

RAPPORT ANNUEL 2011

SERVICE DE MEDIATION POUR LES TELECOMMUNICATIONS



SERVICE MEDIATION
TELECOMMUNICATIONS



SOMMAIRE

SOMMAIRE

Introduction	5
1. Plaintes introduites en 2011	7
A. Aperçu des plaintes 1993-2011	7
B. Evolution mensuelle du nombre de plaintes enregistrées entre 2007 et 2011	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 2011	18
A. Aperçu des plaintes traitées entre 2007 et 2011	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	22
4. Recommandations	28
A. Introduction	28
B. Position du plaignant avant et après une recommandation	28
1. Recommandations adressées aux cinq opérateurs engendrant le plus grand nombre de plaintes	29
2. Cas spécifique : Dommel	36
3. Qualité de réponse aux recommandations du service de médiation par Proximus, Belgacom et Base	36
4. Trente-six recommandations restées sans suite, devenues exécutoires	37
5. Hausse notable du nombre de plaintes introduites contre Mobistar	38
A. Introduction	38
B. Problématiques	38
1. Pratiques de vente trompeuses	38
2. Défaillances techniques concernant les services de téléphonie fixe, d'Internet et de télévision (« StarPack »)	40
3. Traitement des plaintes de première ligne liées aux Third Party Services	42
C. Recommandations	43
6. Plaintes relatives aux abonnements de téléphonie mobile de Telenet	44
A. Introduction	44
B. Problématiques	44
1. Problèmes de réseau	44
2. Problèmes de réseau à l'étranger	45
3. Problèmes liés au changement de cartes SIM	46
4. Problèmes de compatibilité avec BlackBerry	46
5. Facturation de frais à la suite d'une résiliation en raison de modification des conditions contractuelles	47
6. Importance des indemnités de résiliation	47
7. Frais liés à l'Internet mobile et aux SMS Premium	48
C. Conclusion	49
7. Problèmes rencontrés lors du traitement des plaintes et des contacts de première ligne par les opérateurs	50
A. Introduction	50
B. Problématiques	50
1. Nombre insuffisant d'enquêtes	50
2. Inaccessibilité	51
3. Diffusion d'informations erronées	52
4. Procédure de recouvrement	52
C. Recommandations aux opérateurs	53

8. Modification unilatérale des contrats de services de communications électroniques : le cas de Numericable.	55
A. Introduction	55
B. Faits, Contexte, Point de vue de Numericable	55
1. Faits	55
2. Contexte	55
3. Point de vue de Numericable	55
C. Différentes questions soulevées	56
1. Informations concernant les opérateurs marocains :Wana-Bayn et Meditel	56
2. Facturation rétroactive	56
D. Modification des conditions contractuelles	57
1. Article 108, § 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques	57
2. Article 74, 3° de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur	57
E. Epilogue	57
F. Conclusion	58
9. Résiliation anticipée des contrats de services de communications électroniques : du changement dans l'air	59
A. Introduction	59
B. Conditions et modalités de résiliation	59
1. Information quant aux conditions et modalités de résiliation	59
2. Modalités et conditions de résiliation	59
C. Durée des contrats de services de télécommunications	60
1. Durée des contrats	60
2. Recommandations du service de médiation	60
3. Aménagements de la durée des contrats de services de communications électroniques	60
D. Information relative à la date d'échéance du contrat	61
1. Information concernant la date d'échéance du contrat	61
2. Intérêt de la mention de la date d'échéance du contrat	61
3. Application tardive de l'article 4 de l'arrêté ministériel du 12 novembre 2009 fixant le niveau de détail de la facture: le cas de Mobistar	61
E. Montant des frais de résiliation	61
1. Recommandations du service de médiation concernant le montant des frais de résiliation	61
2. Plafonnement des frais de résiliation	62
F. Conclusion	62
10. Portail Internet www.ombudsman.be	63
11. Coordonnées du service de médiation	65
A. Plaintes francophones et germanophones	65
B. Plaintes néerlandophones	65
12. Procédure de traitement des plaintes	66





INTRODUCTION

INTRODUCTION

A **Légère diminution du nombre de plaintes**

Le service de médiation pour les télécommunications a reçu, en 2011, 25.122 plaintes écrites. Après une période de neuf années successives d'augmentation du nombre de plaintes, nous avons pu constater, pour la première fois, une diminution (25.836 plaintes en 2010). Cette diminution concerne uniquement le nombre de plaintes « Médiation » introduites auprès de notre service, étant donné que le nombre de plaintes liées aux appels malveillants a augmenté pour atteindre le nombre de 4.076 dossiers (3.662 en 2010). Scarlet (-52,63 %), Voo (-23,47 %), Belgacom (-20,39 %) et Base (-9,09 %) ont principalement contribué à cette diminution. Par contre, le service de médiation a enregistré une augmentation des plaintes concernant Telenet (+19,10 %), Mobistar (+15,10 %) et Proximus (+4,39 %).

La diminution générale du nombre de plaintes résulte avant tout de la baisse du nombre de plaintes relatives aux raccordements et aux dérangements. A contrario, le nombre de plaintes concernant les frais de résiliation a triplé.

B **Traitement des plaintes**

En 2011, le service de médiation a traité et clôturé un nombre record de plaintes (28.392). Dans 93,60 % des plaintes traitées, une solution à l'amiable a été trouvée pour l'utilisateur. Si nous tenons compte des recommandations auxquelles les opérateurs ont répondu positivement, une solution a pu, au total, être apportée à 95,03 % des plaignants.

Le chapitre 4 analyse spécifiquement les plaintes pour lesquelles une recommandation a dû être formulée. Nous examinons particulièrement les réponses apportées à ces recommandations par les principaux opérateurs.

C **Frais de résiliation**

En 2011, la problématique des frais de résiliation est devenue l'un des principaux thèmes de plaintes. En effet, le nombre de ces plaintes (5.959) a triplé par rapport à 2010. Ces litiges, qui représentent ainsi un quart du total des plaintes reçues, concernent principalement les contrats de téléphonie mobile et, dans une moindre mesure, les contrats de téléphonie fixe et Internet. Les clients se voient souvent facturer des frais de résiliation lorsqu'ils décident de souscrire un contrat auprès d'un opérateur concurrent sans se rendre compte qu'ils sont encore contractuellement liés à leur ancien opérateur. Cette situation résulte souvent de la reconduction peu transparente de contrats existants lors de l'acceptation d'une offre promotionnelle.

Le montant des frais de résiliation tourne la plupart du temps autour de 150€ pour les particuliers mais peut s'élever jusqu'à des milliers d'euros pour les PME et les entreprises de plus grande ampleur. De ce fait, la facturation des frais de résiliation constitue un frein pour les utilisateurs, les dissuadant de profiter pleinement de meilleures offres proposées sur le marché des télécommunications.



Problèmes structurels

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

Étant donné la part de ces opérateurs dans le nombre total de plaintes, les chapitres 5 et 6 se penchent plus spécifiquement sur les problématiques rencontrées respectivement par Mobistar et Telenet.

Des plaintes de différentes natures sont introduites en raison des lacunes constatées au niveau des services à la clientèle ou du traitement des plaintes par les opérateurs. L'inefficacité de ces services constitue d'ailleurs depuis des années déjà un thème récurrent parmi toutes les problématiques liées à l'utilisation des services de télécommunications. L'amélioration des contacts avec la clientèle permettrait d'éviter de nombreuses plaintes, souvent très simples. Le chapitre 7 aborde cette problématique.

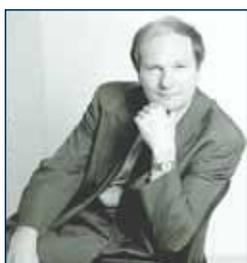
Dans le chapitre 8, nous analysons le cas particulier d'une modification unilatérale des contrats par Numericable.

Enfin, le chapitre 9 est consacré à la problématique des frais de résiliation, thème largement dominant durant l'année 2011.

Nous adressons, pour terminer, nos plus vifs remerciements à l'ensemble des collaborateurs du service de médiation qui sont parvenus, durant l'année écoulée, à apporter une solution à un nombre toujours plus grand de consommateurs.

Signalons enfin que le rapport annuel est également disponible dans son intégralité sur notre site www.mediateurtelecom.be.

Bruxelles, le 19 juin 2012.



Jean-Marc Vekeman
Médiateur



Luc Tuerlinckx
Ombudsman





PLAINTES INTRODUITES EN 2011

Aperçu des plaintes 1993-2011

Tableau 1

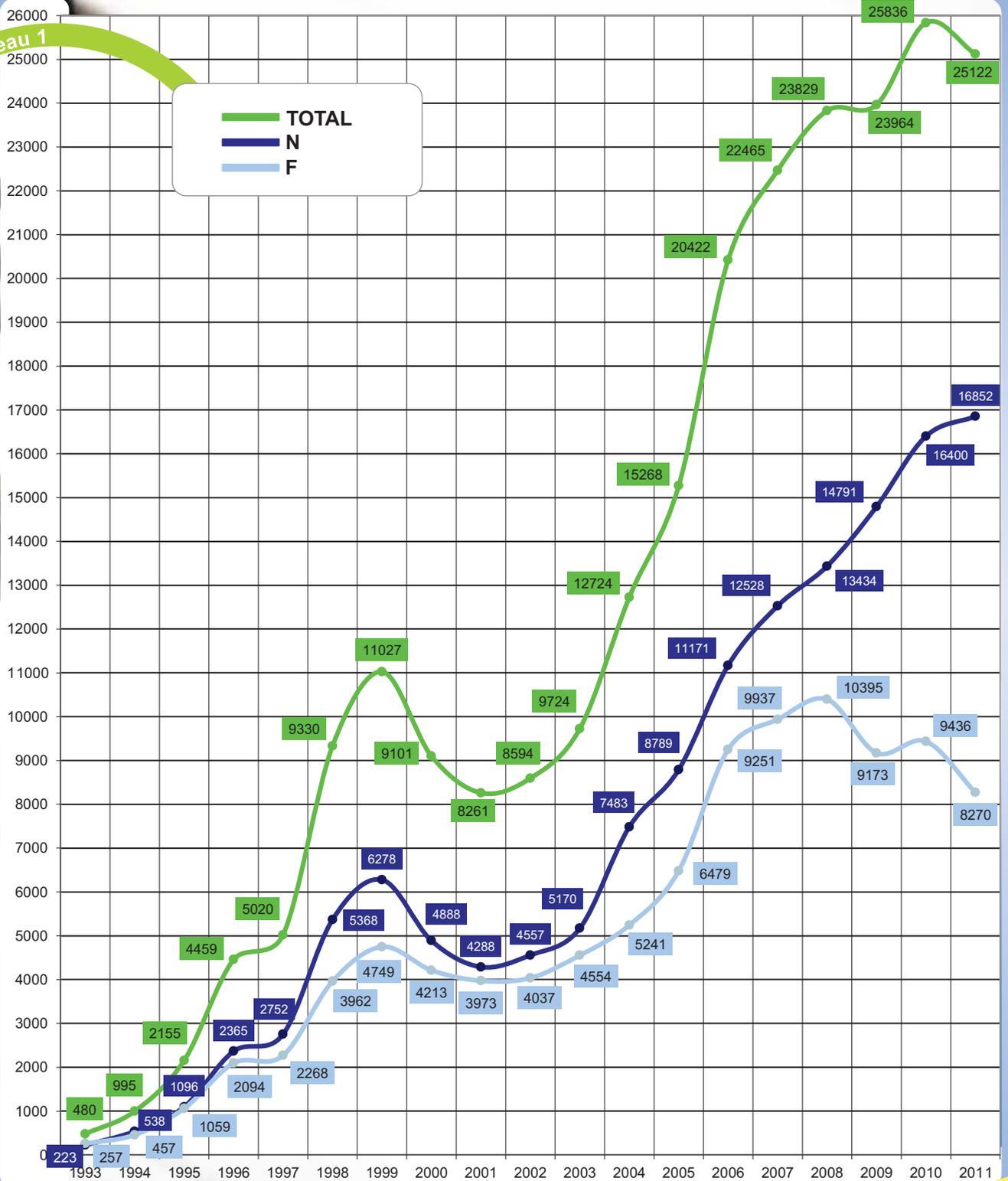


Tableau 1

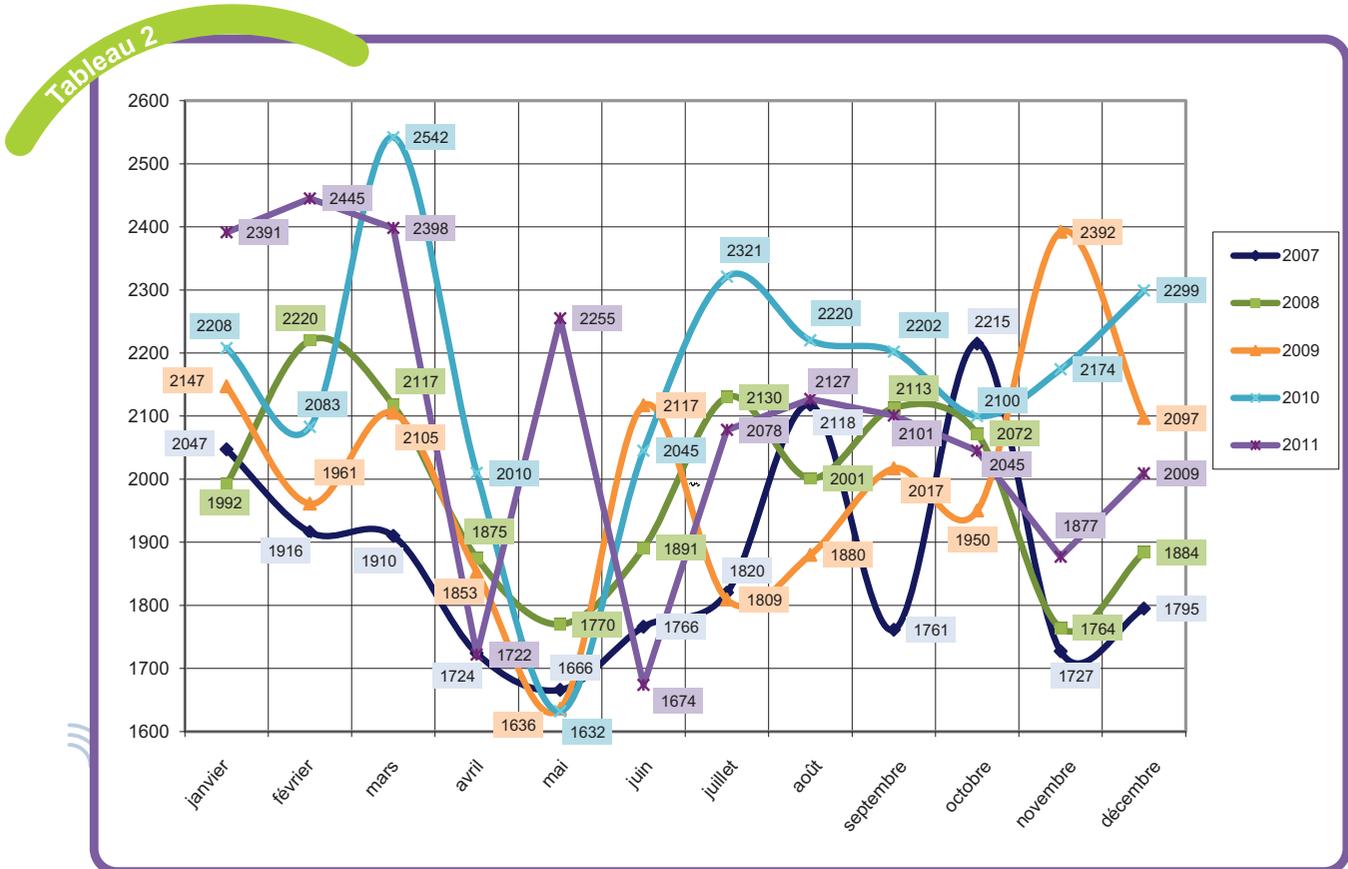
Ce graphique nous montre l'évolution du nombre de plaintes adressées au service de médiation durant ses 19 années de fonctionnement.

Ce nombre de plaintes, en hausse constante entre 1993 et 1999, en baisse durant les années 2000 et 2001, de nouveau en augmentation jusqu'en 2010, connaît en 2011 une faible baisse.

Le nombre de plaintes passe de 25.836 en 2010 à 25.122, soit une diminution de 2,76 %.

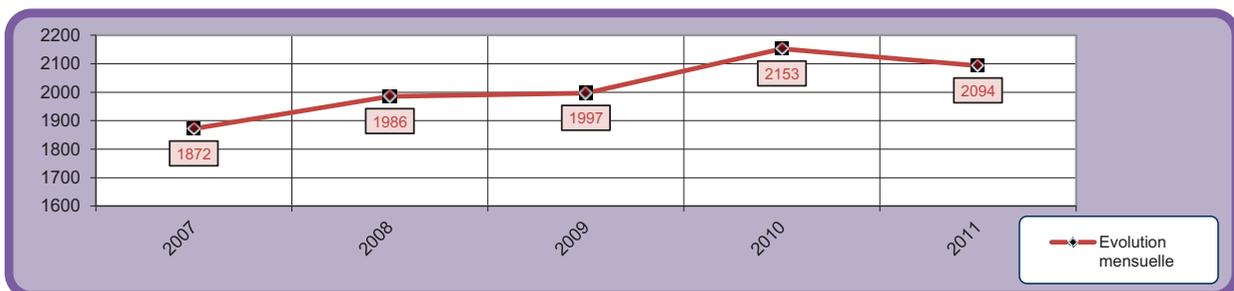
Cela étant, jamais le service de médiation pour les télécommunications, côté néerlandophone, n'avait été saisi d'autant de litiges (16.852 plaintes pour 16.400 en 2010). Côté francophone, une diminution significative est, par contre, à épingle (8.270 plaintes pour 9.436 en 2010).

B Evolution mensuelle du nombre de plaintes enregistrées entre 2007 et 2011



Ce graphique reprend, depuis l'année 2007, l'évolution mois par mois du nombre de réclamations introduites au service de médiation. Des fluctuations plus ou moins importantes peuvent être relevées au fil des mois pour l'année 2011 : au mois de février, 2.445 plaintes nous ont été adressées alors qu'au mois de juin, nous en avons «seulement» reçues 1.674. Le cap des 2.000 dossiers par mois est ainsi atteint durant les 3/4 des mois de l'année.

Enfin, en 2011, nous avons enregistré, mensuellement, en moyenne 2.094 nouvelles plaintes (contre 2.153 en 2010).

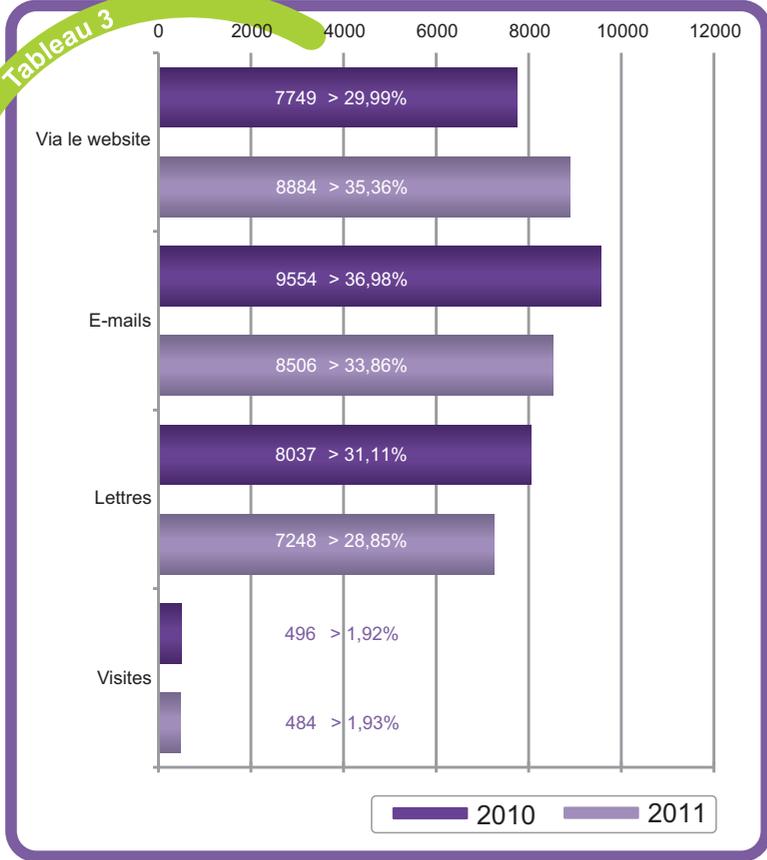




C Modes d'introduction

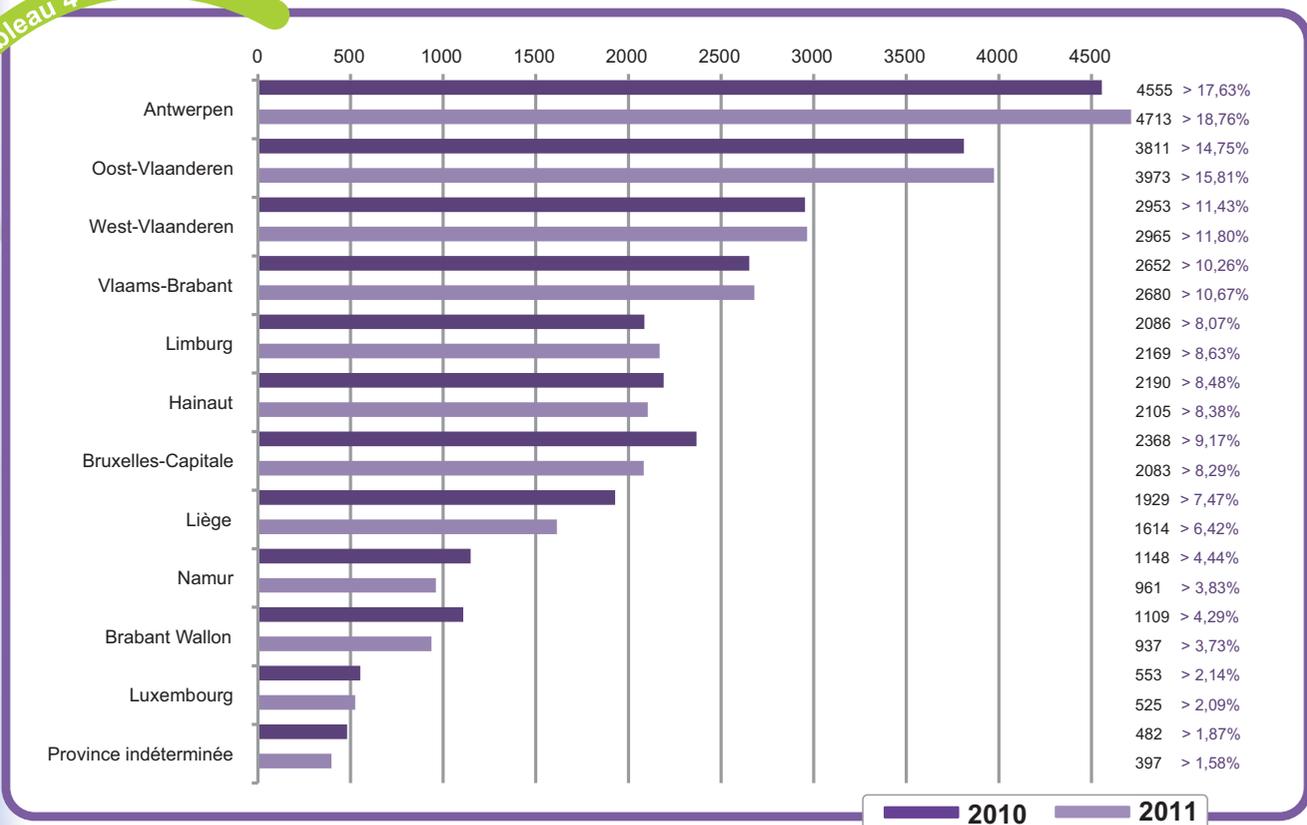
Seules les demandes d'intervention par écrit et par visite sont prises en considération d'après la législation en vigueur. Les appels téléphoniques ne sont donc, en aucune façon, comptabilisés dans ces statistiques. L'écrasante majorité des plaintes (98,07%) est toujours introduite par le biais d'un écrit. Les plaintes nous parvenant par e-mail (33,86%) sont en diminution par rapport à 2010 (36,98%). Nous remarquons, par ailleurs, que de plus en plus de plaignants (35,36% pour 29,99% en 2010) 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 1,93% du total (contre 1,92% en 2010).

