtelecom.be](mailto:plaintes@mediateurtelecom.be)

### | B | **Plaintes néerlandophones**

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

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

Des formulaires de plaintes sont disponibles en ligne sur notre website :  
[www.mediateurtelecom.be](http://www.mediateurtelecom.be).

# 13

## PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

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

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

Le plaignant trouvera dans les pages d'informations 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.



## CONSEILS AUX CONSOMMATEURS

### VOUS RENCONTREZ DES PROBLÈMES DE FACTURATION

- > Examinez soigneusement vos factures.
- > Conservez, au minimum, vos trois dernières factures.
- > En cas de doutes ou de contestations concernant une facture, notifiez, dans les plus brefs délais et par écrit, vos griefs à votre opérateur.
- > Indiquez, de manière précise, les références de la facture contestée ainsi que votre numéro de client.
- > Précisez le délai dans lequel vous souhaitez obtenir les explications sollicitées.
- > Si aucune suite utile n'est réservée à votre requête, adressez un courrier au service de médiation.

### VOUS SOUHAITEZ RÉSILIER VOTRE CONTRAT

- > Conservez soigneusement les documents contractuels afférents à votre abonnement de téléphonie.
- > Vérifiez, systématiquement, les mentions figurant sur vos factures et plus singulièrement celles relatives à la date d'échéance de votre abonnement ou se rapportant à une quelconque promotion.
- > Agissez avec circonspection avant toute résiliation, ne vous engagez pas à la légère ou dans la précipitation.
- > Procédez au préalable à un examen de la situation.
- > Renseignez-vous, exclusivement, auprès de votre opérateur quant aux modalités et conditions d'une résiliation sans pénalités.
- > Si des informations sont sollicitées par téléphone demandez qu'elles vous soient confirmées par écrit.
- > Déterminez si une résiliation auprès de votre opérateur actuel est nécessaire : faites la distinction entre la résiliation d'un abonnement téléphonique avec portage du numéro et la résiliation de tous les autres produits tels que la clôture d'un numéro de téléphone, l'internet, la télévision câblée, la télévision numérique, des plans tarifaires supplémentaires, des options, etc.
- > Envoyez toujours la résiliation par recommandé afin de disposer d'une preuve de votre demande.

### VOUS ÊTES FACTURÉ POUR UN SERVICE SMS PAYANT

- > Avant l'activation d'un service SMS payant, vérifiez si sa plus-value compense les frais supplémentaires.
- > Soyez à l'affût d'une activation involontaire des services SMS payants, en particulier lorsque vous êtes invité à enregistrer votre numéro de GSM sur un website et lorsqu'apparaît une fenêtre de publicité s'ouvrant lors de la navigation (pop-up).
- > Rappelez-vous que la plupart de services SMS sont des services à abonnement par lesquels vous continuerez à recevoir des messages payants régulièrement jusqu'à ce que vous preniez l'initiative de vous désabonner.
- > Utilisez le code universel « STOP » pour vous désinscrire d'un service SMS payant.
- > Envisagez un blocage gratuit de tous les services SMS payants auprès de votre opérateur, surtout lorsqu'il s'agit d'un raccordement GSM utilisé par des enfants.
- > Contactez votre opérateur ou votre fournisseur de services et, en deuxième ligne, le service de médiation si vous souhaitez introduire une plainte au sujet de la facturation de services SMS payants.

### VOUS VOULEZ BÉNÉFICIER D'UNE PROMOTION

- > Pour toutes les promotions proposées, lisez toujours attentivement toutes les informations, y compris celles en petits caractères, les astérisques/ notes en bas de page. Certaines informations sont particulièrement importantes, telles que la durée de validité d'une action et les conditions qu'il faut remplir et il vaut mieux les vérifier à l'avance. Le client doit souvent déjà disposer d'une série de produits ou les commander (ce qui entraîne éventuellement des coûts supplémentaires). Dans d'autres cas, on ne peut pas combiner la promotion avec d'autres produits ou services si on n'est pas encore client.
- > Conservez toujours un document papier de la promotion proposée (brochure, imprimé des informations parues sur le website, ...), afin d'avoir une preuve de la promotion en cas de litige.

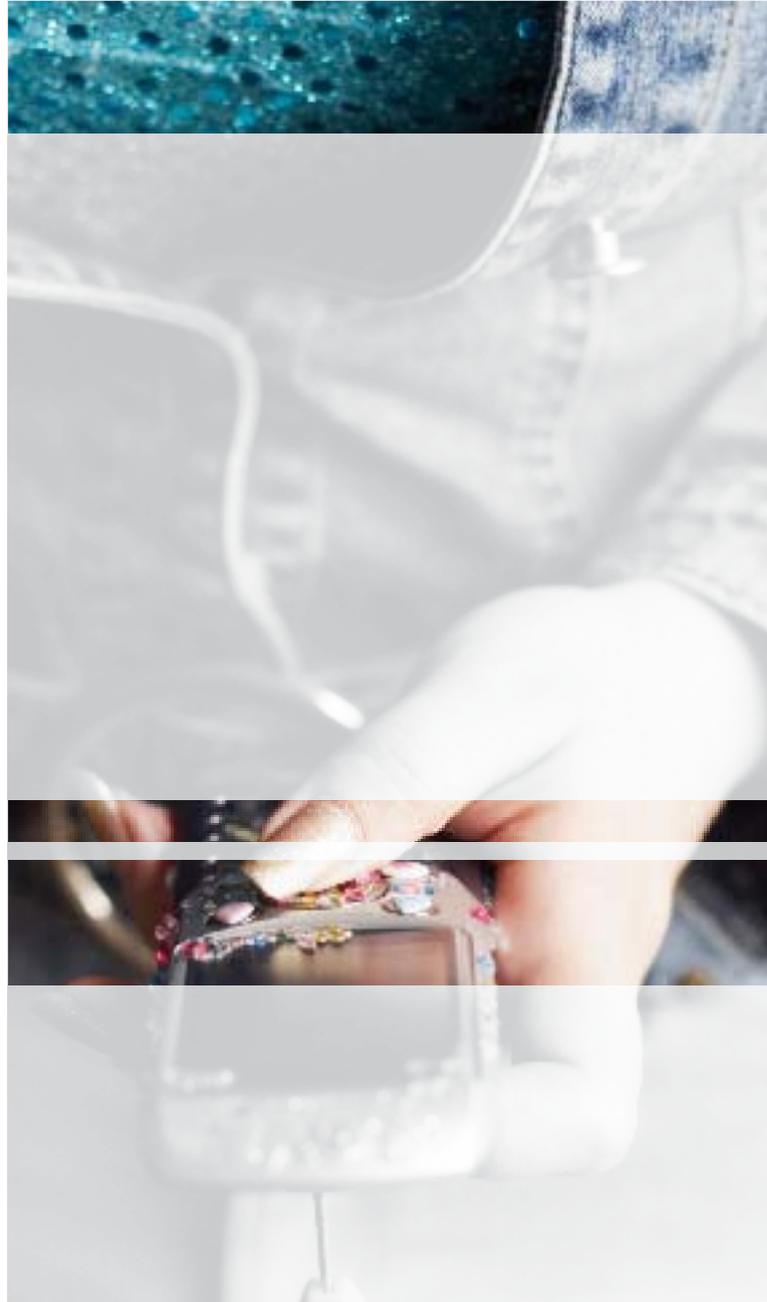
- > Si vous êtes contacté par téléphone, faites attention à la phrase : « Envoyez-moi les informations et je pourrai alors décider si je souhaite participer à l'offre ou pas ». Souvent, le vendeur vous envoie une lettre ou un courriel de confirmation ou une confirmation d'achat à laquelle vous devez réagir par recommandé dans le délai de rétractation si vous n'acceptez pas cette commande. Portez donc une attention particulière à tous les documents que vous recevez et voyez s'il n'est pas indiqué d'y réagir.

### VOUS RENCONTREZ DES PROBLÈMES AVEC VOTRE INTERNET MOBILE

- > Ne partez jamais du principe que l'Internet mobile est un service optionnel ne pouvant pas être activé sans votre signature.
- > Évitez l'activation non désirée de l'Internet mobile au niveau des paramètres de votre appareil.
- > Demandez un blocage de l'Internet mobile à votre opérateur si vous ne souhaitez pas faire usage de ce service.
- > Envisagez un plan tarifaire pour l'Internet mobile si vous utilisez régulièrement ce service.
- > Essayez d'éviter la consommation en dehors de ce plan tarifaire.
- > Informez-vous auprès de votre opérateur sur la possibilité de vérifier entre deux factures votre consommation et utilisez cette option.
- > Prêtez toujours attention aux informations faisant référence à votre consommation Internet mobile.
- > Méfiez-vous des tarifs toujours élevés appliqués pour l'utilisation d'Internet mobile à l'étranger.
- > Informez-vous auprès de votre opérateur concernant la possibilité de naviguer de manière plus avantageuse à l'étranger en utilisant les réseaux partenaires.
- > Contactez votre opérateur et, en seconde instance, le service de médiation si vous avez des réclamations concernant la facturation de l'Internet mobile.

### VOUS SOUHAITEZ BÉNÉFICIER DU TARIF SOCIAL

- > Adressez-vous à l'IBPT pour toutes les questions et demandes concernant le tarif social.
- > Si vous n'êtes pas assisté par votre opérateur en cas de plaintes relatives au tarif social, contactez le service de médiation.







**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](mailto:plaintes@mediateurtelecom.be)

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