Tableau 3



D Nombre de plaintes introduites par province

Tableau 4



Confirmant la tendance du côté néerlandophone, une augmentation du nombre de plaintes introduites est constatée dans toutes les provinces de la Région Flamande. La province d'Anvers reste toujours en tête de liste. Nous constatons, en termes de pourcentage, diverses fluctuations néanmoins assez peu importantes.



Répartition des plaintes par firme

1. Nombre de plaintes par firme

Le top 5 de 2011 reprend les mêmes opérateurs qu'en 2010 mais le classement a changé : Mobistar prend la tête du classement à la place de Belgacom, reléguée en troisième position. Proximus conserve la seconde place et Telenet, la quatrième. Base KPN-Tele2 complète le top 5.

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

Nous constatons une forte hausse du nombre des réclamations à l'encontre de Mobistar (6.342 contre 5.510 en 2010) et de Telenet (4.234 contre 3.555). Les plaintes visant l'opérateur mobile Proximus sont en légère augmentation (5.759 contre 5.517).

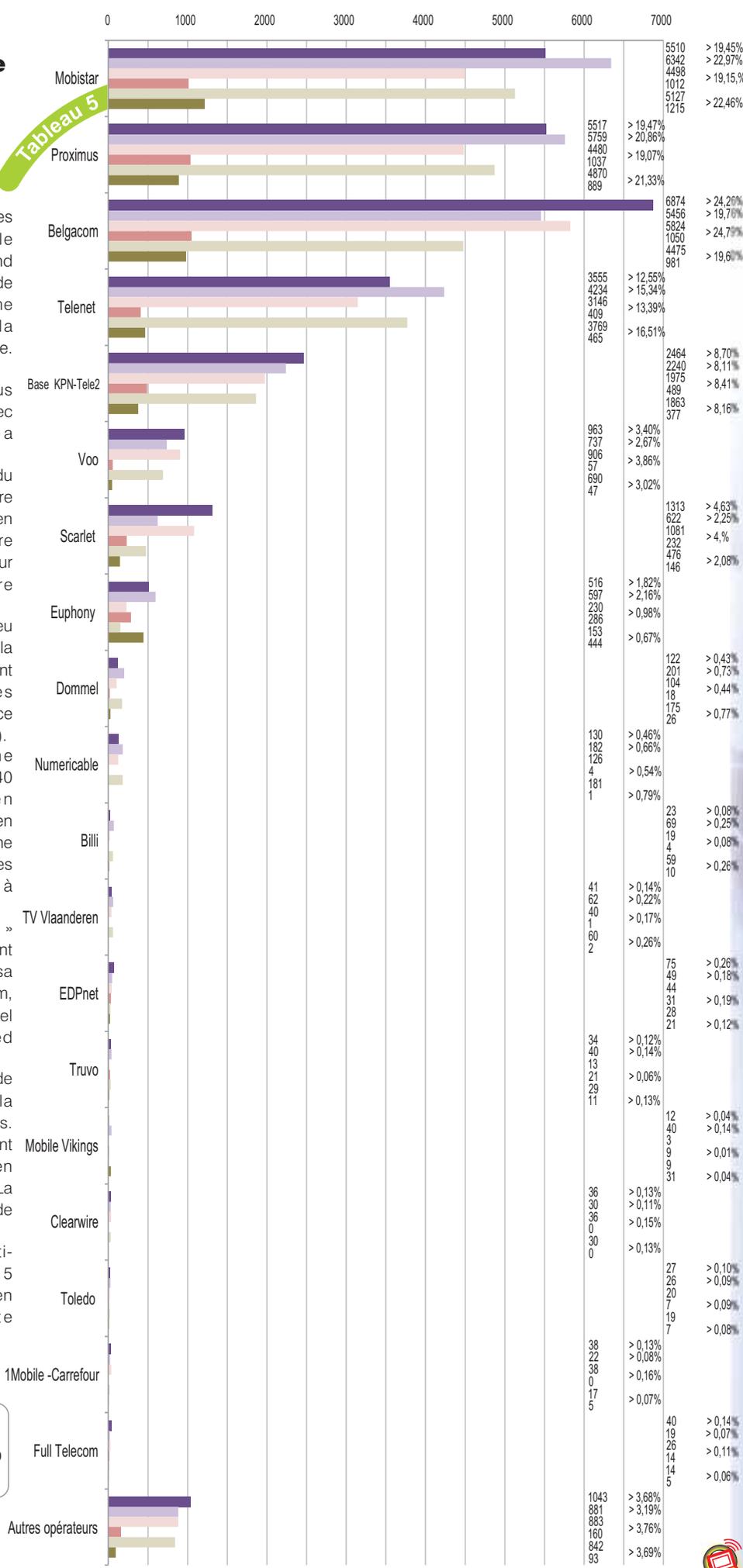
En diminution en nombre (5.456 au lieu de 6.874 en 2010), les plaintes de la clientèle de Belgacom ne représentent plus que 19,76% du total des réclamations enregistrées au service de médiation (contre 24,26% en 2010). Base KPN-Tele 2 connaît une diminution tant en nombre (2.240 contre 2.464 en 2010) qu'en pourcentage (8,11% contre 8,70% en 2010). Nous épinglons également une réelle baisse du nombre de plaintes relatives à Voo (737 contre 963) et à Scarlet (622 contre 1.313).

La mention « Autres opérateurs » regroupe plus de 20 opérateurs dont notamment Colt, Ello Mobile, Fersa Phone, Infrac, Integan, Liberty Telecom, Lycamobile, Mondial Telecom, Ortel Mobile, Simyo, Talk Talk, United Telecom et Verizon.

Nous observons, par ailleurs, que de nombreuses plaintes engagent la responsabilité de plusieurs opérateurs. Mobistar, Belgacom et Proximus 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 identique.

Tableau 5



■ 2010
 ■ 2011
 ■ plaintes mono-opérateur 2010
 ■ plaintes multi-opérateurs 2010
 ■ plaintes mono-opérateur 2011
 ■ plaintes multi-opérateurs 2011



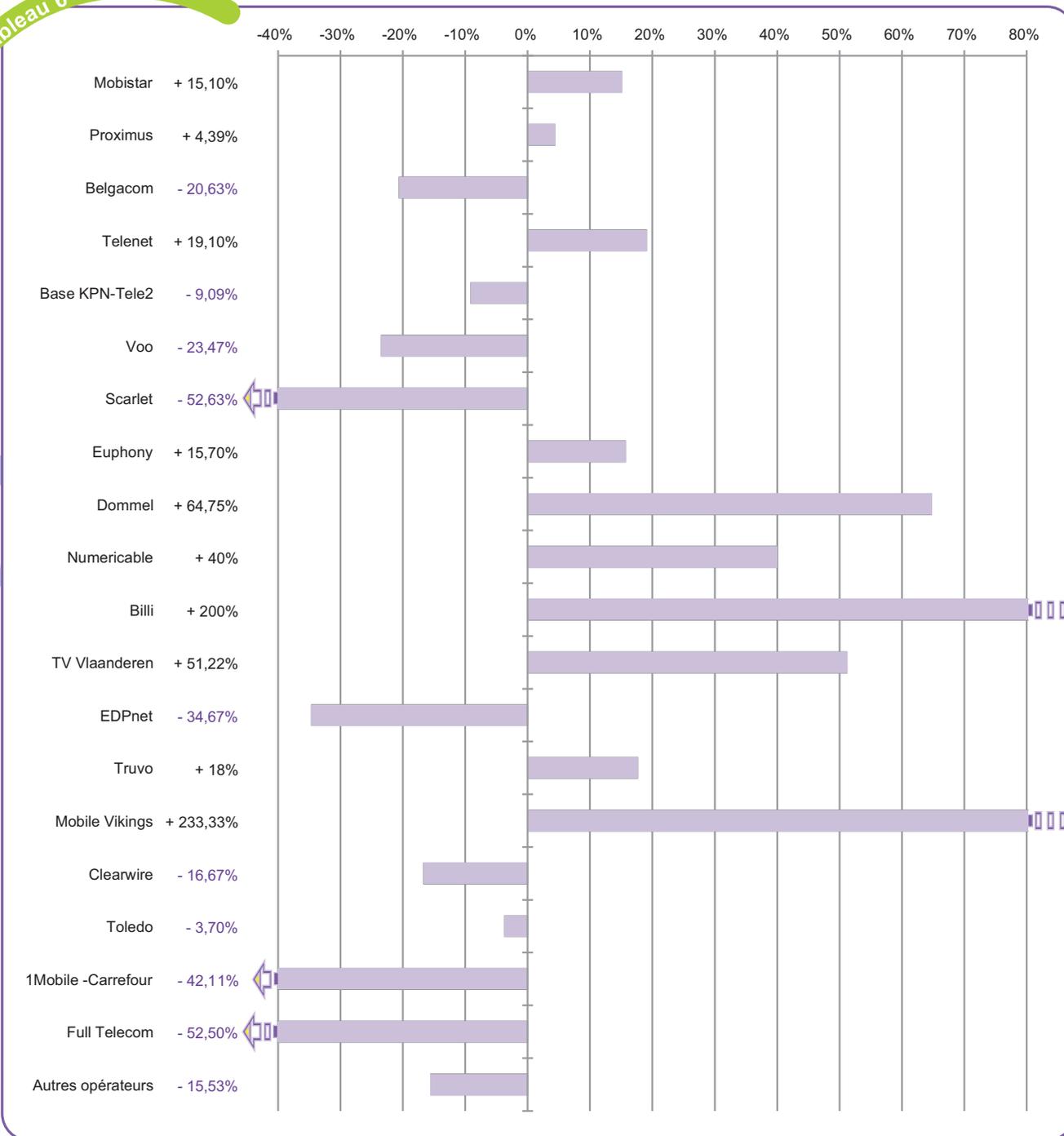
2. Evolution en pourcentage du nombre de plaintes par firme

Certains opérateurs connaissent une diminution du nombre de plaintes reçues bien supérieure à celle relevée pour l'ensemble des plaintes introduites au service de médiation (-2,76%).

Ainsi, l'évolution constatée pour Belgacom (-20,63%), Base KPN-Tele2 (-9,09%), Voo (-23,47%) ou pour Scarlet (-52,63%) apparaît significative.

A l'opposé, Mobistar (+15,10%), Proximus (+4,39%), Telenet (+19,10%), Euphony (+15,70%), Dommel (+64,75%), Numericable (+40%) connaissent une hausse du nombre de leurs réclamations.

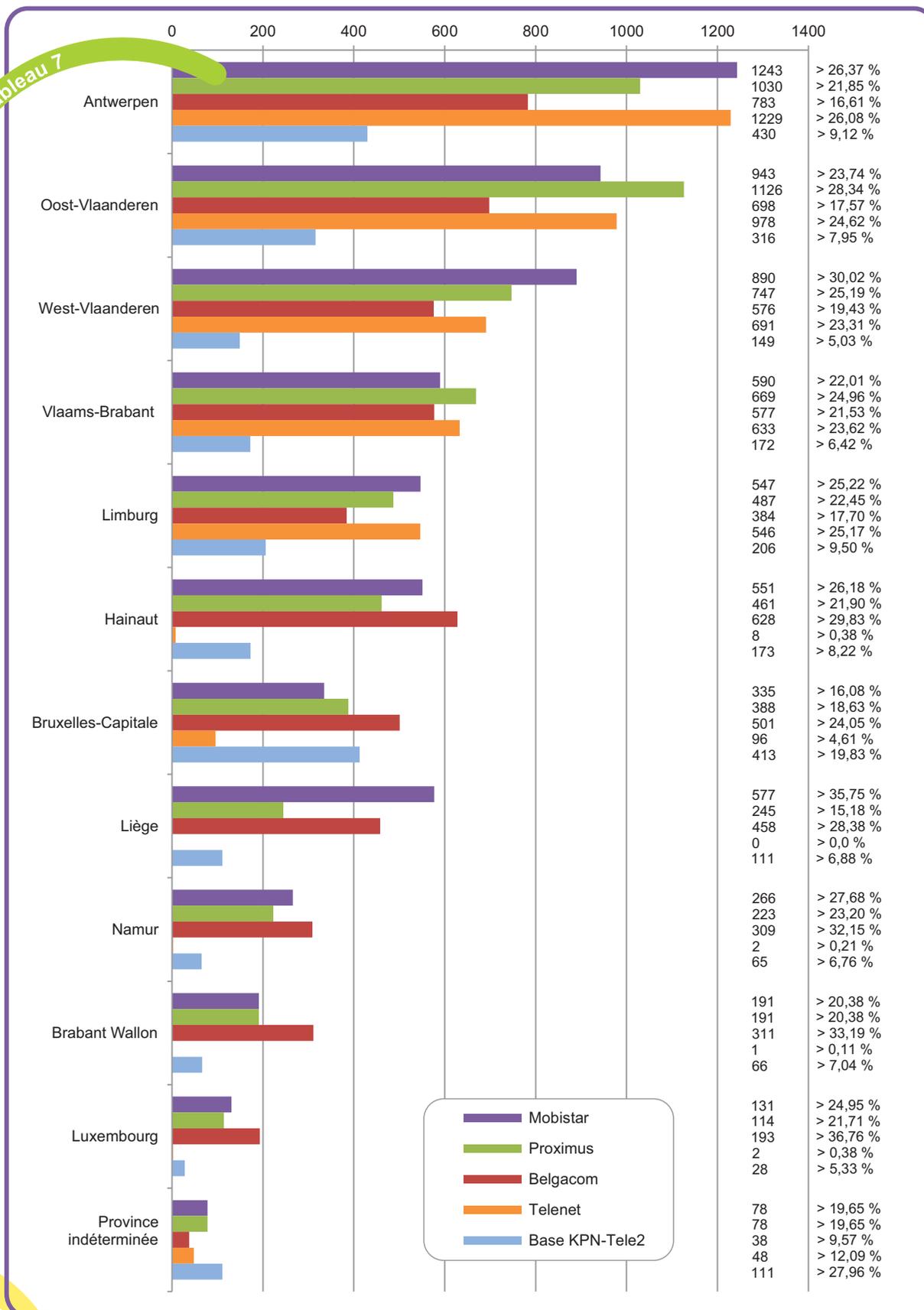
Tableau 6



3. Nombre de plaintes par firme et par province

Ce sont les habitants de la Province de Liège qui ont le plus déposé plainte contre Mobistar en termes de pourcentage (35,75%). L'opérateur mobile Proximus connaît le pourcentage le plus important de plaintes en Flandre Orientale (28,34%) et Flandre Occidentale (25,19%). Plus d'un tiers de l'ensemble des plaintes de la province du Luxembourg concernent l'opérateur Belgacom (36,76%). Telenet fait surtout l'objet de contestations dans les provinces d'Anvers (26,08%) et du Limbourg (25,17%). Base KPN-Tele2 engrange le plus de plaintes à Bruxelles-Capitale (19,83%).

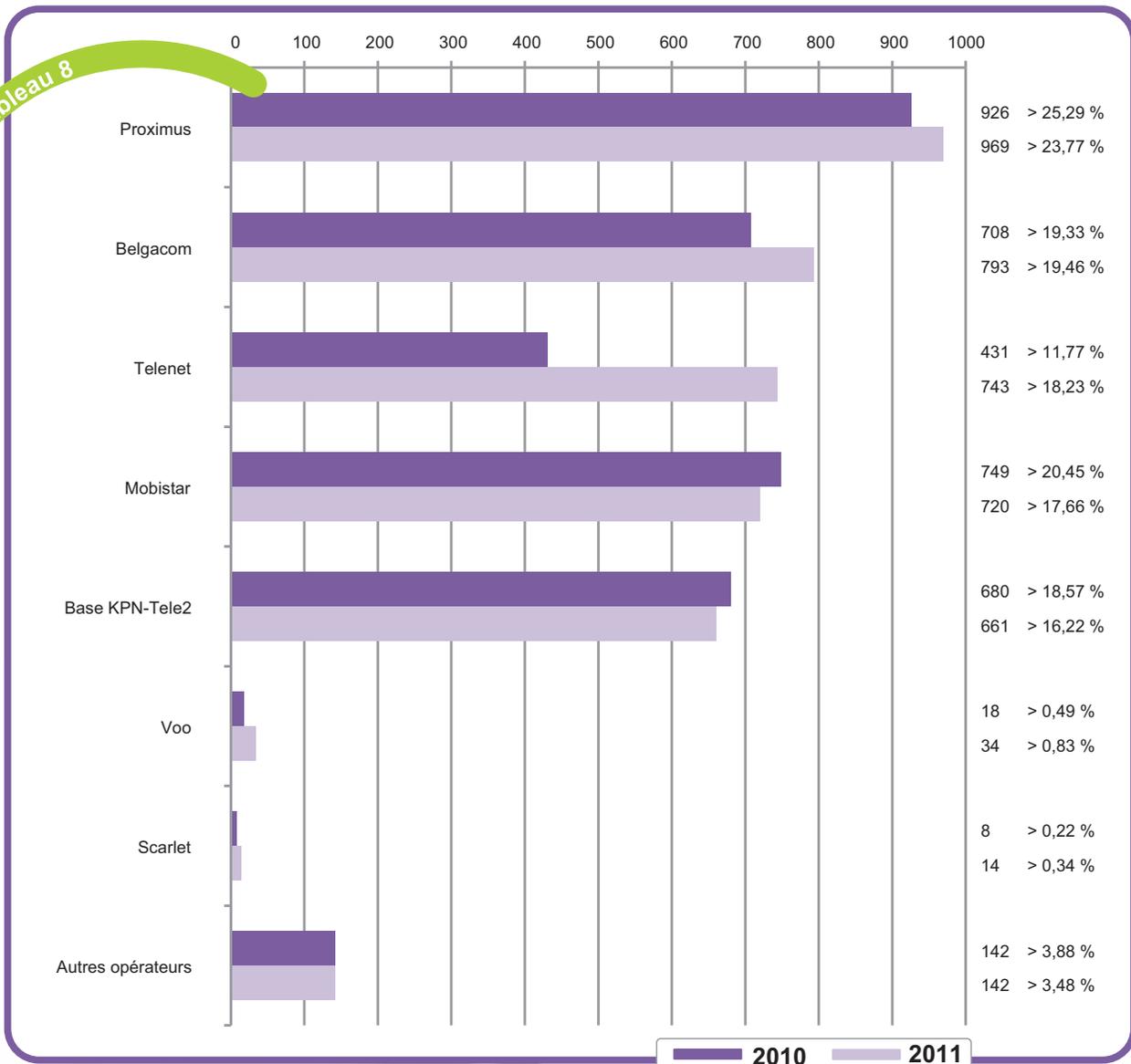
Tableau 7



4. Nombre de plaintes appels malveillants par firme

L'année 2011 connaît une réelle augmentation (+11,30%) du nombre de plaintes relatives à la problématique des appels malveillants adressées au service de médiation (4.076 au lieu de 3.662 plaintes en 2010). Les plaintes concernant Telenet connaissent une hausse considérable (18,23% au lieu de 11,77%). Les plaintes relatives à Proximus sont assez stables (23,77% au lieu de 25,29% en 2010). Il en va de même pour les dossiers relatifs à Belgacom (19,46% au lieu de 19,33% en 2010) et ceux relatifs à Mobistar (17,66% au lieu de 20,45%). A noter que Base KPN-Tele2 représente 16,22% de l'ensemble des plaintes de harcèlement contre 18,57% en 2010.

Tableau 8



5. Nombre de plaintes Médiation par firme

L'année 2011 connaît une réelle diminution (-5,09%) du nombre de dossiers médiation (21.046 au lieu de 22.174 plaintes en 2010).

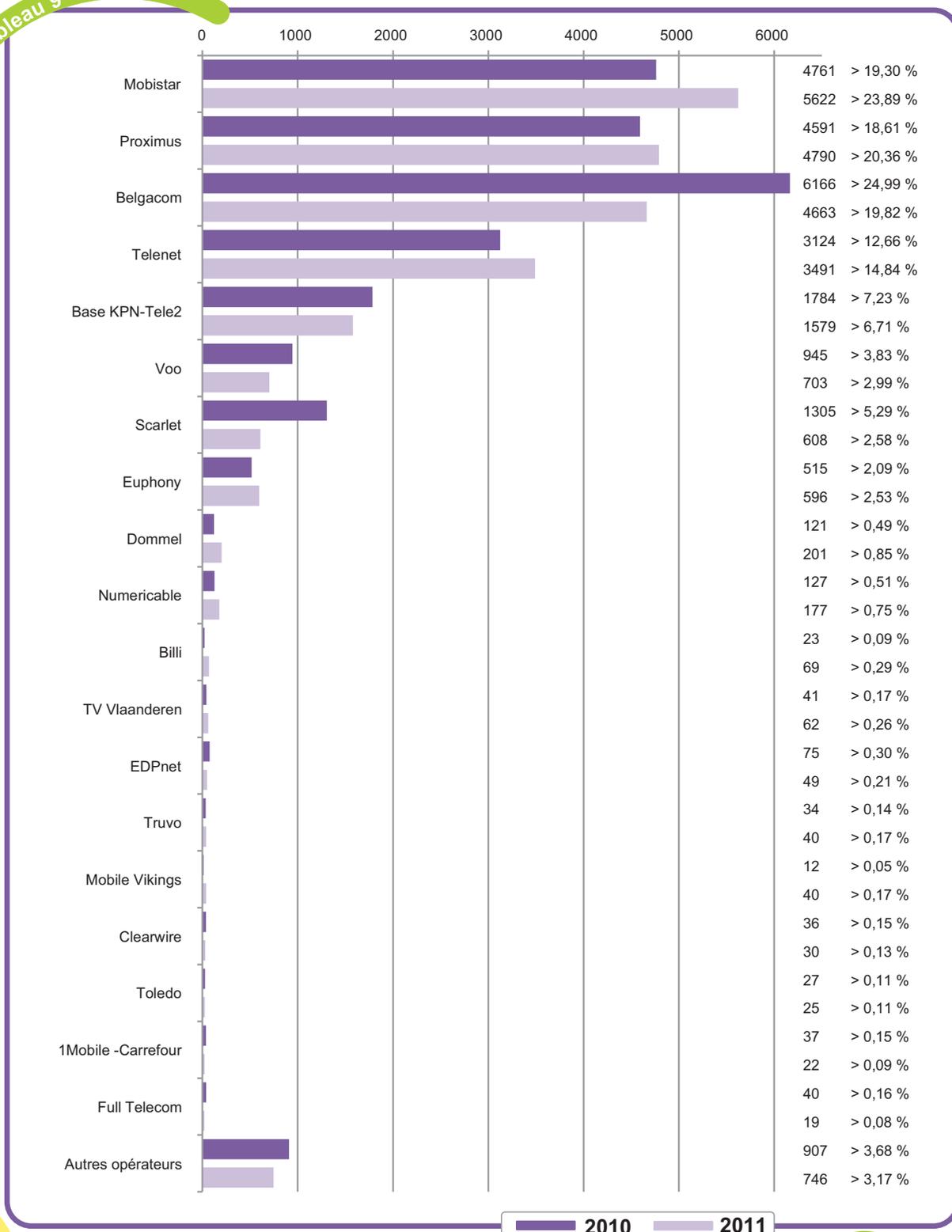
Si on ne tient pas compte des dossiers relatifs aux appels malveillants, la répartition par firme est identique à celle relevée au tableau 5.

Mobistar, en tête pour la première fois, avec 5.622 plaintes (pour 4.761 en 2010) est également en hausse en termes de pourcentages (23,89% pour 19,30% en 2010).

L'opérateur mobile Proximus arrive en seconde place avec 4.790 plaintes enregistrées (contre 4.591 en 2010). Belgacom comptabilise « seulement » 4.663 plaintes (contre 6.166 en 2010).

L'opérateur Telenet, quant à lui, connaît une légère croissance (3.491 plaintes pour 3.124 en 2010). Base KPN-Tele2 complète le top 5 avec 1.579 plaintes (pour 1.784 en 2010).

Tableau 9



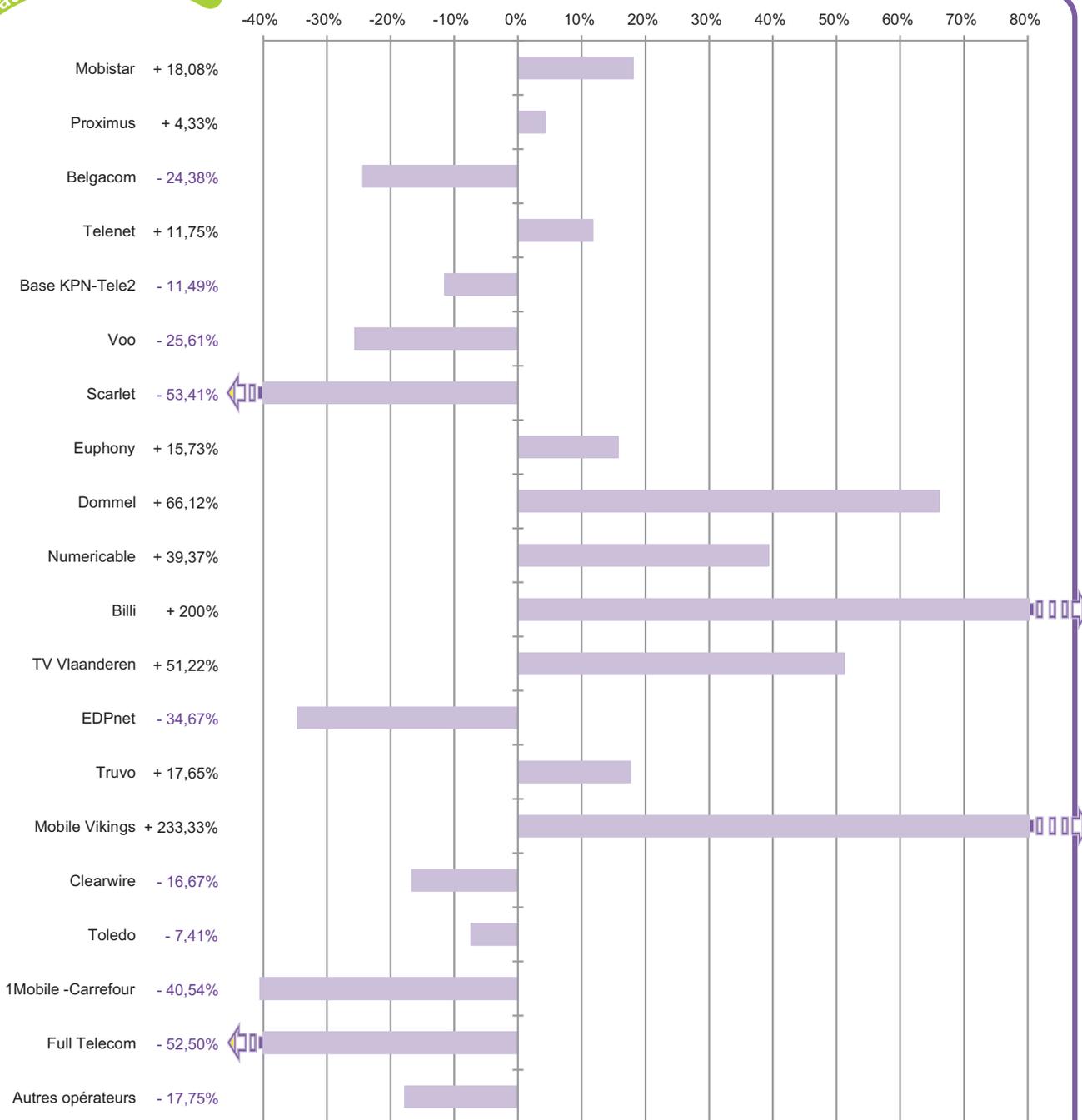
6. Evolution en pourcentage du nombre de plaintes Médiation par firme

Ce tableau confirme les tendances relevées au tableau 6.

En faisant abstraction des plaintes « appels malveillants », Mobistar (+18,08%), Proximus (+4,33%), Telenet (+11,75%), Euphony (+15,73%) ont enregistré une augmentation substantielle du nombre de plaintes introduites auprès du service de médiation. Cette hausse est encore plus marquée pour Dommel (+66,12%) et pour Numericable (+39,37%).

A l'opposé, Belgacom (-24,38%), Base KPN-Tele 2 (-11,49%), Voo (-25,61%) et Scarlet (-53,41%) se situent bien en dessous de la moyenne (-5,09%).

Tableau 10



Catégories de plaintes Médiation

Si nous ne tenons pas compte des dossiers relatifs aux appels malveillants, les plaintes « facturation » restent très clairement majoritaires (12.756 contre 13.341 en 2010), tout comme souligné les années précédentes, et stables en termes de pourcentage (47,20% contre 48,84% en 2010).

Les plaintes concernant les catégories « questions contractuelles », «dérangements », « raccordement » et « accueil » complètent le top 5, comme en 2010.

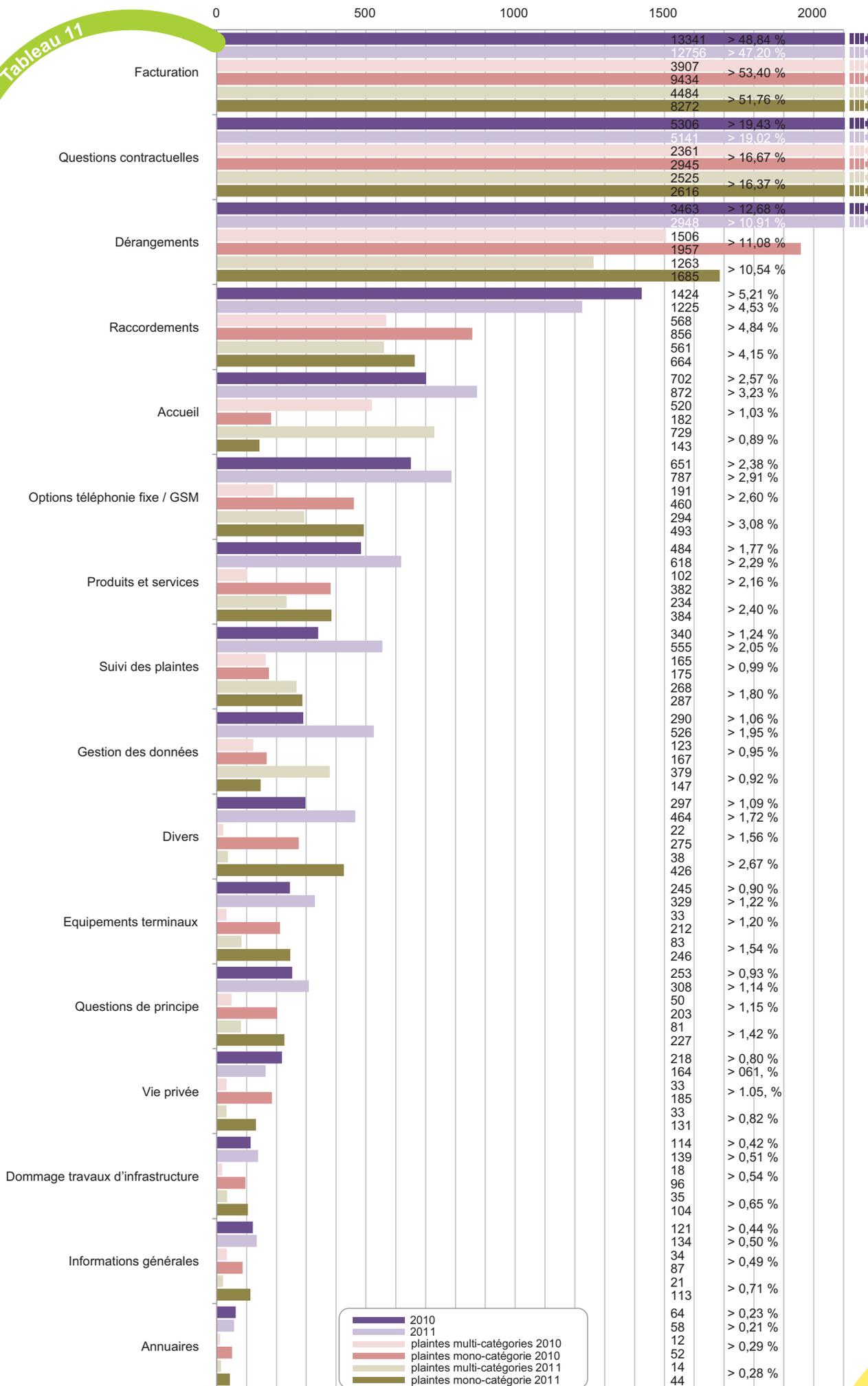
Contrairement à l'année précédente, ces catégories diminuent tant en nombre qu'en pourcentage, à l'exception des plaintes « accueil ».

Nous observons, par ailleurs, que les plaintes « facturation » sont souvent liées à une autre catégorie (4.484 plaintes contre 3.907 en 2010). Il en va de même pour les plaintes « accueil » (729 plaintes contre 520 en 2010).

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 2010, la cinquième position à la place de la catégorie « accueil ».



Tableau 11





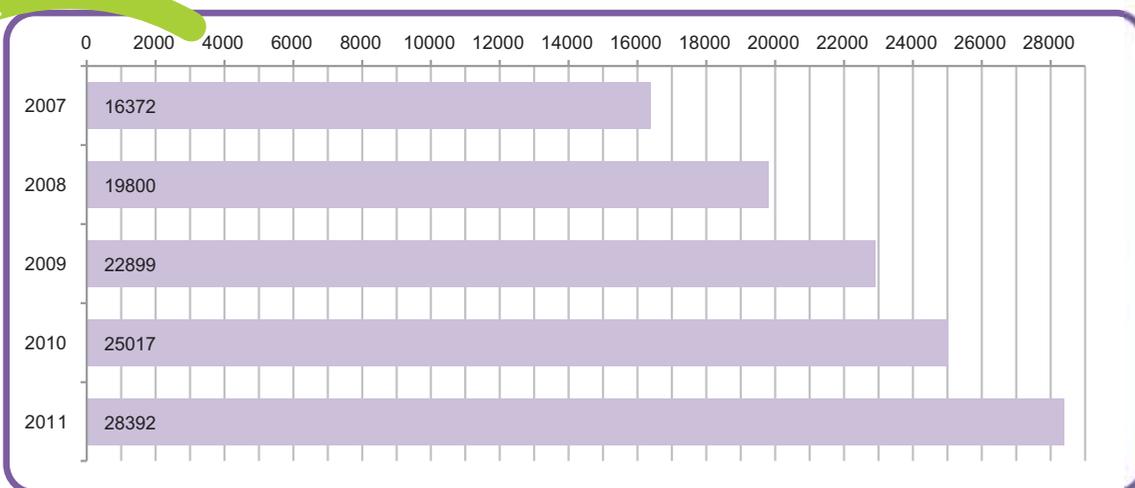
PLAINTES TRAITÉES PLAINTES TRAITÉES EN 2011

A Aperçu des plaintes traitées entre 2007 et 2011

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 2011, 28.392 plaintes ont été analysées, traitées et clôturées par le service de médiation (25.017 en 2010 -soit 3.375 en plus- et 22.899 en 2009).

Tableau 12

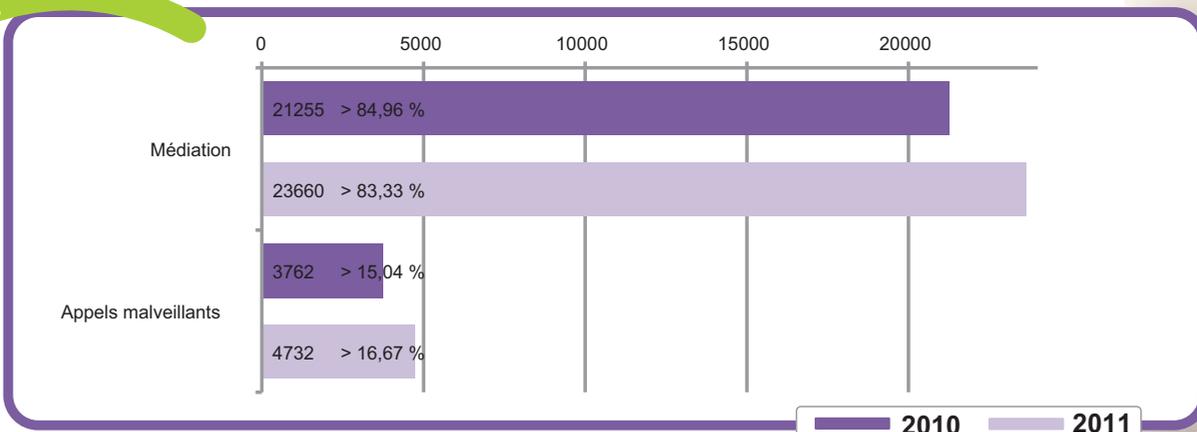


B Répartition des plaintes par procédure de traitement

Les plaintes « médiation » ne cessent d'augmenter (23.660 contre 21.255 en 2010).

Il en va de même pour les plaintes relatives aux appels malveillants (4.732 contre 3.762 en 2010).

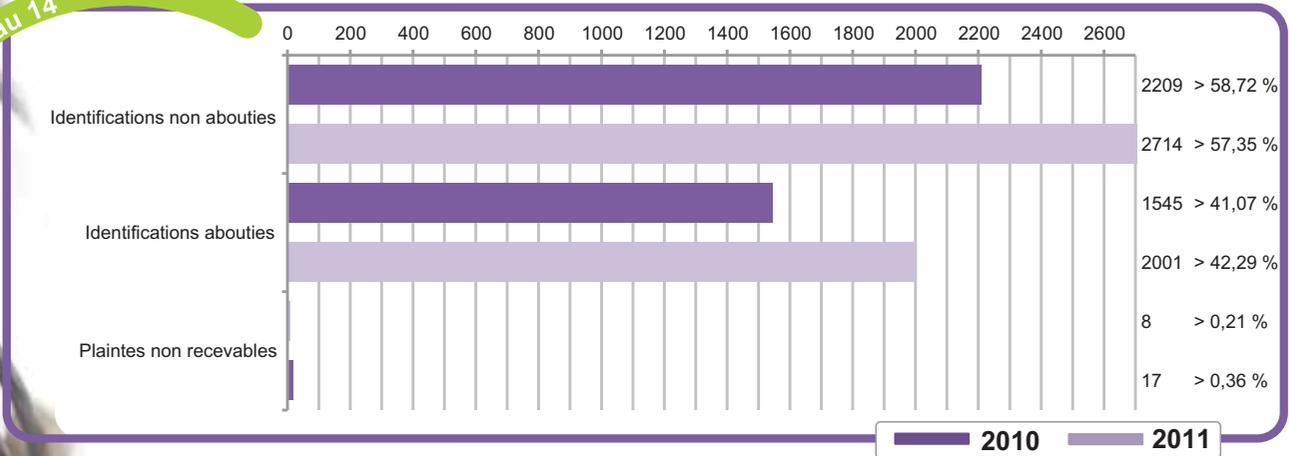
Tableau 13



C Plaintes Appels malveillants

Plus de la moitié des plaintes relatives à des appels malveillants (57,35% contre 58,72% en 2010) traitées au service de médiation n'ont pas abouti à l'identification des auteurs présumés. Le service de médiation constate ainsi une certaine stabilité du nombre de plaintes où une identification des auteurs présumés a pu être communiquée (42,29% contre 41,07% en 2010). 0,36% des plaintes ont été jugées non recevables (contre 0,21% en 2010).

Tableau 14

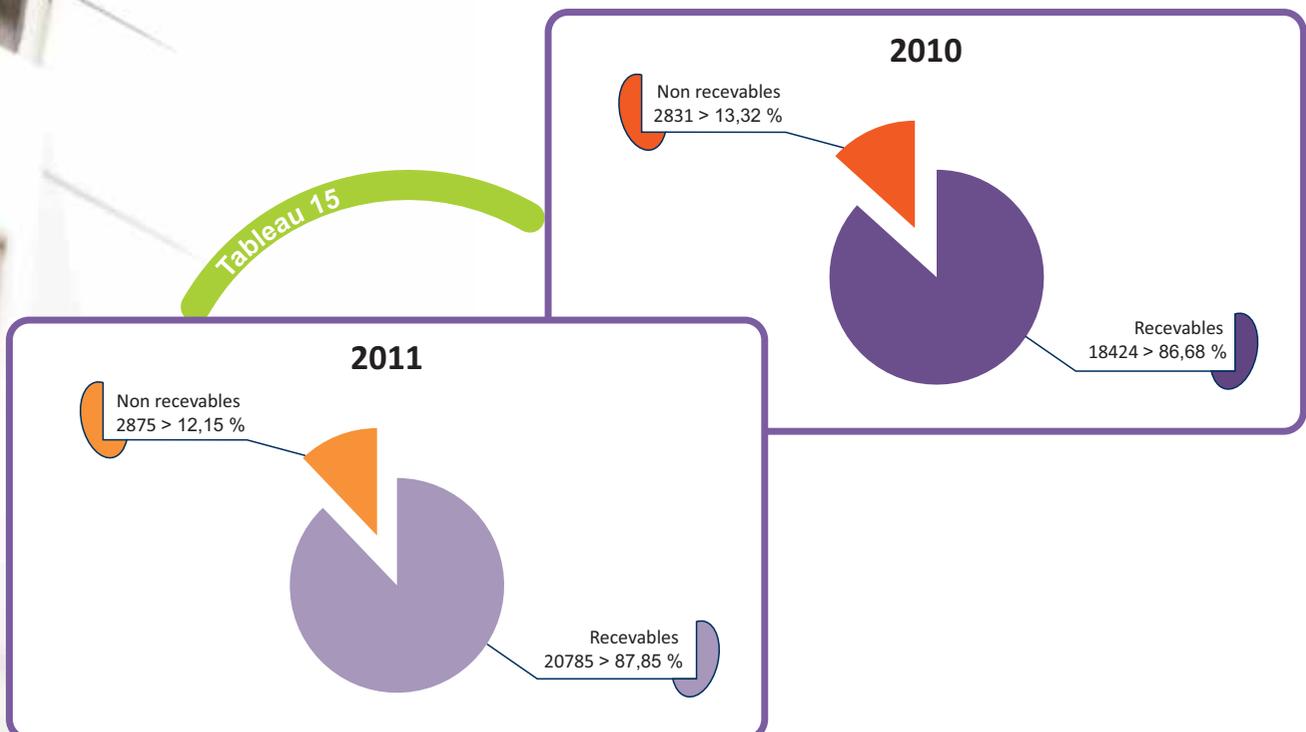


D Plaintes Médiation

1. Recevabilité

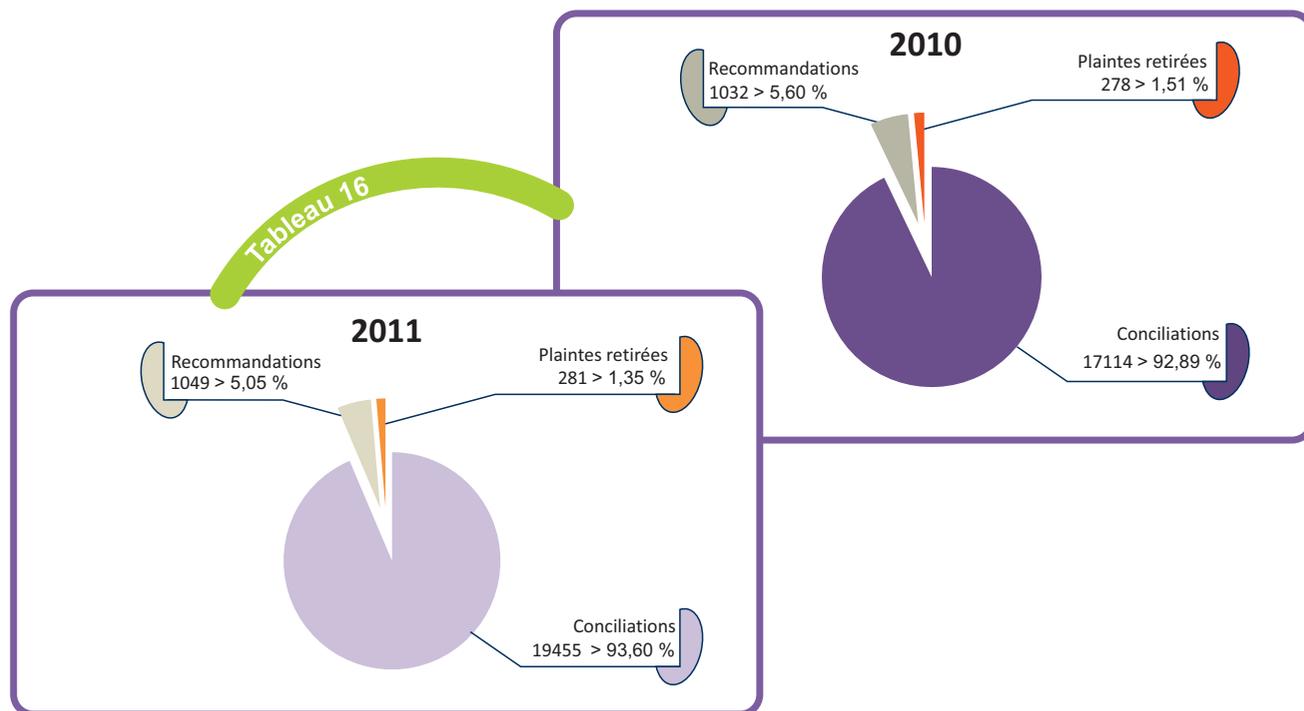
Pour les plaintes « Médiation », les réclamations déclarées recevables sont tout à fait stables en pourcentage (87,85% contre 86,68% en 2010).

Tableau 15



2. Résultats

Les conciliations, en augmentation en nombre, représentent 93,60% des dossiers traités (92,89% en 2010).
Pour 5,05% des dossiers, le service de médiation a finalement dû formuler une recommandation (5,60% en 2010).



3. Résultats positifs pour les plaignants

Les résultats positifs (19.752 contre 17.357 en 2010) représentent le total des conciliations (19.455 contre 17.114 en 2010), des recommandations favorables aux plaignants suivies par la firme (205 contre 191 en 2010), des recommandations favorables aux plaignants partiellement suivies par la firme (56 contre 43 en 2010) et des recommandations sans suite de la firme qui deviennent exécutoires (36 contre 9 en 2010).

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 en concordance avec la firme (132 contre 121 en 2010) et des recommandations favorables aux plaignants non suivies par la firme (384 contre 349 en 2010).

Au 31 décembre 2011, nous comptons, par ailleurs, 236 recommandations en instance (contre 329 en 2010) 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, 2011 peut être considérée comme une année positive : pour 95,03% des litiges, le service de médiation est parvenu à obtenir un résultat favorable aux usagers des services de télécommunications.



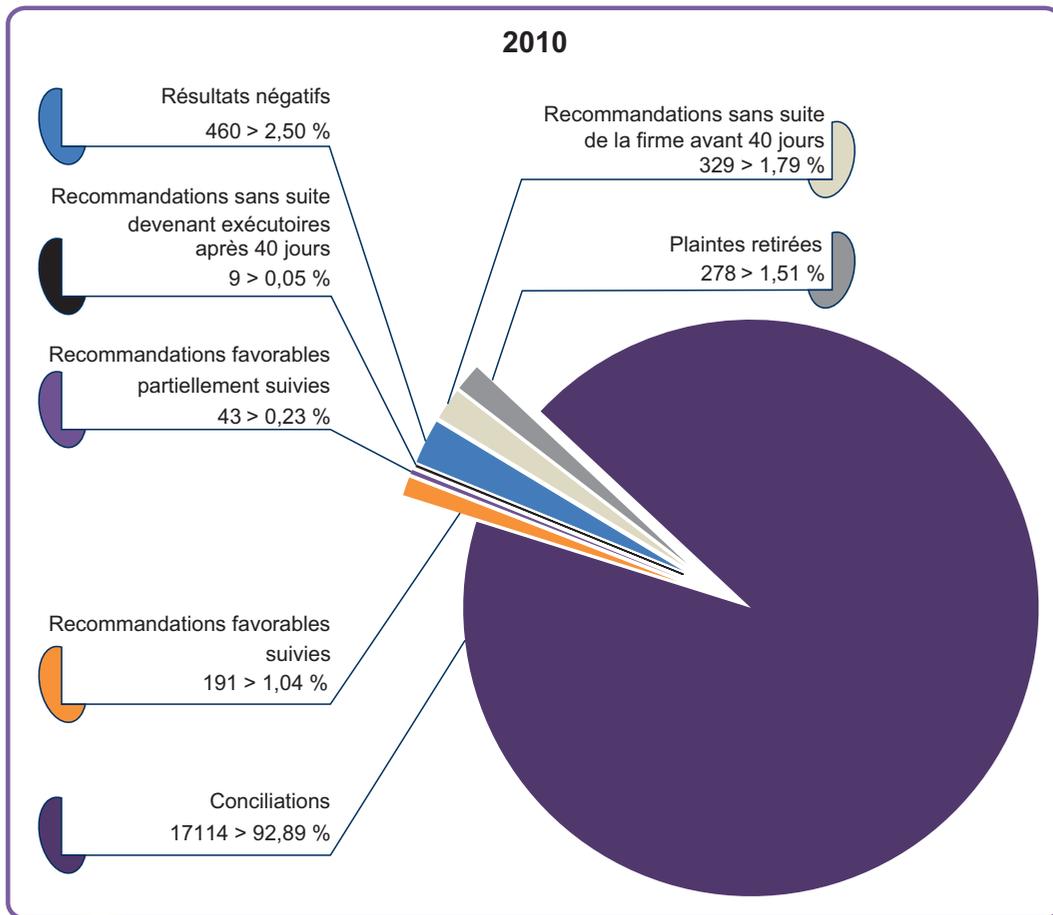
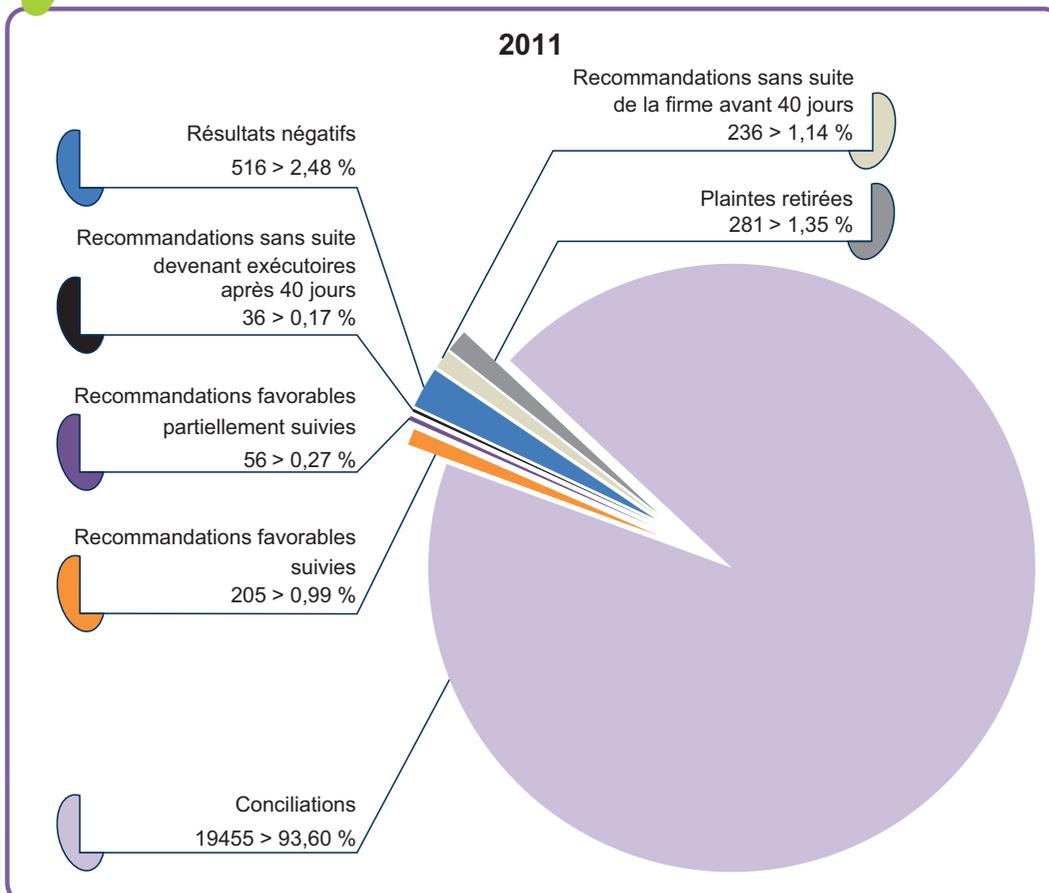


Tableau 17





EXEMPLES

QUELQUES EXEMPLES

3 DE PLAINTES

1. Facturation

Aperçu de la plainte

Madame H. s'étonne d'avoir reçu un courrier d'une société de recouvrement lui facturant 533,65€ en faveur de Billi vu qu'elle n'a jamais bénéficié des services de cet opérateur. Madame H. est, en effet, abonnée auprès de Voo et ne dispose même pas de modem.

Commentaires

Billi explique que la plaignante a bien reçu les différentes factures et n'a réagi que tardivement auprès du service à la clientèle où il lui a été répondu qu'elle devait envoyer un recommandé pour résilier son contrat. Madame H. est invitée à se mettre en rapport avec la société de recouvrement afin de solliciter des facilités de paiement.

Aperçu de la plainte

Monsieur D. ne comprend pas pourquoi un bureau de recouvrement lui a transmis un courrier lui réclamant 115€ à payer dans les 15 jours pour le compte de Mobistar. En effet, il n'a pas réussi à se connecter à Internet via sa clef USB Mobistar alors que le vendeur lui avait assuré qu'il n'aurait aucun souci à son domicile.

Commentaires

Comme le plaignant n'a fait aucune utilisation de son abonnement Internet Everywhere, Mobistar a pris la décision d'annuler toutes les factures et la procédure en recouvrement entamée.

Aperçu de la plainte

Monsieur B. est confronté à des problèmes avec sa ligne téléphonique. Un technicien lui avait fixé un rendez-vous mais il est arrivé plus tôt que prévu. Le client conteste les frais d'intervention découlant de ce passage.

Commentaires

Telenet a fourni des explications sur le rendez-vous et n'a pas facturé les frais d'intervention.

Aperçu de la plainte

Monsieur C. a acheté un nouveau GSM et il a reçu, quelque temps plus tard, une facture d'un montant élevé pour des frais d'Internet mobile. Comme il n'utilisait pas l'Internet mobile, il a contesté cette facture.

Commentaires

Proximus a recalculé les frais contestés, liés au transfert de données, bien que Monsieur C. ait paramétré lui-même l'accès à Internet (le client est responsable de la configuration de son appareil).

Aperçu de la plainte

Madame Y. a demandé le remboursement du crédit que Scarlet ne lui avait pas encore versé.

Commentaires

Scarlet a présenté ses excuses et effectué le remboursement.

2. Questions contractuelles

Aperçu de la plainte

Monsieur V. a adressé deux courriers à la société Voo restés sans suite à l'exception d'un appel selon lequel il allait recevoir les conditions générales dans les trente jours. Il souhaitait également obtenir la liste des chaînes disponibles et se demandait pourquoi Voo avait activé une domiciliation automatique des factures.

Commentaires

Les conditions générales et un tableau des fréquences pour les chaînes disponibles ont été envoyés au domicile de Monsieur V. Voo a expliqué, par ailleurs, que la domiciliation active l'est suite à la fusion effectuée en 2008 des différentes intercommunales. Dans un souci de continuité, l'opérateur a procédé à la perception de la cotisation pour la télédistribution via la domiciliation laquelle peut être révoquée sans délai par le plaignant.

Aperçu de la plainte

Madame C. a reçu la visite d'un démarcheur lui proposant la souscription d'un abonnement clef USB 3G à 10€ pendant dix mois avec la clef gratuite. Le lendemain, en contactant Belgacom, la plaignante s'est rendu compte que l'offre était incohérente et a été invitée à la téléboutique de V. afin d'annuler ce contrat.

Commentaires

Belgacom n'a retrouvé aucune trace d'un contrat au nom de Madame C. La plaignante a donc bénéficié d'une note de crédit et le bureau de recouvrement a retiré ses coordonnées de la base de données.

Aperçu de la plainte

Madame G. s'est plainte de l'approche agressive du télévendeur. Madame G. n'était, en outre, pas satisfaite de l'accessibilité du service à la clientèle de Mobistar.

Commentaires

Mobistar a décidé de résilier sans frais l'abonnement de Madame G. après avoir reçu sa lettre recommandée. Le numéro d'appel a été reconverti en une carte rechargeable Tempo comme le souhaitait la plaignante.



Aperçu de la plainte

Après être passé chez un autre opérateur, Monsieur E. s'est plaint du fait que les frais de résiliation facturés par son ancien opérateur étaient, en définitive, plus élevés que le montant annoncé par le vendeur lors de la souscription de son nouvel abonnement.

Commentaires

Le vendeur de Base a pris contact avec Monsieur E. et lui a accordé une compensation d'un montant de 80 euros sur sa facture suivante. Proximus a fourni des informations relatives aux frais de résiliation qui avaient été calculés et facturés conformément à ses conditions générales.

Aperçu de la plainte

Monsieur M. a pris contact avec le service à la clientèle de TV Vlaanderen afin de se renseigner sur les conditions de résiliation de son abonnement. Il a été promis à Monsieur M. qu'un autre collaborateur du service à la clientèle allait le rappeler. Cela ne s'est malheureusement pas fait, de sorte que le plaignant a contesté le délai de préavis d'un mois habituellement appliqué.

Commentaires

Comme les contacts entre TV Vlaanderen et Monsieur M. ne se sont pas déroulés comme souhaité, TV Vlaanderen a décidé de résilier le contrat au 30 septembre 2011 après avoir reçu une lettre recommandée de Monsieur M. le 15 septembre 2011.

3. Dérangements

Aperçu de la plainte

Depuis plusieurs mois, Monsieur J. constate des irrégularités dans le flux des données de téléphone et d'Internet, incidemment aussi quelques microcoupures régulières dans le signal de la télédistribution. Malgré le passage de techniciens de Voo, la situation n'est toujours pas régularisée.

Commentaires

Voo confirme que tout est rentré dans l'ordre. Les problèmes de connexion de Monsieur J. étaient liés à une saturation du réseau (nœud). A présent, ce dernier est stabilisé. Voo a posé un geste commercial équivalent à quatre mois d'abonnement au pack Trio Passionnément.

Aperçu de la plainte

Pendant une semaine, les habitants d'un quartier de F. ont été privés de TV, d'Internet et de téléphone. La panne était due d'après les ouvriers de Belgacom à la présence d'eau dans les câbles.

Commentaires

Belgacom tient à présenter ses excuses auprès de Monsieur D. pour les désagréments éprouvés et une indemnité pour levée tardive lui a été octroyée.

Aperçu de la plainte

Monsieur G. n'a pas pu utiliser sa connexion téléphonique et internet pendant plusieurs jours. Le service à la clientèle de Base n'était apparemment pas accessible durant cette période.

Commentaires

Base a confirmé les problèmes rencontrés par le plaignant et lui a accordé une compensation correspondant au nombre de jours durant lesquels aucune connexion n'était possible.

Aperçu de la plainte

Madame P. s'est plainte du fait que, durant plusieurs mois, sa connexion internet était fréquemment interrompue. Ces problèmes ont été résolus, mais la plaignante demande une compensation pour les désagréments subis.

Commentaires

Telenet a indiqué que différents clients avaient effectivement été confrontés à des problèmes dans le quartier de Madame P. Telenet a accordé une compensation équivalant à six mois gratuits de location du décodeur et de l'abonnement à Internet et à la télévision par câble.

Aperçu de la plainte

Monsieur D. s'est plaint d'une mauvaise réception de la télévision numérique. Ce problème serait lié à la lenteur de sa connexion internet, fournie par Belgacom. Une solution a été trouvée après de nombreux contacts avec le service technique, mais, après quelques semaines, les problèmes ont ressurgi.

Commentaires

Belgacom a envoyé un technicien sur place pour résoudre les problèmes et a, en outre, accordé une compensation correspondant à un mois d'abonnement à Internet.

4. Raccordement

Aperçu de la plainte

Dans le courant du mois de novembre, Monsieur O. a souscrit, en raison de son déménagement, un contrat auprès de Mobistar pour la promotion StarPack 5TV, téléphone et Internet. Deux mois plus tard, malgré de nombreuses démarches, le plaignant ne dispose toujours pas de la totalité des services.

Commentaires

Mobistar a bien résilié, comme demandé vu le retard encouru, le StarPack sans frais et a accepté, également, d'annuler le montant actuellement ouvert de 124,93€.

Aperçu de la plainte

Monsieur T. dépose plainte auprès du service de médiation suite au délai trop long et incompréhensible de l'activation de son Home Pack 4 auprès de Base. Après contact avec neuf techniciens de Base, le plaignant s'interroge quant à la capacité du service technique en matière d'activation de ligne et de résolution de problèmes.

Commentaires

Dans le contrat de Monsieur T., il était stipulé, à titre indicatif, que le délai d'activation serait de quatre semaines. Etant donné que le téléphone n'a pas fonctionné tout de suite après l'installation d'Internet, Base a décidé d'accorder un crédit au prorata des 13 jours de désagréments.

Aperçu de la plainte

Malgré les demandes pressantes de Madame G, son transfert de numéro pour un passage de Mobistar à Telenet n'a pas été effectué et son activation a pris beaucoup de retard. Telenet n'a pas autorisé Madame G. à annuler ce transfert sans frais.

Commentaires

Telenet a présenté ses excuses et a offert une compensation à Madame G.. Le raccordement a été activé un peu plus tard.

Aperçu de la plainte

Madame V. a dû attendre son raccordement très longtemps après avoir averti son opérateur de son déménagement. Elle a demandé à ce que sa facture du mois de septembre soit recalculée en conséquence.

Commentaires

Belgacom a présenté ses excuses pour le retard observé dans ce dossier de déménagement et a accordé à Madame V. une compensation d'un montant équivalant à deux mois d'abonnement.

Aperçu de la plainte

Malgré les demandes pressantes de Madame R. et les promesses de Mobistar, la ligne téléphonique fixe de la plaignante n'a pas été activée. Le raccordement lui a, malgré tout, été facturé.

Commentaires

Mobistar a donné la possibilité à Madame R. de résilier son contrat sans frais si elle le souhaitait. Comme Madame R. ne réagissait pas, Mobistar lui a offert une compensation sous la forme d'une note de crédit.

5. Accueil

Aperçu de la plainte

Monsieur N. souhaite dénoncer le manque de sérieux d'un employé de Voo. Ce dernier n'a pas hésité à donner de mauvaises informations pour « se débarrasser » de son interlocuteur.

Commentaires

L'opérateur assure qu'un rappel a été fait aux services d'accueil afin que ce genre de mésaventure n'arrive plus.

Aperçu de la plainte

Monsieur V. a téléphoné, à trois reprises, au service clientèle de Proximus suite à un problème technique lors de la réception de SMS en roaming. Il a eu affaire à un membre du personnel qui s'est montré très grossier, incompétent et excédé par la lenteur de la voix du plaignant handicapé.

Commentaires

Proximus a présenté ses excuses à Monsieur V. pour le manque de respect témoigné par une personne du service à la clientèle suite à sa demande d'information.

Aperçu de la plainte

Monsieur K. s'est plaint du délai d'attente pour joindre le service à la clientèle de Belgacom. Il a demandé à ce que son problème

soit résolu rapidement.

Commentaires

Belgacom a confirmé qu'il avait tout mis en œuvre pour toujours offrir à ses clients un service optimal. Il a, en outre, signé la « Charte » en faveur de la clientèle. Cette « Charte » prévoit, entre autres, un délai d'attente maximum de 2,5 minutes à partir du 1er janvier 2012.

Aperçu de la plainte

Monsieur W. avait une question relative à sa facturation, mais il n'a pas réussi à joindre le service à la clientèle.

Commentaires

Proximus a invité le plaignant à contacter à l'avenir le service à la clientèle général au 078 05 6000, s'il ne dispose pas d'un numéro Proximus. L'opérateur a également conseillé au plaignant de consulter le website <http://www.proximus.be> pour de plus amples informations.

Aperçu de la plainte

Monsieur S. a demandé un conseil personnalisé au sujet de son plan tarifaire. Mobistar ne lui a cependant fourni aucune information.

Commentaires

Mobistar a pris contact avec Monsieur S. et lui a fourni des renseignements sur le passage à un tarif résidentiel. Mobistar lui a également communiqué l'adresse e-mail du service ad hoc.

6. Options téléphonie

Aperçu de la plainte

Madame H., suite au conseil de Voo, demande l'intervention du médiateur afin de changer de numéro de téléphone. Elle se fait effectivement harceler par un ancien ami.

Commentaires

Voo a attribué gratuitement à Madame H. un nouveau numéro de téléphone et la situation s'est, dès lors, régularisée.

Aperçu de la plainte

Un supermarché a fait passer tous ses services de télécommunications de Belgacom à Mobistar, mais un numéro n'a pas été transféré, ce qui a engendré des problèmes d'accessibilité.

Commentaires

Belgacom et Mobistar ont indiqué que le numéro avait été correctement transféré et qu'entre-temps, la ligne fonctionnait correctement chez Mobistar.

Aperçu de la plainte

Monsieur S. constate que Base lui a facturé des appels vers un numéro gratuit en Espagne alors qu'un ami, abonné auprès de Proximus, n'a pas été facturé.

Commentaires

Base explique que tous les appels effectués en roaming sont payants. L'utilisation d'un service, même gratuit à l'étranger, est donc facturée et le coût varie selon les opérateurs et les accords



conclus. Les tarifs roaming sont accessibles via le website de Base.

Aperçu de la plainte

Madame T. s'est plainte de problèmes d'accessibilité avec son abonnement mobile chez Telenet. Elle a manqué plusieurs appels parce qu'elle n'avait pas de réseau.

Commentaires

Telenet a ouvert une enquête en collaboration avec la cliente afin d'identifier la cause des problèmes. Malheureusement, aucune solution n'a pu être trouvée et Telenet a proposé à la cliente de résilier son contrat sans frais. Telenet a également offert en compensation deux mois d'abonnement gratuits à Internet.

7. Produits et services

Aperçu de la plainte

Depuis un certain temps, la société de Monsieur P. ne reçoit plus les factures de Belgacom et de Proximus sur support papier. Les nombreuses tentatives pour rétablir la situation se sont avérées infructueuses.

Commentaires

Les deux opérateurs ont fait le nécessaire pour envoyer les duplicatas des factures et conseillé à Monsieur P. de consulter leur website où sont disponibles les factures de sa société.

Aperçu de la plainte

Monsieur B. a commandé un bouquet "musique et culture", mais, même après plusieurs appels au service à la clientèle, ce bouquet n'a toujours pas pu être activé.

Commentaires

Scarlet a présenté ses excuses et a confirmé que le bouquet "musique et culture" de Belgacom TV serait activé dans les 48 heures.

Aperçu de la plainte

Monsieur M. a introduit une réclamation à l'encontre de Proximus quant au traitement de ses points d'épargne. Il a contacté, en vain, le service à la clientèle de l'opérateur mobile.

Commentaires

Lors de son passage vers une offre groupée de Belgacom, l'ancienne affiliation de Monsieur M. a été désactivée suite à la suppression de son compte client. Proximus confirme que les points épargnés dans le passé ont été restitués sur le nouveau numéro de membre.

Aperçu de la plainte

Madame E. avait rechargé sa carte par Internet. Le montant a bien été débité du compte de Madame E., mais n'est jamais arrivé sur sa carte rechargeable. La cliente avait apparemment introduit un mauvais numéro d'appel et Proximus n'a pas rectifié cette erreur.

Commentaires

Proximus a confirmé que la plaignante s'était, en effet, trompée de numéro d'appel et a indiqué qu'elle était elle-même responsable de l'introduction d'un numéro erroné. Les cartes

Pay&Go ne sont pas enregistrées de manière nominative dans le système de Proximus. Proximus ne peut pas retirer une valeur d'appels d'une carte pour la mettre sur une autre carte.

8. Suivi des plaintes

Aperçu de la plainte

Monsieur L. demande l'intervention du service de médiation étant donné que sa mère de 93 ans s'est vue imposer l'acquisition d'un décodeur digital par Telenet. A la réception de la confirmation d'achat avec fixation de rendez-vous pour l'installation, le plaignant a directement contacté le service à la clientèle de Telenet pour la soi-disant commande. Aucun suivi n'a été donné à son appel et un nouveau courrier de confirmation est arrivé.

Commentaires

Telenet confirme qu'une suite utile a été réservée à la requête de Monsieur L. et que le rendez-vous et les produits ont bien été annulés.

Aperçu de la plainte

Madame U. a constaté que Mobistar n'avait toujours pas versé sur son compte en banque le crédit qui lui avait été accordé lors du traitement d'une plainte précédemment introduite auprès du service de médiation.

Commentaires

Comme Madame U. payait ses factures par domiciliation, le crédit ouvert a été automatiquement mis à profit pour régler les factures du 6 septembre 2011 au 6 décembre 2011 inclus. Le crédit restant de 124,39 euros a été reversé sur le compte en banque de Madame U.

9. Gestion des données

Aperçu de la plainte

Monsieur C. constate que Proximus s'est trompée dans la gestion de son transfert. En effet, il a demandé de passer à un plan tarifaire Pay & Go et non à un abonnement Bizz Flex +15 comme figurant sur la facture.

Commentaires

Proximus précise que le document signé par le plaignant a sûrement porté à confusion. Tout est actuellement réglé selon les desiderata de Monsieur C.

Aperçu de la plainte

Monsieur H. s'est plaint du fait que sa facture contienne des informations personnelles. Monsieur H. est allé se plaindre à ce sujet dans une boutique Belgacom. Sur place, le collaborateur n'a pas pu l'aider et le service à la clientèle de Belgacom n'était pas accessible.

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 H. sur la « liste antimarketing » et sur la « liste Restrictel ». Monsieur H. a, en outre, pu s'inscrire sur la « liste Robinson », pour assurer la protection de sa vie privée.

Aperçu de la plainte

Monsieur A. n'a pas pu devenir client chez Telenet parce que sa femme avait encore une dette envers cet opérateur. Selon Monsieur A., cette dette était antérieure à leur mariage.

Commentaires

Telenet a confirmé qu'il ne pouvait activer aucun service au nom du plaignant en raison d'un solde à payer au nom de son épouse. Telenet a proposé que le plaignant règle le solde à payer et, dès que le paiement a été enregistré, le plaignant a pu prendre contact avec le service à la clientèle de Telenet ou demander l'activation de services de Telenet via le website <http://www.telenet.be>.

10. Divers

Aperçu de la plainte

Monsieur S. s'étonne que sa fille n'ait jamais reçu sa Vivabox Gourmandise gagnée suite à un jeu organisé par Proximus. Il a contacté en vain, à plusieurs reprises, le service à la clientèle de l'opérateur mobile.

Commentaires

Proximus confirme que la situation est, à présent, régularisée et la fille de Monsieur S. a bien obtenu la Vivabox Gourmandise.

Aperçu de la plainte

Monsieur E. a commandé chez Proximus un GSM qu'il a payé à l'aide des points épargnés dans le cadre du programme de fidélité de l'opérateur. Monsieur E. a cependant remarqué par la suite que cet appareil lui avait été comptabilisé sur une de ses factures mensuelles.

Commentaires

Proximus a présenté ses excuses pour le malentendu. Il semble en effet qu'un nombre inférieur de points ait été utilisé, de sorte qu'il restait un supplément de 50 euros à payer. Proximus a procédé à une correction et a crédité le compte du client du montant contesté.

11. Equipements terminaux

Aperçu de la plainte

Monsieur D. s'insurge contre les pratiques d'Aldi Talk. Il a envoyé deux mails pour signaler à la société qu'il n'arrivait pas à installer son kit de démarrage avec son GSM Nokia 6150. Il y aurait une incompatibilité technique entre les cartes d'Aldi Talk et ce type ancien de GSM. Le plaignant demande à être remboursé.

Commentaires

Aldi Talk indique que la carte SIM fonctionne parfaitement avec des GSMs plus récents. La difficulté provient donc clairement d'une défectuosité ou d'une incompatibilité du GSM. D'après les conditions générales, la société n'est pas responsable de ce dysfonctionnement mais a décidé d'octroyer à Monsieur D. un geste commercial.

Aperçu de la plainte

Monsieur H. avait acheté un iPhone le 16 février 2011. En mai 2011, l'appareil est tombé en panne pour la troisième fois, et ce,

toujours pour les mêmes raisons. Étant donné la nature des pannes, le plaignant a dû chaque fois rentrer son GSM pour une période de sept jours. Comme Monsieur H. utilisait cet appareil à des fins professionnelles, il a demandé à bénéficier d'un téléphone de remplacement. Dans le Mobistar-center, Monsieur H. s'est entendu répondre qu'on ne pouvait pas lui échanger son appareil.

Commentaires

Mobistar a fait savoir que Monsieur H. avait rapporté son iPhone en raison de problèmes techniques. L'opérateur a remis un nouvel appareil à Monsieur H. le 20 mai 2011.

12. Questions de principe

Aperçu de la plainte

Madame B. constate que le crédit alloué à la carte Pay & Go de sa fille est parfois consommé par une tierce personne. Après recherche, il apparaît que Proximus a attribué le même numéro à Madame L.

De plus, l'opérateur assure qu'il ne peut pas transférer le crédit de l'ancienne carte suite au changement de numéro.

Commentaires

Proximus tient à s'excuser auprès de Madame B. et de sa fille pour les désagréments rencontrés. L'opérateur mobile remercie la plaignante d'avoir bien voulu reprendre un nouveau numéro et a décidé d'accorder un geste commercial de 50€ et de 2.000 SMS gratuits supplémentaires.

Aperçu de la plainte

Monsieur C. a souscrit à un nouvel abonnement en mars 2011 via le website de Mobistar. Comme il était déjà client chez Mobistar, il n'a pas pu bénéficier de la promotion en ligne. Selon le plaignant, cette clause n'était pas mentionnée sur le website de l'opérateur.

Commentaires

À la suite de l'examen de la plainte introduite auprès du service de médiation, Mobistar a adapté le plan tarifaire de Monsieur C. et il lui a également accordé une compensation à titre de geste commercial.

13. Vie privée

Aperçu de la plainte

Monsieur J. se rend compte que son numéro Allo RTL n'est pas privé vu qu'il est repris dans le nouvel annuaire. En vérifiant son contrat, il constate pourtant qu'il a bien coché la case permettant de ne pas faire paraître ses données personnelles.

Commentaires

Suite à une mauvaise manipulation de Base lors de l'activation du numéro, l'opérateur mobile souhaite s'excuser pour les éventuels désagréments. Base a décidé de poser un geste commercial, soit un mois d'abonnement gratuit.

Aperçu de la plainte

Madame V. pense que son ex-mari écoute ses conversations téléphoniques. La police lui a conseillé d'envoyer une lettre recommandée à Belgacom, mais la plaignante n'a encore reçu



aucune réponse à ce sujet.

Commentaires

Belgacom a présenté ses excuses pour sa réaction tardive et a envoyé un technicien sur place pour déterminer s'il y avait un risque de fraude.

14. Dommages suite à des travaux d'infrastructure

Aperçu de la plainte

Madame C. s'étonne que, suite à sa souscription d'un pack téléphone/internet/TV, deux ouvriers de Belgacom sont venus creuser une tranchée de plus de trois mètres devant chez elle. Ils ont, en partie, abîmé en le tarmac de son entrée et creusé dans sa pelouse. Elle essaie en vain de contacter Belgacom.

Commentaires

D'après les informations émanant du service technique de Belgacom, il apparaît qu'à présent, les réparations sont effectuées et la tranchée rebouchée.

Aperçu de la plainte

En janvier 2011, l'allée de Madame O. a été délavée par une équipe technique de Belgacom, en raison d'une panne survenue chez ses voisins. Comme, deux semaines plus tard, l'allée de Madame O. n'avait toujours pas été réparée, la plaignante a essayé en vain de s'adresser au service à la clientèle de Belgacom. Elle n'a pas obtenu de communication parce qu'elle est cliente chez Telenet et que le système informatique gérant le central téléphonique lui demandait chaque fois d'introduire son numéro de téléphone chez Belgacom.

Commentaires

Belgacom a présenté ses excuses à la plaignante puisque les contacts avec le service à la clientèle ne se sont pas déroulés comme souhaité. L'opérateur a transmis la plainte de madame O. au service technique qui a procédé aux réparations.

15. Informations générales

Aperçu de la plainte

À la fin de l'année 2010, deux vendeurs de Belgacom ont convaincu Monsieur N., alors client chez Telenet, de passer chez Belgacom. Après l'installation, il est apparu que les vendeurs n'avaient pas tenu leurs promesses. Monsieur N. a pris contact avec le service à la clientèle où le préposé a fait savoir au plaignant qu'il ne pourrait bénéficier des services promis que quelques mois plus tard.

Commentaires

Belgacom a présenté ses excuses au plaignant et a indiqué qu'une connexion VDSL n'était techniquement pas encore possible.

16. Annuaires

Aperçu de la plainte

Monsieur D. s'étonne que l'annuaire 6A ne reprenne plus des villes comme L., S. ou F. avec lesquelles il a plus d'affinités et de contacts. Il en va de même pour la majeure partie des entreprises et organismes publics situés à L. et/ou à sa périphérie.

Commentaires

Truvo a bien connaissance du problème soulevé et assure que la prochaine édition sera ajustée. Un exemplaire du volume 6B a été gracieusement envoyé au plaignant.

Aperçu de la plainte

À la fin du mois de juin 2011, Truvo a fait parvenir à Madame B. un accusé de réception et une facture relatifs à une insertion dans les Pages d'or. La plaignante a affirmé qu'elle n'avait jamais introduit cette commande et a demandé à ce qu'elle soit annulée.

Commentaires

Truvo a annulé le contrat et a crédité le compte de la cliente du montant de la facture contestée.





RECOMMANDATIONS

4 RECOMMANDATIONS

A Introduction

Dans le cas d'une plainte de deuxième ligne, c'est-à-dire une plainte pour laquelle le plaignant et le service à la clientèle de l'opérateur concerné ne sont pas parvenus à trouver une solution au litige, le service de médiation tente d'abord d'obtenir un résultat favorable à l'utilisateur par le biais d'une médiation, sans prendre parti ni pour le plaignant ni pour l'opérateur (accord à l'amiable). La poursuite du conflit entre le plaignant et l'opérateur est ainsi évitée, et le service de médiation peut conclure le litige de manière satisfaisante pour les deux parties.

Il est toutefois impossible pour le service de médiation d'obtenir un accord à l'amiable dans tous les cas. Si, après l'intervention du service de médiation, les négociations entre le plaignant et l'opérateur atteignent un stade ne permettant pas d'aboutir à un accord à l'amiable, le service de médiation formule une recommandation afin de clôturer le dossier.

Une telle recommandation est toujours adressée à l'opérateur et trouve son fondement dans l'article 43bis § 3, 3° de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques qui définit les missions attribuées au service de médiation.

La recommandation peut être prononcée tant en faveur du plaignant qu'en faveur de l'opérateur. À cette fin, le service de médiation se base sur la législation en vigueur, le contenu des contrats conclus avec les opérateurs, les conditions générales des opérateurs, la correspondance échangée entre les parties et tous les autres documents écrits relatifs au litige, les preuves apportées par les parties concernées, etc...

Une recommandation n'est pas juridiquement contraignante et diffère en ce sens d'un jugement prononcé par un tribunal. Conformément à la loi susmentionnée, un opérateur est uniquement tenu d'informer le plaignant, par le biais d'une réponse motivée, des suites qu'il donnera à cette recommandation. L'opérateur n'est donc pas contraint de suivre la recommandation du service de médiation. Il faut tenir compte du fait que l'opérateur est censé informer par écrit le plaignant et le service de médiation de sa décision motivée, dans un délai de vingt jours ouvrables à compter de la date de notification de la recommandation par le service de médiation. Si l'opérateur ne répond pas à cette recommandation dans le délai susmentionné, le service de médiation enverra un rappel à l'opérateur. Ce dernier dispose alors à nouveau d'un délai de vingt jours ouvrables pour communiquer sa décision motivée. En cas de non-respect de ces dispositions, l'opérateur est tenu, conformément à l'article 31 de la loi du 27 décembre 2005 portant des dispositions diverses, d'exécuter la recommandation spécifique.

Le plaignant peut également se pourvoir en justice si la

recommandation n'est pas suivie par l'opérateur.

B Position du plaignant avant et après une recommandation

En 2011, le service de médiation a rédigé 1.049 recommandations (contre 1.032 en 2010). Une recommandation a donc été formulée par le service de médiation dans 5,05 % de l'ensemble des dossiers clôturés.

Le service de médiation est parvenu, dans 28,31% des dossiers clôturés par une recommandation en 2011, à obtenir un résultat favorable pour l'utilisateur. Ces recommandations ont donc été entièrement ou partiellement suivies par les opérateurs ou, restées sans suite, elles sont devenues exécutoires.

49,19% de l'ensemble des dossiers clôturés par une recommandation en 2011 se sont conclus par un résultat négatif pour le plaignant. Ce pourcentage inclut les recommandations favorables aux opérateurs (132 dossiers) ainsi que les recommandations en faveur du plaignant n'ayant pas été suivies par l'opérateur (384 dossiers).

Le nombre de résultats négatifs pour le plaignant semble dépasser le nombre de résultats positifs mais il est important de relever que, dans un grand nombre de dossiers (22,50%), l'opérateur n'a pas encore donné suite en 2011 à la recommandation au moment de la rédaction de ce rapport annuel.

Dans l'examen ci-après des recommandations par opérateur, nous ne tiendrons pas compte de ces dossiers sans suite.

Par ailleurs, il convient de souligner que dans 93,60 % des plaintes, le service de médiation est parvenu à obtenir un résultat positif pour le plaignant par le biais d'un accord à l'amiable entre les parties concernées.

Un phénomène frappant constaté lors du traitement des plaintes est le comportement adopté par certains opérateurs lorsque plusieurs d'entre eux sont impliqués, à savoir le rejet des responsabilités. La tentative du service de médiation de résoudre des problèmes impliquant plusieurs opérateurs, s'est souvent soldée par un échec car les différents acteurs se rejettent mutuellement la faute. Cette attitude conduit régulièrement à des situations où les dossiers ne peuvent être clôturés que par le biais d'une recommandation. Les plaignants ne reçoivent aucune information quant à leur transfert. Afin d'éviter que de telles situations se reproduisent, le service de médiation invite les différents acteurs du marché à résoudre conjointement le problème posé au lieu de refuser de prendre



leur responsabilité et de, constamment, garder à l'esprit que le plaignant, au moment du litige, était soit client depuis longtemps, soit était un bon client, et que celui-ci peut éventuellement le redevenir.

Le service de médiation constate par exemple qu'en cas de plaintes relatives à la facturation des frais de résiliation, quelle que soit la manière positive dont elles ont été résolues, le plaignant qui a quitté un opérateur conserve une bonne image de celui-ci, le quitte avec respect et n'exclut pas nécessairement de redevenir un jour son client.

Un autre point essentiel à mentionner est l'attitude des opérateurs vis-à-vis d'un plaignant, qui, sous réserve de tous droits, a procédé au paiement de la somme réclamée par l'opérateur afin d'éviter des frais de recouvrement supplémentaires. L'article 43 ter § 7 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques prévoit que la procédure de recouvrement pour les éventuels frais contestés constituant l'objet de la plainte est suspendue par l'opérateur pour une période de quatre mois à partir de la date d'introduction de la plainte auprès du service de médiation. Cela octroie un délai de quatre mois au service de médiation pour traiter un dossier. L'opérateur est, ensuite, en droit de relancer la procédure de recouvrement. Dans des cas difficiles, comme des dossiers relatifs aux frais de résiliation, le service de médiation ne réussit pas toujours à finaliser ces dossiers dans ce délai. Les plaignants demandent alors au service de médiation s'ils doivent procéder ou non au paiement.

Dans de tels cas, le service de médiation leur conseille de payer, d'autant plus que les plaignants sont susceptibles de récupérer ce montant s'ils obtiennent gain de cause. Dans la pratique, le service de médiation doit constater à son grand regret que sa suggestion, visant à épargner des frais supplémentaires, n'est pas suivie par la plupart des opérateurs mais tourne plutôt à leur avantage étant donné que ces derniers sont moins enclins à rembourser par la suite les montants contestés.

Ci-après, le service de médiation tente, dans la mesure du possible, en illustrant d'un ou plusieurs exemples concrets, d'analyser dans quels cas, de quelle manière et pourquoi les différents opérateurs n'ont pas suivi les recommandations formulées par le service de médiation en 2011.

1. Recommandations adressées aux cinq opérateurs engendrant le plus grand nombre de plaintes

Il n'est pas étonnant que le « top 5 » des opérateurs, en ce qui concerne le nombre de dossiers qui ont dû être clôturés en 2011 par le biais d'une recommandation, reprend les mêmes opérateurs ayant engendré le plus grand nombre de plaintes, à savoir Proximus (327), Belgacom (227), Mobistar (182), Telenet (169) et Base KPN-Tele2 (112).

Pour le service de médiation, la convivialité et l'orientation vers le client sont les mots-clés de la relation client-opérateur, surtout durant la première phase de cette relation ayant pour but d'attirer de nouveaux clients. En 2011, force est de constater que des

recommandations ont régulièrement du être rédigées pour des plaintes de clients protestant contre les méthodes de vente parfois agressives. Ces pratiques concernent, selon le service de médiation, tant les vendeurs internes qu'externes des opérateurs. Le service de médiation constate que, par souci d'honnêteté et en donnant des informations claires, simples, mais exhaustives aux clients, un grand nombre de plaintes se concluant encore à l'heure actuelle par une recommandation pourraient être évitées.

Bon nombre de plaignants ont demandé l'aide du service de médiation car la communication avec l'opérateur concerné ne reposait pas sur un écrit, ce qui induisait des problèmes en matière de preuves ou impliquait que l'appel téléphonique et/ou la correspondance du plaignant ne pouvaient être contestés. La condition indispensable à l'analyse correcte d'une plainte est évidemment que la communication soit optimale.

Le principal problème rencontré en 2011 concerne le grand nombre de plaintes portant sur la facturation des frais de résiliation que nous approfondissons dans un chapitre distinct de ce rapport annuel. Le service de médiation a également dû constater en 2011 que certains fournisseurs entravaient systématiquement le souhait d'un client de changer d'opérateur, changement souvent envisagé afin de pouvoir profiter d'une offre intéressante d'un fournisseur concurrent. Lors de la gestion quotidienne des plaintes, le service de médiation remarque que les frais de résiliation constituent régulièrement un obstacle financier empêchant de passer chez un autre fournisseur.

Ci-dessous, nous examinons successivement l'attitude des principaux acteurs du marché face aux recommandations du service de médiation.

1.1. Proximus

Proximus est l'opérateur du top 5 visé par le nombre le plus élevé de plaintes clôturées en 2011 par une recommandation, à savoir 327 plaintes.

A peine 57 recommandations ont été suivies par Proximus. Le service de médiation a, comme pour Mobistar, principalement rédigé des recommandations relatives à la facturation des services SMS Premium et de l'Internet mobile, ainsi qu'aux frais de résiliation facturés au plaignant. Le service de médiation insiste, en particulier pour ce qui concerne la facturation des services SMS Premium et de l'Internet mobile, sur le fait que ce type de plaintes devrait être traité en première ligne de manière positive par le service à la clientèle de l'opérateur, de sorte que le plaignant ne soit pas contraint d'introduire une plainte auprès du service de médiation.

164 recommandations n'ont pas été suivies par Proximus. Le service de médiation ne peut que déplorer cette situation et espère que Proximus adaptera, tout comme les autres opérateurs, son comportement à cet égard.

Les plaintes relatives à la facturation des frais de résiliation constituent la majorité des recommandations non suivies par Proximus en 2011. Nous vous renvoyons au chapitre consacré à ce sujet dans le présent rapport annuel.

Deux exemples de recommandations sont abordés ci-après ainsi que la suite apportée par Proximus.

Exemple 1:

Le problème rencontré touche à la motivation de la recommandation. L'opérateur a choisi de ne pas répondre point par point aux arguments du service de médiation, ce qui s'avère contraire aux obligations légales.

Les faits:

Le 4 mars 2011, Monsieur L. a téléphoné aux services de Proximus afin d'obtenir un document attestant de la prolongation de son contrat. Aucune suite utile n'a été réservée à sa demande. Le 8 mars 2001, Monsieur L. a, à nouveau, interpellé les services de Proximus et leur a adressé un fax. Le 12 avril 2011, faute d'obtenir le document demandé, Monsieur L. a réitéré sa requête par courrier recommandé. Finalement, en l'absence de réponse, Monsieur L. a supposé que Proximus accepterait son renon et a donc changé d'opérateur mobile. Le 28 juin 2011, Monsieur L. a reçu une facture de Proximus de 1397,53€. Monsieur L. conteste les frais de résiliation lui ayant été portés en compte et est intervenu, sans succès, auprès de Proximus afin d'obtenir la preuve du renouvellement de son contrat.

Point de vue de l'opérateur:

Les frais de rupture contractuelle sont dus. Monsieur L. a été contacté par téléphone afin de renouveler son contrat de téléphonie mobile. Lors de cet entretien téléphonique, il lui a été expliqué que pour pouvoir bénéficier des conditions promotionnelles proposées, à savoir un mois gratuit et une réduction de 5€ pendant 17 mois, il devait souscrire un nouveau contrat de 18 mois, ce sur quoi il a marqué son accord. Il a bénéficié de la promotion décrite ci-dessus ainsi que d'un nouveau plan tarifaire, Bizz Fusion Team, à partir du 22 décembre 2010. La lecture de ses factures montre également que son contrat à durée déterminée arrivait à échéance le 22 mai 2012. Proximus renvoie à cet égard, par exemple, à la page 3 de sa facture du 28 juin 2011 sur laquelle la date de fin de contrat apparaît. De plus, toutes ses factures font référence aux conditions générales dont un extrait est repris au verso de chacune d'entre elles. Proximus attire tout particulièrement l'attention sur l'article « Suspension et résiliation par le client » qui est l'article sur lequel se base l'opérateur pour réclamer l'indemnité de rupture contractuelle. L'analyse du dossier démontre également que Monsieur L. n'a pas contesté l'application de la promotion et du plan tarifaire dont question ci-dessus ni des factures y relatives. Proximus constate enfin qu'il a procédé au paiement de ses factures. Le fait qu'il ait procédé au paiement de ses factures implique leur acceptation. Or, l'acceptation des factures constitue la preuve qu'il avait un contrat de téléphonie mobile avec Proximus. La force probante que l'on attribue aux factures acceptées s'étend à l'ensemble de toutes les dispositions de la facture. En d'autres termes, le fait d'avoir payé les factures constitue la preuve de l'accord quant aux montants des factures, mais également quant aux dispositions qui y figuraient et notamment la date d'échéance du contrat ainsi que l'application des conditions générales et tout particulièrement la clause d'indemnité de rupture contractuelle. Les tarifs promotionnels sont liés à un contrat à durée déterminée qui, conformément à la clause mentionnée ci-dessus, ne peut être résilié anticipativement sans l'application d'une indemnité de rupture anticipée.

Recommandation du service de médiation:

Le service de médiation insiste sur la manière dont les services de Proximus ont traité l'appel de Monsieur L. du 4 mars 2011. En effet, Monsieur L. interrogeait Proximus quant à la prolongation, par téléphone, de son contrat et, par voie de conséquence la date d'échéance de celui-ci. Faute de réponse de la part de Proximus, Monsieur L. a, le 12/04/2011, soit un peu plus d'un mois plus tard, adressé un courrier de résiliation à Proximus. S'agissant du traitement à réserver aux demandes d'information des utilisateurs finals adressées aux opérateurs, le service de médiation souhaite attirer l'attention de Proximus sur l'article 15, alinéa 4 de la loi du 31 mai 2011 portant des dispositions diverses en matière de télécommunications. Cette disposition légale impose aux opérateurs de répondre par écrit de manière détaillée et complète et ce, dans un certain délai. Il est évident que si une réponse était intervenue dans un délai raisonnable, le présent litige ne se poserait pas. En conséquence, le service de médiation recommande à Proximus de réduire les frais de résiliation portés en compte à hauteur de 50%.

Réponse finale de l'opérateur:

La loi du 31 mai 2011 article 15 alinéa 4 portant sur des dispositions légales imposant aux opérateurs une réponse écrite détaillée et complète dans un certain délai n'était pas applicable à l'époque. Aucun élément nouveau n'est apporté au dossier. Dès lors, la position de Proximus reste inchangée.

Commentaire:

Le problème fondamental dans cette affaire concerne le traitement de la demande formulée par l'intéressé. A l'estime du service de médiation, Proximus n'a pas réservé à celle-ci la diligence et le professionnalisme normalement requis de la part d'un opérateur de cette envergure. Sur ce point, Proximus se garde bien d'avancer la moindre explication. Par ailleurs, le service de médiation tient à préciser que l'article 25 de la loi du 31 mai 2011 portant des dispositions diverses en matière de télécommunications stipule que cette loi entre en vigueur le 31 décembre 2010.

Exemple 2:

Cet exemple expose le cas d'une indemnité de résiliation imposée par Proximus que le service de médiation ne pouvait approuver car le montant de celle-ci n'était pas proportionnel à l'avantage dont profitait le plaignant. Le service de médiation a, entre-temps, appris que le Juge de paix avait également donné gain de cause au plaignant.

Les faits:

A la suite de problèmes avec son abonnement, Monsieur D. a transféré son numéro d'appel chez Base, convaincu qu'il n'avait plus aucune obligation contractuelle vis-à-vis de Proximus. Son étonnement fut grand à la réception d'une facture indiquant la pénalité de résiliation imputée. Le plaignant a contesté le renouvellement du contrat et l'indemnité de résiliation excessivement élevée facturée par Proximus suite à la rupture anticipée du contrat.



Point de vue de l'opérateur:

Selon Proximus, Monsieur D. avait accepté par téléphone de remplacer son contrat actuel par un autre contrat à durée déterminée en échange d'une promotion. Proximus estimait que, suite à l'accord verbal de Monsieur D. et au paiement des factures sur lesquelles était appliquée la promotion, sans contestation de sa part, la prolongation du contrat était valable.

Monsieur D. prétend que Proximus n'avait pas parlé de renouvellement de contrat. Si l'information, pourtant cruciale, de renouvellement de contrat avait été donnée lors de la conversation téléphonique, Monsieur D. aurait marqué son désaccord.

Recommandation du service de médiation:

Le service de médiation a constaté que la prolongation du contrat avait été mentionnée en une minuscule note de bas de page, parmi un grand nombre d'autres mentions. Cette information était noyée parmi la multitude d'informations mentionnées sur la facture. Le service de médiation a estimé que Proximus, en modifiant de la sorte des caractéristiques essentielles du contrat, violait le principe de l'exécution de bonne foi des contrats stipulé dans l'article 1134 du Code civil. En outre, la note de bas de page ne mentionnait pas la durée du contrat, une information fondamentale pour le plaignant.

Le service de médiation était d'avis que l'indemnité de résiliation calculée par l'opérateur était excessivement élevée et pouvait être qualifiée de clause pénale illicite. Au moment de la conclusion du contrat, on ne pouvait prévoir à combien s'élèveraient les coûts de communication, ce qui signifie que le montant de l'indemnité de résiliation ne correspond pas nécessairement au préjudice éventuel que les parties pouvaient prévoir au moment de la conclusion du contrat. Une modification des conditions générales de Proximus à ce sujet s'impose : les coûts d'appels ne peuvent être utilisés comme élément de calcul de l'indemnité de résiliation.

Pour les contrats professionnels, il demeure indispensable de mettre matériellement le contrat à disposition, comme stipulé dans l'article 108 §1 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Par conséquent, aucune indemnité de résiliation ne peut être réclamée à Monsieur D.

Réponse finale de l'opérateur:

Monsieur D. avait marqué son accord par téléphone et une lettre de confirmation lui a été envoyée. Proximus ne peut donc pas accepter la recommandation du service de médiation.

1.2. Belgacom

En 2011, 227 des plaintes à l'encontre de Belgacom se sont clôturées par une recommandation. En termes de pourcentage, Belgacom se retrouve aux côtés de Telenet en ce qui concerne les recommandations.

À peine 50 recommandations ont été suivies par Belgacom. Pour cet opérateur, la plupart des recommandations formulées en 2011 portaient sur les thèmes des frais de résiliation et de facturation en général. Il apparaît que les recommandations en rapport avec ces thèmes ont souvent été traitées positivement par Belgacom. La question qui se pose est de savoir pourquoi cet opérateur n'a formulé, dans une phase antérieure, aucune proposition de conciliation.

83 recommandations n'ont pas été suivies par Belgacom. Il n'est

pas vraiment surprenant de constater que le thème des frais de résiliation réapparaisse ici également, plus précisément la prolongation de contrat imposée après être passé vers un autre type d'abonnement.

L'autre thème essentiel concerne la preuve de paiement d'une facture, un argument que Belgacom utilise erronément, selon le service de médiation, en cas de contrats avec des particuliers.

Des pénalités de résiliation en cas de problèmes de réseau ont également occasionné des plaintes n'ayant pu aboutir à autre chose qu'une recommandation. Dans ce dernier cas, Belgacom est nettement moins flexible que la plupart des autres acteurs du marché. Le service de médiation conseille à Belgacom de revoir sa position à ce sujet car de tels problèmes ne peuvent être imputés au plaignant se trouvant le seul pénalisé.

Ce point déjà évoqué dans nos précédents rapports annuels est approfondi dans le chapitre consacré aux frais de résiliation.

Nous abordons ci-dessous deux exemples de recommandations et la suite négative que Belgacom a donnée à ces recommandations.

Exemple 1:

Dans le cadre de cette plainte spécifique, nous souhaitons à nouveau préciser que le rôle du service de médiation est, entre autres, de calmer les esprits et de veiller à un climat serein.

Les faits:

Madame W. a souscrit un abonnement « Mobile Internet Free Week-end » auprès de Belgacom. L'intéressée prétend ne pas avoir été dûment informée, lors de la conclusion de cet abonnement, du fait que celui-ci était limité à 500 MB étant donné que Proximus proposait une formule week-end illimitée. De plus, Madame W. indique que les documents contractuels relatifs à l'activation dudit abonnement ne font nullement mention de cette limitation. Madame W. conteste la facture de 200€ établie par Belgacom qui reprend, notamment, les connexions émises hors forfait. Après plusieurs tentatives infructueuses auprès du service à la clientèle de Belgacom, Madame W. fait appel au service de médiation.

Point de vue de l'opérateur:

Madame W. a opté pour l'option « Mobile Internet Free Week-end » (Surf mobile gratuit le weekend et jours fériés mais limité à 500 MB). Madame W. a utilisé un total de 15.572 MB au lieu des 500 MB prévus, soit 15.072 MB en plus du forfait. Ceci lui a été indiqué par SMS de cette manière : (Exemple du 04/12/2010) : « Info Belgacom: Attention ! Votre consommation internet est de 1GB. Vous payez en plus. Plus d'infos ? Contactez le 1909. 32470890234 ». Les informations sur les produits sont disponibles par téléphone ou via le website. Ces informations sont normalement connues avant de conclure un contrat. Le dépassement de volume a, en outre, été notifié à la cliente.

Recommandation du service de médiation:

Le service de médiation s'interroge sur l'inadéquation entre la formule proposée à Madame W. et l'utilisation de cette dernière. Ainsi, l'intéressée a utilisé 15572 MB alors que la limite autorisée, dans le cadre de l'option « Mobile Internet Free » est de 500 MB. La question relative à l'inadéquation entre la formule proposée en l'espèce et le profil de consommation de Madame W. doit être distinguée de celle concernant l'information des limites

inhérentes à la formule « Mobile Internet Free Week-end ». En effet, en application de l'article 4 de la loi du 10 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, Belgacom est, en sa qualité de vendeur professionnel, tenue d'apporter de bonne foi au consommateur les informations correctes et utiles compte tenu notamment de l'usage déclaré par le consommateur ou raisonnablement prévisible. Il appartenait donc à Belgacom de s'assurer, préalablement à la conclusion du contrat, que la formule proposée convenait au mode de consommation de Madame W. Pour ce motif, le service de médiation recommande à Belgacom, par souci de pacification, de procéder au « recalcul » des connexions sur base d'un plan tarifaire plus adapté au profil de consommation de Madame W.

Réponse finale de l'opérateur:

Il est impossible de prévoir la consommation qui sera faite d'un abonnement par l'utilisateur. Celle-ci peut d'ailleurs varier d'un mois à l'autre ; il est recommandé à celui-ci d'adapter son utilisation ou sa formule tarifaire si celle-ci ne lui convient pas. Malgré les (minimum) 6 sms d'informations envoyés, Madame W. n'a pas modifié sa formule d'abonnement. Belgacom confirme sa position dans cette affaire.

Commentaire:

Il est regrettable que Belgacom n'ait pas privilégié, dans ce dossier, une solution constructive au lieu d'adopter une position rigide et stricte susceptible d'hypothéquer le minimum de sérénité indispensable à toute relation contractuelle. C'est, précisément, dans ce sens que s'inscrivait la solution préconisée par le service de médiation à savoir un « recalcul » des connexions émises en fonction d'une formule tarifaire plus en adéquation avec le mode de consommation de l'intéressée.

Exemple 2:

Cet exemple présente le cas d'une indemnité de résiliation facturée par Belgacom et non approuvée par le service de médiation vu que les formes légales avaient été respectées par le plaignant.

Les faits:

Monsieur D. a contesté l'indemnité de résiliation facturée par Belgacom en raison d'une résiliation anticipée du contrat. Il estimait avoir le droit de passer gratuitement chez un autre opérateur, attendu que Belgacom avait augmenté ses tarifs.

Point de vue de l'opérateur :

Belgacom a reconnu de manière implicite que Monsieur D. avait transféré son numéro d'appel chez un autre opérateur dans le mois consécutivement à l'annonce de l'augmentation tarifaire mais a souligné qu'il ne l'avait pas confirmé par lettre recommandée. Belgacom a donc jugé qu'une telle action était indispensable afin de pouvoir prétendre à une résiliation gratuite.

Recommandation du service de médiation :

Le service de médiation n'a retrouvé, dans la disposition légale de l'article 108 § 2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, aucune référence au fait que le consommateur était tenu de confirmer la résiliation par écrit ni d'en communiquer les raisons. De plus, il faut noter que Monsieur D. risquait de perdre son numéro d'appel, si, comme Belgacom

l'a suggéré, il avait d'abord envoyé une lettre de résiliation. Le service de médiation a conclu que la résiliation de l'abonnement Belgacom par le biais du transfert satisfaisait aux formes légales et que l'opérateur ne pouvait par conséquent prétendre à aucune indemnité de résiliation.

Réponse finale de l'opérateur:

Belgacom ne pouvait procéder à aucun remboursement étant donné qu'elle estimait la facturation correcte.

1.3 Mobistar

Bien que Mobistar soit arrivé en tête en 2011 en ce qui concerne le nombre de plaintes introduites, à peine 182 de ces dossiers ont pourtant été conclus l'an passé par une recommandation. Le reste des plaintes a, entre-temps, pu être réglé à l'amiable. En cela, par son faible pourcentage de recommandations, Mobistar se distingue clairement de Base et de Proximus.

61 recommandations ont été suivies par Mobistar. Le service de médiation a principalement rédigé des recommandations relatives à la facturation des services SMS Premium et de l'Internet mobile, ainsi qu'aux frais de résiliation facturés au plaignant. Ces recommandations ont été, il est vrai, souvent suivies par Mobistar mais le service de médiation insiste toutefois sur le fait que ces plaintes pourraient être réglées à l'amiable, de sorte que le plaignant ne soit pas obligé d'attendre une recommandation du service de médiation pour obtenir une issue favorable.

56 recommandations n'ont pas été suivies par Mobistar.

Parmi ces recommandations, le thème des frais de résiliation prédomine également. Le plus récurrent est celui des indemnités de résiliation que les plaignants doivent payer s'ils choisissent de passer chez un autre opérateur. Durant l'année 2011, le service de médiation a, de nouveau, été confronté à un grand nombre de plaintes relatives à la prolongation non souhaitée ou tacite d'un contrat à durée déterminée qui, en cas de transfert vers un autre opérateur, engendre des frais de résiliation élevés, et ce, en particulier pour les petits indépendants appartenant à la catégorie « clients business ». Nous avons dû constater qu'une grande partie de ces plaintes concernaient Mobistar. Le service de médiation tient encore une fois à souligner qu'une telle méthode de travail, du point de vue des utilisateurs, représente un frein au fonctionnement concurrentiel réel du marché des télécommunications libéralisé.

Nous abordons ci-dessous deux exemples de recommandations importantes et la suite que Mobistar y a donnée.

Exemple 1:

Ci-après, un exemple de la réponse de Mobistar à la recommandation, réponse en tout point identique au point de vue initial de l'opérateur lors de l'introduction de la plainte auprès du service de médiation. Mobistar n'a pas tenu compte de la réponse du plaignant ni des arguments du service de médiation.

Les faits:

Courant du mois de septembre 2011, Madame V. a contacté les services de Mobistar afin de connaître le montant des frais de résiliation susceptibles d'être réclamés en cas de rupture anticipée de son contrat. Il lui a été confirmé qu'aucune pénalité ne lui serait facturée en cas de résiliation anticipée. Suite à ce



contact téléphonique, Madame V. a résilié son contrat et a, également, conseillé à son compagnon de faire de même. Ce dernier a été débité directement du montant de 150 € car il avait une domiciliation chez Mobistar. Madame V. précise, quant à elle, qu'elle n'aurait jamais résilié son contrat si elle n'avait pas reçu l'assurance qu'aucune pénalité ne lui serait portée en compte en cas de résiliation anticipée de son contrat. Madame V. conteste donc la facture de Mobistar du 1er décembre qui porte en compte des frais de résiliation de 150 €.

Point de vue de l'opérateur:

Madame V. a opté, le 7 octobre 2010, pour un abonnement My25 d'une durée de 24 mois. Le contrat signé par Madame V. mentionne, clairement, la période de fidélité de 24 mois et aucune trace d'un quelconque appel téléphonique de Madame V. n'a été retrouvée. Dès lors, Mobistar rappelle que, conformément à l'article 8.2.1 de ses conditions générales, des frais d'un montant maximum de 150 euros sont facturés dans le cadre d'une résiliation anticipée du contrat. Mobistar a été avertie, le 8 novembre 2010, du portage du numéro de Madame V. vers un autre opérateur. Par conséquent, en fonction de la période de loyauté liée au contrat de Madame V. dont l'échéance était le 7 octobre 2012 plus 4 jours de suspension, 150€ TVA comprise ont été facturés en raison de la résiliation anticipée du contrat.

Recommandation du service de médiation:

Avant de requérir la résiliation de son contrat, Madame V. déclare avoir contacté le service clientèle de Mobistar afin de s'assurer que des frais de résiliation ne lui seraient pas facturés. Pour sa part, Mobistar prétend ne pas trouver de trace de cet appel. En l'absence d'élément tangible permettant de mettre en cause la bonne foi de Madame V., il conviendrait d'accorder à cette dernière, le bénéfice du doute. En tout état de cause, Madame V. n'aurait pas résilié son contrat si elle avait dûment été informée des frais inhérents à une telle résiliation. Pour ce motif, le service de médiation préconise le remboursement, à hauteur de 50%, des frais de résiliation facturés.

Enfin, de manière générale, le service de médiation invite Mobistar à s'assurer de l'exactitude des informations dispensées par son service clientèle à l'égard des abonnés.

Réponse finale de l'opérateur:

Lors de la signature du contrat, Madame V. a déclaré accepter les conditions générales liées à ce dernier. Le 8 novembre 2010, elle a fait le choix de porter son numéro vers un autre opérateur. Or, son numéro de GSM était encore lié par une période de fidélité. Dès lors, conformément à l'article 8.2.3 des conditions générales, des frais pour rupture de contrat anticipée lui ont été facturés. La période de fidélité du contrat était mentionnée, clairement, sur le document signé par Madame V. lors de la souscription de l'abonnement et était également reprise sur ses factures. Madame V. ne pouvait donc pas ignorer qu'elle était encore sous contrat. De plus, après de multiples recherches, Mobistar confirme que le dossier de Madame V. ne contient aucune mention concernant une quelconque communication que Madame V. aurait eue avec son service clientèle. Par conséquent, Mobistar confirme qu'aucun crédit ne sera accordé.

Exemple 2 :

Cet exemple expose la nécessité de contrôle par l'opérateur en vue de vérifier l'identité et l'âge du contractant.

Les faits:

Monsieur D. a introduit, auprès du service de médiation, une réclamation à l'encontre de Mobistar. Monsieur D. a contesté la validité du contrat et les frais d'abonnement et de conversation facturés. Le plaignant estimait qu'il n'était pas obligé de payer ce montant car sa fille mineure ne pouvait pas, légalement, souscrire un contrat en toute indépendance.

Point de vue de l'opérateur:

Mobistar a confirmé avoir reçu une demande d'abonnement pour un Mobistar My 15 d'une durée de 24 mois. Après analyse de ce dossier, Mobistar ne parvenait pas à retrouver la demande signée. Par conséquent, la signature ne pouvait être comparée. L'abonnement a donc été converti gratuitement en carte Tempo. Mobistar a constaté que la facturation portait sur une consommation nationale et que celle-ci s'avérait correcte.

Recommandation du service de médiation:

Le service de médiation a constaté que le contrat avait été indûment activé, étant donné que la fille du plaignant était encore mineure. Selon le Code civil, un mineur ne peut pas conclure de contrats. Le service de médiation était également d'avis qu'il ne pouvait découler aucun frais d'un contrat ayant été activé de manière abusive. Compte tenu de ce qui précède, le service de médiation a recommandé à Mobistar de créditer les frais d'abonnement et de communications facturés.

Réponse finale de l'opérateur:

Mobistar renvoie au fait que l'abonnement en question avait été demandé avec les données d'une personne majeure. Par conséquent, aucune autorisation parentale n'était nécessaire. Étant donné la consommation effectuée durant la période où l'abonnement était actif, Mobistar ne pouvait pas, selon ses dires, accepter la demande d'annulation des factures.

1.4 Telenet

En 2011, le service de médiation a clôturé 169 des plaintes à l'encontre de cet opérateur par une recommandation. Le service de médiation souhaite, une nouvelle fois, privilégier la procédure « Médiation », caractérisée par des concessions mutuelles de la part tant du plaignant que de l'opérateur; ce qui contraste clairement avec une procédure judiciaire.

65 recommandations ont été suivies par Telenet et concernaient, quasi exclusivement, le thème de la facturation. Une nouvelle fois, le service de médiation s'étonne que ces litiges n'aient pu être résolus à l'amiable.

46 recommandations n'ont pas été suivies par Telenet.

Pour ces recommandations, le thème des frais de résiliation prédomine également. Il est frappant de constater qu'un nombre relativement considérable de plaintes concernaient la facturation. Aucune explication logique ne peut être trouvée. La complexité des plaintes laisse présumer au service de médiation que la gestion administrative ne se déroule pas toujours de manière efficace et que le système de facturation de Telenet n'est pas toujours cohérent ni transparent. Ces lacunes ont déjà été mentionnées dans de précédents rapports annuels.

Nous abordons ci-dessous deux exemples de recommandations importantes et la suite négative que l'opérateur a donnée à ces recommandations.

Exemple 1:

Cet exemple aborde le cas d'un désagrément subi par le plaignant et des frais qu'il a dû supporter pour lesquels le service de médiation estime qu'une compensation est indiquée.

Les faits:

Telenet a suspendu l'abonnement Internet de Monsieur G., l'opérateur aurait envoyé des factures par voie électronique que Monsieur G. n'aurait pas reçues sur son adresse e-mail. Il est apparu que son ancien compte avait été clôturé et qu'un nouveau avait été ouvert. Monsieur G. a, malgré tout, procédé au paiement du solde communiqué par téléphone par le service à la clientèle. Le plaignant a réclamé une rectification de la facturation et l'obtention d'une compensation.

Point de vue de l'opérateur :

Telenet a souligné que le solde impayé demeurait dû.

Recommandation du service de médiation:

À l'origine de la suspension de l'abonnement Internet se trouvait le fait que Telenet n'aurait, inopinément, pas envoyé les factures par Bpost. Du fait que Telenet n'avait fourni aucune explication à ce sujet, le service de médiation pouvait uniquement en conclure que d'éventuels problèmes techniques du système pourraient être à la base du non-envoi des factures électroniques, ce qui relève de la responsabilité de Telenet. La pénalité de résiliation occasionnée par la clôture de l'ancien compte et les frais de réactivation découlant de la remise en service de l'Internet étaient la conséquence de cette présumée erreur de Telenet. Le service de médiation a également constaté que ces frais ne devaient pas être perçus auprès de Monsieur G.

Compte tenu du fait que cette suspension aurait pu être évitée par un remboursement en temps utile, le service de médiation a conclu que Telenet ne pouvait prétendre à des frais d'abonnement pour la période durant laquelle Monsieur G. n'avait pas pu utiliser les services en question. Étant donné le désagrément subi et les frais présumés à la suite des nombreux contacts avec Telenet, ainsi que la disponibilité restreinte des services de télécommunications, le service de médiation a estimé qu'une compensation était recommandée dans ce dossier.

Réponse finale de l'opérateur:

Telenet a fait savoir à Monsieur G. qu'elle n'était pas d'accord avec le contenu de la recommandation.

Telenet avait clairement expliqué tous les faits. L'actuel solde restant dû devait être entièrement acquitté. Dès l'acquittement complet, de nouveaux produits pouvaient être activés.

Exemple 2:

Cet exemple explique le cas d'une indemnité de résiliation facturée par Telenet que le service de médiation ne pouvait approuver, étant donné que la facturation des frais de résiliation n'avait pas été confirmée par Telenet et la contre-valeur pour le combiné n'avait pas été facturée de manière dégressive.

Les faits:

Monsieur S. a contesté la facturation de frais de résiliation élevés par Telenet.

Point de vue de l'opérateur:

Telenet a suggéré que l'indemnité de résiliation, sur la base des dispositions contractuelles, avait été facturée correctement. L'indemnité de résiliation avait manifestement trait à divers services. Monsieur S. fondait sa contestation sur les articles 74, 17° et 24° de la loi relative aux pratiques du commerce. Monsieur S. présume, à cette fin, que l'indemnité de résiliation pouvait être considérée comme une clause pénale. Cette position a été contestée par Telenet.

Recommandation du service de médiation :

Le service de médiation est, comme Telenet, d'avis qu'une clause pénale n'équivaut pas nécessairement à une clause de résiliation ou une indemnité de résiliation. Une clause de résiliation est une indemnité qu'une partie doit en raison de l'exercice de son droit de mettre fin unilatéralement au contrat. Dans les conditions générales de Telenet, le droit de résilier le contrat avant la date d'échéance est prévu moyennant le paiement d'un montant équivalent aux frais d'abonnement restants. Il est, par contre, impossible qu'une clause pénale fasse suite à un acte faisant partie intégrante du contrat et ne peut donc pas découler d'une résiliation anticipée d'un contrat. Tout cela n'empêchait pas que Telenet ne pouvait pas soumettre lesdits contrats afin de pouvoir démontrer qu'une indemnité de résiliation était due.

Telenet n'a donné aucune explication relative à la méthode de calcul de cette indemnité de résiliation. L'exactitude du montant de l'indemnité de résiliation ne pouvait donc en aucune façon être vérifiée. Le service de médiation a estimé qu'il serait opportun de facturer de manière dégressive la contre-valeur du combiné.

Réponse finale de l'opérateur:

Monsieur S. était censé avoir reçu les conditions générales. Cela signifie que Monsieur S. était lié à un contrat. Telenet a suspendu les abonnements en raison de factures non réglées. De plus, Telenet n'a pas non plus suivi la deuxième partie de la recommandation indiquant que le combiné devrait être calculé de manière dégressive.

1.5 Base KPN-Tele2

En 2011, 112 des plaintes concernant Base KPN-Tele2 ont été clôturées par une recommandation. Ce chiffre démontre que Base KPN-Tele2 pourrait fournir davantage d'efforts afin d'aboutir à un règlement à l'amiable et de clôturer les litiges de manière satisfaisante pour les deux parties.

Souvent, les réponses données par Base KPN-Tele2 aux plaintes introduites en 2011 à son encontre manquaient d'empathie et cela sans s'excuser auprès du client, ne tenaient guère compte du désagrément subi par le plaignant, des nuisances occasionnées (appels téléphoniques au numéro payant du service à la clientèle pour les contrats relatifs à une ligne fixe, augmentation des communications GSM en cas de dérangement de la ligne fixe, etc...) et manifestaient peu de sollicitude à l'égard du plaignant. Ce manque d'empathie avait un effet négatif sur le plaignant et ne menait pas, dans bon nombre de cas, à un règlement à l'amiable.

Il serait opportun de développer un régime de compensation où l'on tient davantage compte du désagrément subi par le client. Le service de médiation est également d'avis que Base KPN-Tele2 ne peut agir de manière discriminatoire vis-à-vis des clients de



téléphonie fixe/Internet et des clients de téléphonie mobile. À peine 23 recommandations ont été suivies par Base KPN-Tele2. Les plaintes relatives à la facturation des services SMS Premium représentent le plus grand pourcentage de plaintes, dont la plupart ont pu être clôturées par une recommandation positive et pour lesquelles l'opérateur a donné une réponse favorable aux recommandations faites par le service de médiation. Ici aussi, le service de médiation renvoie à la responsabilité de l'opérateur afin qu'il résolve de telles plaintes en première ligne par le biais de son propre service à la clientèle, étant donné que l'opérateur devrait entre-temps s'être familiarisé aux dispositions des directives GOF (GSM Operators' Forum) et au Code d'éthique.

Un nombre considérable de recommandations (50), principalement concernant la facturation des frais de recouvrement et des frais de résiliation, n'ont pas été suivies par Base KPN-Tele2.

Concernant la facturation, le service de médiation insiste à nouveau sur le fait que ce type de plaintes doit être en première ligne traité par le service à la clientèle de l'opérateur, de sorte que le plaignant ne soit pas obligé d'introduire une plainte en recours.

Le service de médiation est d'avis que Base KPN-Tele2, durant la procédure d'activation, doit mieux communiquer avec ses clients en ce qui concerne l'accessibilité de son réseau. Les abonnés n'ont, en aucune façon, été indemnisés pour une suspension, parfois de plusieurs semaines, des services, ce qui a mené à des recommandations. Le service de médiation est favorable à une compensation appropriée pour les clients lésés. Enfin, il est recommandé de permettre une résiliation gratuite d'un contrat si les pannes ne sont pas résolues en temps utile, ce qui réduirait considérablement le nombre de recommandations à l'encontre de Base KPN-Tele2.

Il est, par ailleurs, nécessaire de respecter systématiquement les dispositions légales de la loi relative aux pratiques du commerce. Cela ne s'applique pas seulement à l'obligation d'information mais également au droit de renonciation. Ensuite, il est recommandé, lors de l'entretien de vente, de clairement informer le plaignant des dispositions contractuelles le liant à son ou ses anciens fournisseurs, sans renvoyer aux conditions générales ou services à la clientèle de ce ou ces fournisseurs.

Nous abordons ci-dessous deux exemples de recommandations importantes et la suite donnée par l'opérateur.

Exemple 1:

La réponse de Base KPN-Tele2 se limite à répéter les éléments que Base KPN-Tele2 avait déjà transmis au plaignant dans le premier point de vue. On peut également noter que Base KPN-Tele2 n'a pas déployé beaucoup d'efforts pour examiner à nouveau l'affaire dans le cadre de la recommandation ni pour la réévaluer à partir de l'argumentation du service de médiation.

Les faits:

Le 06 janvier 2010, Monsieur N. a souscrit un abonnement Home Pack 1 (Internet et téléphonie fixe) dans un des points de vente de KPN Belgium. Normalement, la connexion Internet devait être activée dans un délai de dix jours, les conditions contractuelles prévoyant un délai maximal de quatre semaines. Neuf semaines plus tard, la connexion Internet n'était pas encore en service.

Monsieur N. souligne que le délai d'activation annoncé soit, dix jours, constitue un des éléments essentiels ayant déterminé son consentement. Lors de la conclusion du contrat, Monsieur N. avait pris soin de préciser cet élément au vendeur. In fine, Monsieur N. a résilié son contrat auprès de KPN Belgium et des frais de résiliation lui ont été portés en compte. Monsieur N. souhaite obtenir le remboursement des frais qui lui ont été portés en compte ainsi que des différentes factures lui ayant été adressées.

Point de vue de l'opérateur:

L'activation des services a été opérée le 28 janvier 2010 et le transfert du numéro de téléphone fixe a été finalisé le 9 février 2010. Les délais d'activation correspondent, tout à fait, aux conditions générales de KPN Belgium. Néanmoins, la demande d'activation a été rejetée plusieurs fois parce que l'annulation chez Belgacom a été effectuée. Par ailleurs, le transfert du numéro de téléphone fixe a posé quelques soucis. En effet, Monsieur N. avait également introduit une autre demande de portage auprès de Mobistar. Le 17 février 2010, Mobistar a, de nouveau, repris le numéro. En conséquence, toutes les factures sont justifiées et restent dues.

Recommandation du service de médiation:

Bien que les délais d'activation soient corrects et conformes au délai précisé dans les conditions générales de KPN BELGIUM, il convient de souligner que c'est un délai de dix jours qui avait, en l'occurrence, été initialement annoncé et convenu. En effet, lors de la conclusion du contrat, Monsieur N. a reçu la confirmation que les services seraient activés dans les dix jours. De toute évidence, le délai ainsi proposé a déterminé le consentement du précité. En effet, le délai d'activation constituait pour celui-ci un élément essentiel. Ce n'est qu'après avoir reçu l'assurance quant au délai de dix jours que Monsieur N. a marqué son consentement et souscrit un abonnement Home Pack 1 (internet et téléphonie fixe). Les services n'ayant pas été activés dans les délais convenus, Monsieur N. a décidé de résilier cet abonnement. Bien qu'il soit, pratiquement, impossible de déterminer avec précision la teneur des propos tenus lors de la conclusion du contrat, aucun élément ne permet de douter de la bonne foi de Monsieur N. Aussi, en l'absence d'élément susceptible d'hypothéquer sa bonne foi dans un souci de pacification, le service de médiation recommande à KPN BELGIUM de réduire à concurrence de 50% les frais de résiliation portés en compte.

Réponse finale de l'opérateur :

KPN Belgium reste sur sa position : l'activation est intervenue dans les délais prévus par les conditions générales. Le contrat a été résilié avant terme. En conséquence, toutes les factures sont justifiées et restent dues.

Commentaire:

La réponse finale ne constitue qu'une reprise des éléments de réponse initialement formulés par KPN Belgium. En conséquence, il semble peu probable que KPN Belgium ait, en l'espèce, procédé à un réel réexamen de l'affaire.

Exemple 2:

Dans cet exemple, un plaignant a contesté la facturation du trafic de données par Base. Le service de médiation estimait que Base avait donné trop peu de renseignements au plaignant.

Les faits:

Monsieur N. a contesté la facturation établie par Base relative au trafic de données hors forfait (« Blackberry 500 MB »). En premier lieu, Base avait indiqué que Monsieur N. avait utilisé des sites de streaming, alors que son option « Blackberry » était uniquement valable pour les données compressées. Monsieur N. ne s'est pas contenté de cette explication car, dans le contrat, aucune distinction n'était faite entre les données de streaming et les données compressées.

Point de vue de l'opérateur:

À la suite de la plainte introduite auprès du service de médiation, Base liait d'abord la cause des frais supplémentaires au fait que Monsieur N. avait dépassé le volume compris dans son forfait. Base a ensuite modifié son point de vue. L'opérateur a expliqué qu'une distinction était établie entre le trafic de données de l'option « Blackberry » et celui de l'Internet mobile de Base. L'opérateur a, explicitement, admis que toutes les modalités n'étaient pas expliquées dans le contrat. Selon Base, le plaignant pouvait toutefois obtenir les informations par le biais du website, ce qui a d'ailleurs été contesté par ce dernier. Toujours selon l'opérateur, les clients étaient informés, lors de la première utilisation du réseau « Blackberry », par un message d'avertissement lorsqu'une application n'était pas prise en charge.

Recommandation du service de médiation:

Le service de médiation est frappé par le fait que Base ait donné, au total, trois déclarations différentes relatives aux frais supplémentaires contestés. Tout cela laisse supposer que Base n'est pas très familière des modalités relativement complexes concernant les différents réseaux de données. Dans de telles circonstances, il est d'autant plus important que l'utilisateur soit extrêmement bien informé sur les différents réseaux, les structures tarifaires, les possibilités de blocage et autres, dès l'exécution du contrat. Le contrat de Base ne répond pas non plus aux normes imposées par l'article 108 de la loi relative aux communications électroniques du 13 juin 2005. Les informations communiquées sur le site web ne priment absolument pas sur les informations légalement obligatoires du contrat. Comme Base l'a elle-même signalé, l'ancienne version du website ne pouvait plus être récupérée.

Concernant le message d'avertissement dont il est question dans le point de vue de Base, le service de médiation a constaté que celui-ci manquait de transparence. Le message faisait uniquement mention de la possibilité de frais supplémentaires. Le service de médiation a globalement conclu que Base avait insuffisamment informé Monsieur N. des modalités relatives à l'option « Blackberry » et a estimé, dès lors, que tous les frais liés au transfert de données hors forfait devaient être crédités.

Réponse finale de l'opérateur:

Base s'oppose à la recommandation émise par le service de médiation. Les informations qui ont été données sur les produits devaient être examinées dans leur ensemble. Monsieur N. avait utilisé des sites web non compressés, comme YouTube, ne

pouvant être pris en charge par BlackBerry et donc non compris dans le forfait BlackBerry. Le client pouvait uniquement être facturé pour le transfert de données compressées en cas de dépassement du forfait disponible. Il était exact que ceci n'avait pas eu lieu.

2. Cas spécifique : Dommel

Le service de médiation a abouti à la constatation que pas moins d'un quart de toutes les plaintes à l'encontre de cet opérateur en 2011 ont dû être clôturées par une recommandation. Le service de médiation ne peut que le déplorer et espère que Dommel modifiera son comportement.

Le service de médiation souhaite rappeler à Dommel que la tâche du service de médiation consiste, entre autres, à aider tant l'opérateur que le plaignant afin d'aboutir eux-mêmes à un arrangement équitable, en parfaite connaissance de cause, respectant les souhaits de tous les intervenants. Le service de médiation demande également de façon répétitive que cette méthode de résolution de conflit prime chez Dommel. Il est instamment demandé à Dommel de réserver la collaboration la plus optimale au traitement des plaintes par le service de médiation, de sorte que ce dernier puisse remplir convenablement son rôle légal de médiation.

Cela consiste avant tout à ce que Dommel transmette un point de vue au plaignant. Le service de médiation a dû, à plusieurs reprises en 2011, rédiger des recommandations parce que Dommel ne réagissait pas à la plainte envoyée.

Le service de médiation doit également constater que Dommel n'a toujours pas suivi de nombreuses recommandations devenues exécutoires (voir ci-dessous).

3. Qualité de réponse aux

recommandations du service de

médiation par Proximus, Belgacom

et Base

Le service de médiation est stupéfait de constater que la qualité des réponses données par la plupart des opérateurs aux recommandations laissait régulièrement à désirer en 2011. Dans de nombreux cas, il s'agissait de réponses standard relativement brèves, correspondant davantage à une répétition du premier point de vue donné par l'opérateur au plaignant, qui ne prôtaient pas attention individuellement à nos arguments ni aux éléments à prendre en considération, qui n'étaient pas motivées, voire étaient même contraires à la législation. Des réponses telles que « Nous ne pouvons pas donner de suite positive à cela, pourtant, nous renvoyons à notre précédente argumentation. » sont malheureusement devenues la règle plutôt que l'exception.

Le service de médiation insiste auprès des opérateurs sur leurs obligations légales et leur conseille de désigner une autre personne que le gestionnaire du dossier pour répondre aux recommandations.

En effet, l'examen des recommandations par une tierce personne garantit que les dossiers puissent être examinés sous un autre



angle et surtout que des leçons structurelles puissent être, si nécessaire, tirées par les opérateurs.

Par ailleurs, cette personne peut, grâce à sa vue d'ensemble, veiller à ce que les plaintes similaires soient traitées de manière identique, en vue de contribuer à une méthode de travail de qualité.

Enfin, cette procédure permet la transmission des problèmes structurels vers les services adéquats des opérateurs.

4. Trente-six recommandations

restées sans suite, devenues

exécutoires

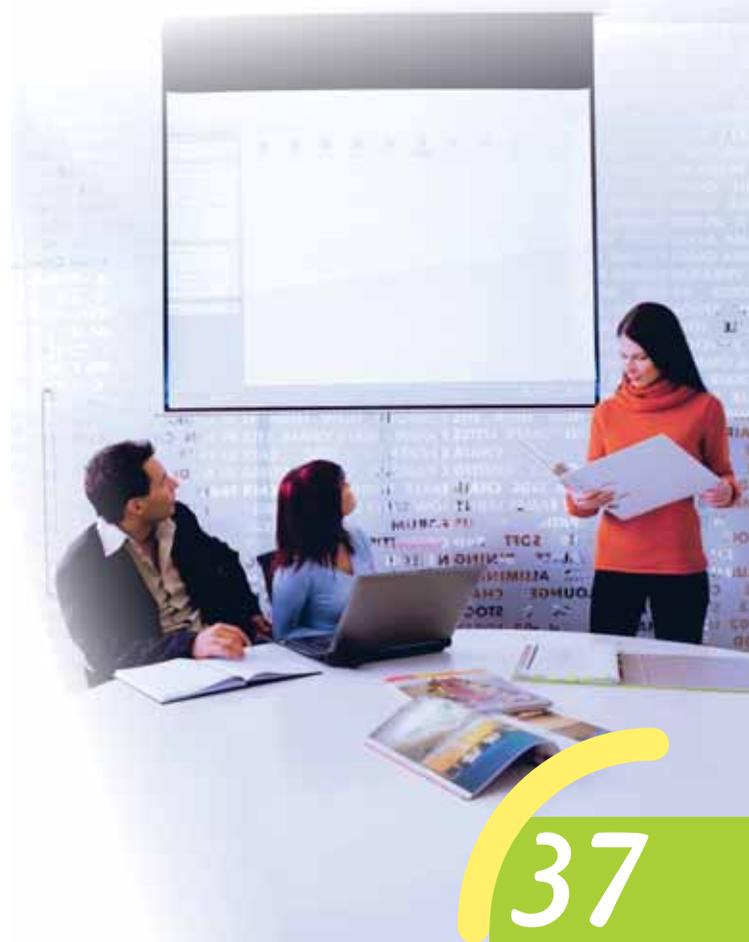
Comme nous l'avons déjà mentionné ci-dessus, l'opérateur est obligé d'exécuter la recommandation spécifique s'il n'a pas transmis, en temps utile, de réponse au plaignant et au service de médiation.

En 2011, nous avons constaté qu'à part deux opérateurs, à savoir Dommel et Belgacom, tous les opérateurs ont répondu aux recommandations.

Seul Dommel se distingue nettement avec quatre fois plus de recommandations restées sans réponse de sa part.

Concernant Belgacom, il est frappant de constater qu'en 2011, cet opérateur semble parfois avoir choisi de ne prendre aucune position concernant un sujet précis et de ne pas répondre de sorte que les recommandations ont dû être mises en œuvre.

Le service de médiation ne peut approuver le comportement des opérateurs susmentionnés et demande pour 2012 d'accorder une attention particulière à ce manquement et au respect des obligations légales.





HAUSSE DES PLAINTES MOBISTAR

HAUSSE NOTABLE DU NOMBRE DE PLAINTES INTRODUITES CONTRE MOBISTAR

5

Introduction

En 2011, pour la première fois depuis la création du service de médiation, Belgacom n'est pas arrivé en tête dans le tableau de répartition du nombre de plaintes « médiation » par an et par opérateur. C'est en effet Mobistar qui occupe cette première place en 2011. L'an dernier, pas moins de 5.622 plaintes ont été introduites auprès du service de médiation contre cet opérateur, par rapport à 4.761 en 2010. Cette hausse notable requiert, en toute logique, une analyse plus approfondie.

Si nous examinons de plus près la répartition du nombre de plaintes relatives à Mobistar par catégories, nous constatons qu'une majorité importante d'entre elles (près de 3.000 plaintes) concerne des dispositions contractuelles et la facturation de frais de rupture. Ce thème est traité de manière globale, quel que soit l'opérateur, dans un autre chapitre de ce rapport annuel, chapitre qui s'applique donc également à Mobistar. Cela étant, une partie de ces plaintes concerne des pratiques de vente trompeuses. Le présent chapitre y consacrera quelques lignes, étant donné que les méthodes utilisées par les vendeurs de Mobistar en 2011 ont suscité beaucoup de mécontentement parmi les utilisateurs.

Un autre thème qui représente une proportion significative du total des plaintes enregistrées contre Mobistar en 2011 concerne les défaillances techniques. Contrairement à ce que l'on aurait pu croire, ces plaintes ne concernent presque jamais les activités de téléphonie mobile de Mobistar, mais bien un segment beaucoup plus petit et très récent de son offre de services, à savoir la téléphonie fixe, l'Internet et la télévision. Les 500 plaintes en médiation introduites à ce sujet se rapportent à l'abonnement triple play « Starpack ».

Une troisième catégorie de plaintes introduites contre Mobistar et que nous aborderons de manière détaillée concerne le phénomène des fameux « Third Party Services » et plus précisément la manière dont Mobistar a traité les plaintes relatives à ce sujet en 2011. Il s'agit ici de services offerts par des entreprises externes sur le réseau de Mobistar, comme les services SMS Premium. Traditionnellement, l'Internet mobile est également repris dans cette catégorie. La facturation de ces « Third Party Services » génère des plaintes contre tous les opérateurs de téléphonie mobile depuis des années. En 2011, près de 600 plaintes ont été introduites à ce sujet contre Mobistar auprès du service de médiation.

Il aurait été possible d'éviter qu'un certain nombre de plaintes, une proportion significativement élevée, soient déposées auprès du service de médiation en 2011 si les services de première ligne de Mobistar avaient fonctionné convenablement. Bien que la qualité des contacts et des plaintes de première ligne soit abordée de manière globale, quel que soit l'opérateur, dans le

chapitre 7 de ce rapport annuel, le service de médiation est obligé, sur la base des constatations auxquelles il est arrivé en 2011, d'insister tout particulièrement, sur cet aspect important d'un très grand nombre de dossiers concernant Mobistar.

Le service de médiation a l'avantage de pouvoir aborder les problématiques auxquelles sont confrontés les utilisateurs en se fondant sur les milliers de plaintes reçues chaque année. Afin de pouvoir présenter au lecteur un tableau aussi clair que possible des problématiques mentionnées, les analyses partiront chaque fois d'exemples de plaintes pour lesquelles l'intervention du service de médiation a été sollicitée.

C'est essentiellement le caractère répétitif des exemples types cités qui a contribué à donner une force probante irréfutable aux problématiques abordées et qui nous a amenés à inciter Mobistar à prendre des mesures drastiques afin de faire de la satisfaction du client une priorité de sa stratégie. Le service de médiation formulera également quelques recommandations destinées à Mobistar en vue de réduire significativement le nombre de plaintes.

Nous énoncerons enfin plusieurs recommandations afin d'essayer d'armer les utilisateurs contre toute une série de difficultés qui ont déterminé, dans une large mesure, le volume important de plaintes déposées contre Mobistar en 2011.

Problématiques

1. Pratiques de vente trompeuses

1.1 Pratiques de vente trompeuses lors de la conclusion de contrats

1.1.1 Exemples

Exemple 1

Voilà déjà six ans que ma fille, âgée aujourd'hui de 18 ans, utilise la formule Pay&Go de Proximus. En décembre 2010, elle se laisse embobiner par un vendeur d'Euphony et signe un certain nombre de contrats avec transfert du numéro chez Mobistar. Une fois à la maison, nous annulons immédiatement ces contrats par lettre recommandée (ces contrats prévoient un délai de sept jours pour pouvoir les annuler sans frais). Quoi qu'il en soit, le lendemain, son numéro chez Proximus est coupé. Par après, Proximus nous oblige à payer 150 euros pour rupture de contrat.



Exemple 2

Lorsque j'ai souscrit un abonnement chez Mobistar avec transfert de numéro, on m'avait promis que cela n'entraînerait pas de frais supplémentaires auprès de mon ancien opérateur (Proximus). J'ai cependant reçu une facture de 270 euros d'indemnités de préavis. Le vendeur de Mobistar m'avait également promis que ce montant serait entièrement remboursé. Cependant, trois mois plus tard, je n'ai pas encore reçu le moindre cent et on continue de me mener en bateau.

Exemple 3

Le 26 avril 2011, j'ai assisté à une représentation de « Houden van... ». Un représentant de Mobistar était sur place et m'a invité à faire tourner une grande roue, en me disant que je pouvais gagner de beaux prix. Et, effectivement, j'ai gagné un prix, à savoir quatre mois d'appels gratuits via Mobistar. Pour en bénéficier, j'ai dû signer un document. Quelques semaines plus tard, Mobistar m'a envoyé une lettre d'où il ressortait que j'avais conclu un contrat de 24 mois selon un plan tarifaire beaucoup plus cher que les cartes prépayées que j'utilisais jusque-là.

1.1.2. Commentaire

En 2011, le service de médiation a reçu des centaines de plaintes résultant de la manière suspecte ou carrément trompeuse dont des vendeurs de Mobistar ou Euphony effectuaient leur travail lors de la conclusion de contrats. Il faut préciser à ce propos qu'Euphony dispose d'un accord de coopération avec Mobistar pour trouver des clients et leur proposer tous les services possibles.

Il est manifestement indispensable que le service de médiation rappelle l'exigence de transparence et l'obligation d'information correcte du consommateur lors de la conclusion de contrats. Ce sont surtout les jeunes adultes et les personnes vivant dans la précarité qui doivent être abordés avec la circonspection nécessaire. Il faut éviter d'abuser de leur crédulité pour leur faire souscrire des abonnements coûteux de longue durée. Dans le cas où un abonnement est vendu en dehors des locaux d'un opérateur, il faut insister tout particulièrement sur l'obligation d'informer le consommateur de manière optimale étant donné que, dans la plupart des cas, celui-ci n'avait pas l'intention de conclure un contrat.

La loi relative aux pratiques du marché prévoit un certain nombre de mesures visant à protéger le consommateur : elles concernent notamment la vente à distance et la vente en dehors des locaux de l'opérateur. Le droit de rétractation en fait partie. Si un utilisateur décide d'annuler son contrat dans les 14 jours calendrier ou les 7 jours ouvrables à compter de la signature de celui-ci, Mobistar doit immédiatement donner suite à ce choix et le respecter. Il est évident que Mobistar doit veiller à ce qu'aucune irrégularité ne puisse survenir lors de l'application du droit de rétractation.

L'un des arguments de vente trompeurs qui reviennent le plus souvent dans les plaintes concerne l'affirmation par les vendeurs du fait qu'il est possible de mettre un terme au contrat conclu avec l'ancien opérateur, et ce, sans aucuns frais. Le principal obstacle que le service de médiation rencontre lors du traitement de telles plaintes concerne la force probante. Il est, en effet, très difficile, sinon impossible, de reconstituer des entretiens de vente parce qu'il n'en existe presque jamais de compte rendu écrit. Ce n'est

que dans un nombre très limité de plaintes que Mobistar demande au vendeur concerné de s'expliquer par rapport aux accusations portées contre lui et sa réputation n'est presque jamais contrôlée. Dans la plupart des cas, Mobistar n'envisage pas non plus de proposer une compensation par rapport aux indemnités de résiliation facturées par l'ancien opérateur. Une exception : elle concerne un certain nombre de plaintes déjà anciennes déposées auprès du service de médiation et qui étaient toujours en suspens. Mobistar, à la suite d'une réunion avec le service de médiation qui s'est déroulée fin 2011, a décidé de rembourser intégralement les frais qui résultaient d'informations estimées erronées transmises par des vendeurs.

1.2 Pratiques de vente trompeuses lors des prolongations de contrat

1.2.1. Exemples

Exemple 1

Jusqu'en septembre 2010, j'avais un abonnement « My10 » chez Mobistar. Pour 10 euros par mois, j'avais droit à 43 minutes de crédit d'appel et à 10.000 SMS. Je pouvais en faire usage 24 heures sur 24, y compris pendant le week-end. En septembre, une vendeuse m'a contacté par téléphone pour me dire que mon contrat était arrivé à échéance. Elle m'a demandé si je voulais prolonger mon abonnement pour une durée de deux ans aux mêmes conditions. J'ai accepté. Ce que cette vendeuse ne m'a pas dit, c'est que, dorénavant, je ne disposerais plus que de 66 SMS pendant la journée et que je ne pourrais envoyer les 10.000 autres messages aux mêmes conditions qu'entre 19 h et 7 h. Je constate maintenant sur ma facture que des frais supplémentaires ont été calculés pour des SMS nationaux.

Exemple 2

J'ai reçu aujourd'hui ma facture de Mobistar par la poste. Cela fait des années que j'ai un abonnement chez cet opérateur et que je bénéficie tout le temps de SMS gratuits. J'ai récemment fait prolonger mon abonnement et, au lieu de 1.000 SMS gratuits, je devais en recevoir 10.000. Tout le monde s'est bien gardé de me dire que ces SMS ne pouvaient être utilisés que le week-end et le soir. Ces SMS m'ont donc été facturés et je ne suis pas du tout disposé à les payer. J'ai pris contact aujourd'hui avec le service à la clientèle de Mobistar et j'ai été obligé de prendre un plan tarifaire plus cher pour bénéficier de SMS gratuits pouvant être utilisés aussi en journée. Comme j'envoie beaucoup de SMS, je n'ai pas lésiné sur leur offre.

1.2.2. Commentaire

Tout comme en 2010, le service de médiation a reçu tout au long de l'année 2011 des dizaines et des dizaines de plaintes émanant de clients de Mobistar qui avaient accepté une prolongation de leur contrat et qui, depuis, ne pouvaient plus bénéficier d'un avantage promotionnel intéressant. Il faut remarquer que tous ces plaignants ont expliqué à l'unisson que les vendeurs ne leur avaient indiqué à aucun moment que les 10.000 SMS gratuits offerts mensuellement ne seraient valables que pendant les heures creuses, contrairement à l'offre dont ces clients bénéficiaient auparavant. Les consommateurs concernés ont conservé leurs habitudes de consommation après la

prolongation du contrat et se sont imaginé que cet avantage promotionnel resterait inchangé. Ce sont surtout les mineurs et les jeunes utilisateurs envoyant très souvent des SMS en heures de pointe qui ont fréquemment été confrontés à des factures de plusieurs centaines d'euros, vu que les SMS ont chaque fois été facturés au tarif unitaire.

Étant donné la quantité de plaintes, le service de médiation estime que Mobistar a systématiquement induit en erreur les clients concernés et ne les a pas correctement informés lors de la conclusion du contrat. Compte tenu du fait que, dans son rapport annuel 2010, le service de médiation avait déjà attiré l'attention de Mobistar sur ces pratiques inacceptables, il est vraiment regrettable que ce phénomène continue de générer autant de plaintes en 2011. Lors d'une réunion qui s'est tenue fin 2011 avec le service de médiation, Mobistar s'est engagée à mettre un terme à ces pratiques.

Pour des raisons évidentes, les pratiques de vente trompeuses ont engendré un grand nombre de plaintes auxquelles Mobistar a rarement réservé de suite positive en première ligne. En revanche, l'opérateur a souvent accepté, après intervention du service de médiation, de rétablir l'avantage promotionnel de départ et / ou de créditer le compte du client du montant des frais supplémentaires contestés. Souvent, après cette intervention, les clients concernés n'ont plus été obligés de passer à une formule d'abonnement plus onéreuse.

2. Défaillances techniques concernant les services de téléphonie fixe, d'Internet et de télévision (« StarPack »)

2.1 Exemples

Exemple 1

Le 20 novembre 2010, pendant le salon Cocoon, je me suis laissé tenter et j'ai signé un contrat chez Mobistar, pour le « Starpack » à 55 euros par mois comprenant la télévision numérique, la connexion internet illimitée (vitesse allant jusqu'à 16 Mbps) et le téléphone fixe. Le vendeur a prétendu que je ne paierais rien les trois premiers mois, que je n'aurais pas de frais de raccordement et que je disposerais gratuitement des appareils, à savoir de la livebox, d'un modem et d'une antenne pour la télévision par satellite. Je devais simplement attendre de recevoir les paquets par la poste. Je les ai reçus, mais bien plus tard, le 21 décembre 2010. J'ai ensuite appelé un installateur pour placer l'antenne. J'ai moi-même installé la livebox en suivant les instructions du manuel d'installation. Cela n'a pas fonctionné. Apparemment, il y avait un problème au niveau de la prise de courant du téléphone. Je pouvais soi-disant surfer via « Internet Everywhere » (également fourni dans la boîte), mais cela ne fonctionnait pas non plus. En désespoir de cause, j'ai rebranché mon modem Telenet. Tout cela m'a déjà fait perdre beaucoup d'argent en appels téléphoniques au service à la clientèle et plus de temps encore. Finalement, un technicien est passé pour résoudre les problèmes liés à la livebox. Apparemment, les câbles étaient mal reliés. Il a fait un test de vitesse et celle-ci était très faible, mais il n'en a pas parlé. Selon lui, tout était en ordre. Il n'a pas pu résoudre mon problème d'« Internet

Everywhere » et il m'a dit que je devais m'adresser au service à la clientèle. Cela m'a de nouveau coûté cher en appels téléphoniques. Finalement, ils m'ont appelé pour vérifier avec moi les paramètres enregistrés sur mon ordinateur. Ceux-ci étaient erronés et j'ai pu être dépanné. Nous sommes maintenant déjà fin janvier. Il y avait aussi un problème avec la téléphonie fixe. J'ai signé un contrat de reprise pour conserver mon numéro fixe, mais on m'a attribué un nouveau numéro de téléphone, ce que je ne voulais pas. (...) J'ai aussi reçu des factures erronées. Le vendeur m'avait en effet assuré que les trois premiers mois seraient gratuits. Je viens encore d'appeler Mobistar pour un problème lié à la faible vitesse de la connexion internet. Selon le test de vitesse, la vitesse de téléchargement de ma connexion s'élève à 2,54 Mbps et non aux 16 Mbps promis par Mobistar. Le service à la clientèle me dit que c'est normal parce que je suis situé trop loin d'un serveur et que les câbles souterrains sont de mauvaise qualité.

Exemple 2

Nous avons un contrat chez Mobistar depuis le 8 novembre 2010. À ce jour (nous sommes le 4 avril 2011), nous ne pouvons toujours pas utiliser notre téléphone fixe. Chaque jour, nous prenons contact par téléphone avec le service à la clientèle de Mobistar. Personne ne peut nous dire ce qui se passe, ils nous raccrochent au nez ou nous expédient. Nos questions écrites restent aussi sans réponse. Même le fait de téléphoner et d'envoyer des fax à plusieurs reprises d'une boutique Mobistar locale ne sert à rien.

Exemple 3

Clients fidèles et satisfaits de Mobistar pour la téléphonie mobile, nous avons décidé fin août 2011 de nous procurer le « Starpack » de Mobistar. La télévision numérique a été rapidement installée et elle est de haute qualité. Après trois semaines sans nouvelles au sujet de la connexion ADSL, nous avons appris que, en raison d'une grave erreur informatique, les raccordements prenaient du retard, mais que nous aurions rapidement des informations. Entre-temps, nous sommes déjà dans la 12^e semaine (12 semaines sans connexion internet, l'école des enfants trouve notre histoire incroyable, de temps en temps je peux surfer via le réseau sans fil non sécurisé d'un des voisins, mais j'ai mauvaise conscience...). Nous ne recevons aucune réponse aux e-mails que nous envoyons au Mobistar Center, sauf parfois pour nous dire que nous recevrons une réponse dans les quatre jours, mais celle-ci n'arrive jamais. Après des heures passées au téléphone en communication avec un numéro 0800, si nous parvenons à joindre un collaborateur du service à la clientèle, les gens sont très gentils avec nous et nous servent toujours la même excuse de l'erreur système générale dans les activations ADSL. Trois collaborateurs différents nous ont déjà dit qu'ils vont traiter notre dossier en priorité... c'est une bonne nouvelle, mais nous avons peine à y croire quand il y a déjà trois semaines qu'on nous raconte la même chose. (...) Je suis désespéré et j'ai envie de changer de fournisseur.

2.2 Commentaire

En 2011, plusieurs centaines de clients de Mobistar ont introduit une plainte auprès du service de médiation à propos de diverses irrégularités liées à la téléphonie fixe, à l'Internet et à la télévision. Dans une très grande majorité de ces cas, les clients dupés



disposaient d'un abonnement « Starpack » combinant les trois services susmentionnés.

Toutes les plaintes dont il est question, sans exception, concernaient en premier lieu des défaillances techniques. De très nombreux abonnés « Starpack » ont en effet été confrontés à des délais d'attente très longs pour l'activation de l'un des services. Des délais de livraison de plusieurs mois ont été monnaie courante. Comme les exemples cités l'illustrent, les utilisateurs lésés sont restés privés de services de télécommunications fonctionnels et Mobistar ne leur a offert aucune alternative complète.

Des défaillances peuvent apparaître dans tout environnement technologique. Il n'en demeure pas moins qu'un opérateur doit tout mettre en œuvre pour réparer les pannes et résoudre les problèmes techniques en un minimum de temps. Des services comme la téléphonie, l'Internet et même la télévision sont indispensables à la fois en matière de communication et de développement dans notre société orientée vers l'information, mais aussi dans notre vie sociale. Mobistar a gravement manqué à ses devoirs puisque les problèmes structurels liés à la livraison de ces services n'ont pas été résolus dans un délai raisonnable. L'afflux de plaintes relatives à « Starpack » ne s'est pas limité à quelques mois, mais s'est maintenu tout au long de 2011. Raison pour laquelle il est impossible d'attribuer ces problèmes à une « maladie de jeunesse ».

Il ressort de certaines plaintes que Mobistar a mis le service « Internet Everywhere » à la disposition d'un certain nombre de clients qui n'ont pas pu utiliser leur connexion internet à large bande contenue dans le « Starpack ». Ce service permettait aux utilisateurs concernés d'utiliser une connexion internet mobile à l'aide d'une clé USB. Dans certains cas, il est apparu que cette solution n'était absolument pas satisfaisante et / ou qu'elle alourdissait considérablement les factures. Le fait que cette solution temporaire n'ait apparemment pas été proposée à tous les clients concernés soulève aussi des interrogations.

Dans le cas de problèmes d'établissement de la connexion à la téléphonie fixe, certains utilisateurs ont utilisé la connexion de leur ancien opérateur, sans s'en être rendu compte. Dans l'attente de la résolution des problèmes techniques, Mobistar avait choisi de laisser le numéro de téléphone actif chez l'ancien opérateur mais sans en avertir les clients. Lorsque, contre toute attente, ceux-ci ont continué à recevoir par la suite des factures de leur ancien opérateur, ils se sont en toute logique inquiétés. Il est regrettable que Mobistar n'ait pas informé clairement les clients concernés de cette situation.

D'autres utilisateurs, qui ne disposaient d'aucun raccordement téléphonique actif, ont dû nécessairement utiliser leur connexion GSM pour pouvoir appeler. Dans de nombreuses plaintes relatives à cette question, les clients dupés expriment en termes fort semblables leur mécontentement devant les frais supplémentaires engendrés par l'inactivité complète ou partielle de leur abonnement « Starpack ».

Les plaintes relatives aux problèmes techniques ne se sont pas limitées aux difficultés d'activation. Un nombre important d'abonnés « Starpack » se sont également plaints de la lenteur de téléchargement de leur connexion internet. Mobistar utilise la technologie ADSL, de sorte que les problèmes de vitesse qui peuvent se présenter sont exclusivement imputables à l'infrastructure de l'opérateur. La distance entre le central et le point de raccordement ainsi que la qualité des câbles souterrains constituent des facteurs importants dont il faut tenir compte. Le service de médiation a pu constater, dans les cas de plaintes

concernés, que la vitesse de téléchargement mesurée par le plaignant diffère parfois beaucoup de celle que Mobistar annonce comme valeurs maximales dans ses communications et sa publicité.

Un point particulier qui revient fréquemment dans les plaintes liées au « Starpack » concerne le fait que la promotion prévue (abonnement gratuit) n'a pas été accordée lors de l'établissement des factures. Pour des raisons évidentes, il est impensable de ne pas accorder, dans la pratique, des promotions qui font partie d'un contrat.

En cas de problèmes techniques, chaque utilisateur des services de télécommunications doit pouvoir compter sur la bonne volonté de son opérateur pour résoudre le problème. Cela requiert un service à la clientèle qui fonctionne de manière efficace, qui communique correctement et qui tient le client concerné au courant des principales évolutions de son dossier technique. Il apparaît dans les dossiers introduits auprès du service de médiation en 2011 et liés au « Starpack » que Mobistar a gravement manqué à ses devoirs en matière de contacts et de traitement des plaintes de première ligne. L'accessibilité des services à la clientèle constitue apparemment le premier obstacle de taille. Indépendamment du support au moyen duquel les clients ont essayé de prendre contact avec leur opérateur, il a apparemment été souvent quasi impossible d'établir la communication. Les plaintes déposées auprès du service de médiation montrent en outre que Mobistar ne transmettait le plus souvent aucune information sur l'évolution de la résolution de problèmes techniques. Le service à la clientèle et les services techniques situés en amont donnaient en permanence l'impression d'être totalement dépassés par les problèmes liés au « Starpack ». Il n'est donc pas étonnant, dans ces circonstances, que beaucoup d'utilisateurs aient transmis une plainte au service de médiation qui, dans le cadre de ses attributions d'instance chargée de traiter les plaintes en deuxième ligne, a pu s'occuper de ces dossiers.

Dans de très nombreux cas où la plainte a été introduite auprès du service de médiation, un compromis à l'amiable a pu être trouvé. La solution proposée par Mobistar a essentiellement consisté à offrir aux plaignants la possibilité de résilier leur contrat sans frais. Dans la plupart des cas où les clients n'avaient pas pu bénéficier des services prévus, Mobistar a proposé de créditer leur facture des montants réclamés. Chaque plaignant a, en outre, reçu une compensation sous la forme de minutes d'appels gratuites sur son abonnement de GSM Mobistar.

Au cours de la réunion avec le service de médiation qui a eu lieu en 2011, Mobistar a reconnu les problèmes liés au « Starpack » et s'est engagée à donner désormais beaucoup plus rapidement aux clients abusés la possibilité de résilier leurs contrats sans frais. Bien que le service de médiation demande essentiellement

que les problèmes techniques soient le plus possible évités, il faut considérer cet engagement comme une démarche positive. La grande majorité des plaignants concernés ont surtout exprimé au service de médiation leur souhait de ne plus devoir rester liés à Mobistar étant donné les problèmes techniques et les difficultés d'activation.

3. Traitement des plaintes de première ligne liées aux Third Party Services

Services

3.1 Exemples

Exemple 1

Mobistar m'a facturé 32 euros de « Third Party Services », dont j'ignore tout. J'ai effectivement reçu à plusieurs reprises des SMS provenant du numéro 9903 dans lesquels il m'était demandé de devenir membre. Je n'ai jamais réagi et j'ai supprimé les messages. Quand j'ai téléphoné à ce sujet à Mobistar, on m'a conseillé d'envoyer immédiatement « stop » par SMS, ce que j'ai fait. On m'a également donné le numéro de téléphone de la société Globalway, qui exploite ce service. Je les ai appelés trois fois et je suis tombé sur un répondeur m'informant qu'on allait me contacter par e-mail. Comme il fallait s'y attendre, cela ne s'est jamais fait. Je n'ai pas payé le montant contesté et Mobistar a coupé mon numéro de GSM. Que faire ?

Exemple 2

Le 1er février 2011, ma fille a reçu pour son anniversaire un nouveau GSM. Sur les deux premières factures, Mobistar lui a respectivement compté 14,25 euros et 254 euros pour des connexions multimédias via Internet mobile. Apparemment, ces connexions se font automatiquement. J'ai appelé Mobistar à quatre reprises et ils ne peuvent rien faire parce que ce ne serait pas de leur faute.

3.2 Commentaire

Le service de médiation a reçu en 2011 près de 600 plaintes contre Mobistar liées aux « Third Party Services » dont font partie les services SMS surfacturés (également appelés services SMS Premium) et l'Internet mobile. La facturation de ces services est effectuée par les opérateurs de télécommunications. Si la facturation est contestée, les opérateurs constituent l'interlocuteur logique. Comme le montre le premier exemple, les opérateurs lancent en effet la procédure de recouvrement si des frais contestés relatifs à des « Third Party Services » ne sont pas payés.

Les plaintes liées aux frais de SMS Premium ne sont pas un phénomène nouveau et les opérateurs sont parfaitement au courant de la question depuis plusieurs années. Il existe un code de conduite (les directives GOF) signé par les quatre opérateurs de téléphonie mobile (Proximus, Mobistar, Base et Telenet) qui recouvre tous ces services. Toute contestation de frais de SMS Premium doit déboucher sur l'examen du service concerné à la lumière des directives GOF. On peut déduire des plaintes que cela ne s'est pas encore fait systématiquement de manière

correcte en 2011. Il faut, en outre, explicitement préciser que cette remarque ne s'applique pas uniquement à Mobistar, mais à tous les opérateurs de téléphonie mobile, à l'exception de Base.

Il convient de noter que bon nombre de plaintes déposées en 2011 contre Mobistar au sujet des services SMS Premium ont pu très rapidement être résolues à l'amiable. Contrairement à ce qui se passe avec le service à la clientèle, les gestionnaires de dossiers de Mobistar chargés de traiter les plaintes introduites auprès du service de médiation examinent systématiquement si le trafic SMS à l'origine des plaintes respecte les directives GOF. Comme, dans une large majorité des cas, une ou plusieurs violations ont été constatées, Mobistar a fréquemment décidé de créditer le compte des plaignants du montant des frais contestés, y compris les frais de recouvrement éventuels.

En ce qui concerne les plaintes introduites auprès du service de médiation et relatives à la facturation de l'Internet mobile, Mobistar, tout comme la plupart des autres opérateurs, a mené en 2011 une politique assez souple en vue de satisfaire ses clients, mais celle-ci s'est malheureusement parfois limitée aux cas qui avaient été transmis au service de médiation. Lorsque des clients ont été confrontés à des frais liés au transfert de données, générés par la connexion à Internet à leur insu ou par l'utilisation d'une formule tarifaire inadaptée, l'intervention du service de médiation a souvent permis que les frais contestés soient au moins réduits de moitié. Cette attitude conviviale découle du fait que de nombreux utilisateurs ne sont pas familiarisés à l'Internet mobile, qu'ils paramètrent inconsciemment leur smartphone pour faire des connexions data ou qu'ils ne peuvent pas estimer correctement quel plan tarifaire correspond le mieux à leur profil de consommation.

Le service de médiation est naturellement ravi du fait que Mobistar ait poursuivi en 2011 cette politique positive lors du traitement des plaintes en médiation liées à la facturation de l'Internet mobile. Bien que cette approche constitue une nette amélioration par rapport à l'attitude adoptée précédemment, il reste regrettable qu'elle ne soit manifestement pas encore totalement intégrée par les services de première ligne de Mobistar, qui, pour des raisons inconnues, continuent de se comporter de manière non commerciale avec certains clients.

Mobistar signale souvent à ses clients qui introduisent une plainte auprès du service de médiation qu'ils ont la possibilité de bloquer les « Third Party Services » afin d'empêcher que ce phénomène se répète. Bien que le service de médiation accueille positivement cette initiative, il faut absolument procéder de manière encore plus proactive et, concrètement, informer préventivement les utilisateurs des possibilités de bloquer des numéros. Il serait utile de mentionner les différents types de blocages possibles sur les factures. Nous préférons cependant que, dès la conclusion du contrat ou lors de tout achat d'un smartphone, Mobistar informe à ce sujet le client concerné via le vendeur. L'importance d'une telle diffusion spontanée et proactive d'informations est encore plus grande si les utilisateurs concernés sont des mineurs ou de jeunes adultes. Dans la plupart des cas, les représentants présents dans les points de vente ont une excellente vision de la situation. Il est évident que Mobistar, en adoptant cette attitude, pourrait significativement augmenter son taux de satisfaction de la clientèle.



Recommandations

Sur la base de l'analyse précédente, on peut conclure que les problématiques dont relèvent les plaintes introduites contre Mobistar en 2011 sont de natures très diverses. Il est toutefois possible de repérer un fil rouge à travers les différents cas abordés, à savoir les irrégularités en matière de contacts et de traitement des plaintes de première ligne. Selon le service de médiation, cet aspect constitue le principal point faible de Mobistar.

Cet opérateur a signé la « Charte en faveur de la clientèle », ce qui implique déjà que l'accessibilité du service à la clientèle devrait s'être sensiblement améliorée depuis le 1er janvier 2012, indépendamment du support choisi par l'utilisateur pour dialoguer avec l'opérateur. Sur la base des plaintes introduites auprès du service de médiation en 2012, nous pourrions contrôler dans quelle mesure Mobistar respecte effectivement son engagement.

Mobistar doit également accorder une attention toute particulière à la qualité des contacts et du traitement des plaintes de première ligne. Cela concerne en premier lieu les avis de panne des clients « Starpack ». Il est absolument nécessaire que ces clients soient désormais aidés plus rapidement et que, en l'absence d'une solution à court terme, on leur propose spontanément de résilier leur contrat sans frais et de leur rembourser les frais engagés. Si Mobistar continue de recevoir autant de plaintes relatives au « Starpack », il lui faudra envisager de ne plus commercialiser ce produit. Mobistar doit prendre davantage conscience du fait que les services de télécommunications sont devenus indispensables et qu'une interruption du service pendant plusieurs semaines ou plusieurs mois n'est plus tolérable.

Il reste, en outre, extrêmement important que la politique positive menée en matière de traitement des plaintes introduites auprès du service de médiation relatives aux frais de SMS Premium et de données s'étende au traitement des plaintes de première ligne. Un autre point important en ce qui concerne cette catégorie de plaintes reste la prise de mesures préventives visant à protéger les consommateurs. Nous pensons à cet égard en premier lieu à une meilleure diffusion proactive des informations fournies aux utilisateurs en ce qui concerne la possibilité de bloquer de manière préventive des services engendrant des plaintes comme les SMS Premium et l'Internet mobile.

Une toute autre problématique qui constitue un grand défi pour Mobistar concerne les pratiques de vente trompeuses. Il est urgent de consacrer davantage d'attention à l'éthique lors de la conclusion de contrats. Si Mobistar ambitionne de réduire le nombre de plaintes de ce type, il doit davantage viser une forme durable de fidélisation de ses clients, basée sur la diffusion d'informations correctes et exempte de pratiques agressives et de mensonges. Étant donné le fait que la future législation ne permettra plus aux opérateurs de conclure des contrats de longue durée, la satisfaction de la clientèle constituera à l'avenir un facteur plus déterminant dans la décision des utilisateurs de changer ou non d'opérateur.

En misant résolument sur la convivialité et la satisfaction de la clientèle et en tenant compte des recommandations susmentionnées, Mobistar devrait pouvoir inverser les tendances

négligées observées en termes de quantité de plaintes introduites auprès du service de médiation.

Recommandations aux utilisateurs

- Redoublez de vigilance face à toute offre d'abonnements de télécommunications, surtout lorsque vous n'avez pas vraiment l'intention de conclure un contrat.
- Vérifiez vous-même la date d'échéance éventuelle de votre contrat chez votre opérateur actuel (sur les factures). Ne vous fiez pas aveuglément aux affirmations d'un vendeur prétendant que vous pouvez résilier sans frais votre contrat avec votre opérateur actuel. Convenez de la prise en charge des indemnités de résiliation éventuelles sur l'exemplaire papier du contrat.
- Assurez-vous toujours que les accords relatifs aux avantages promotionnels sont correctement appliqués sur les factures.
- Demandez de manière préventive le blocage des services SMS Premium et / ou d'Internet mobile si vous ne souhaitez pas en faire usage. Ces blocages peuvent toujours être annulés par la suite, à votre demande.
- Contactez immédiatement votre opérateur en cas d'irrégularités en matière de facturation ou en cas de panne. Introduisez un dossier auprès du service de médiation si vous n'êtes pas satisfait du résultat du traitement de votre plainte par votre opérateur.





PLAINTES TELENET

PLAINTES RELATIVES AUX ABONNEMENTS DE TÉLÉPHONIE MOBILE DE TELENET

A Introduction

Par rapport à 2010, le service de médiation a enregistré l'an dernier une forte hausse du nombre de plaintes « médiation » déposées contre Telenet et ce, tant en chiffres absolus (3.491 plaintes par rapport à 3.124 en 2010) qu'en pourcentage (14,84 % par rapport à 12,66 % en 2010). Cette augmentation est en grande partie due aux différends portant sur les abonnements de téléphonie mobile : on compte au total plus de 500 plaintes de ce type déposées auprès du service de médiation en 2011. Le fait que le service de médiation n'avait, en revanche, reçu en 2010 que peu de plaintes liées à la téléphonie mobile de Telenet s'explique probablement en partie par le succès croissant de ce produit. L'augmentation des plaintes est cependant énorme et impose, selon nous, à Telenet de prendre des mesures afin d'infléchir cette évolution. C'est la raison pour laquelle le service de médiation a décidé de porter une attention toute particulière à ce thème dans son rapport annuel.

Les abonnements de téléphonie mobile sont principalement connus sous leur nom commercial de « Walk & Talk » et, dans une moindre mesure, sous le nom de « Walk & Surf ». Dans de nombreux cas, Telenet applique la méthode de la vente couplée, proposant à ses clients d'acheter un GSM ou un smartphone au prix de 1 euro à condition de souscrire un abonnement de 24 mois. Pour ce faire, Telenet a essentiellement eu recours à un seul canal de vente, à savoir la chaîne de magasins BelCompany.

Dans ce chapitre, le service de médiation dressera un aperçu des principaux types de plaintes liées à la téléphonie mobile et déposées contre Telenet en 2011. Nous partirons d'un ou de plusieurs exemples, ce qui nous permettra d'aborder les principales problématiques rencontrées et de les analyser. Certains points retiendront tout particulièrement notre attention, non par le nombre de plaintes qui s'y rapportent, mais par leur caractère particulier dans l'histoire récente des problèmes observés dans le secteur des télécommunications. Nous adresserons diverses recommandations à l'opérateur dans les commentaires que nous formulerons au sujet de chaque problématique.

Le service de médiation s'efforce ainsi de proposer des solutions à la plupart des problématiques structurelles en vue de parvenir à l'avenir à une diminution du nombre de plaintes. C'est dans cette optique également que le service de médiation formulera, à la fin de ce chapitre, un certain nombre de recommandations auxquelles les utilisateurs doivent être particulièrement attentifs.

B Problématiques

1. Problèmes de réseau

1.1 Exemples

Exemple 1

Comme j'étais abonné chez Telenet pour la téléphonie fixe, Internet et la télévision, j'ai décidé, il y a quelques mois, de faire passer mon abonnement de GSM de Proximus à Telenet de manière à avoir un package complet chez cet opérateur. Maintenant, je me retrouve sans aucun réseau quand je suis chez moi (ce qui n'était pas le cas avec Proximus). Chaque fois que je reçois un appel ou que je veux téléphoner, je dois sortir de chez moi, ce qui n'est vraiment pas agréable par ce temps ! J'ai averti Telenet du problème et voici la réponse reçue (après un long délai d'attente) : « Si vous résiliez le contrat, cela va vous coûter très cher, pensez-y ! ». Au cours d'un entretien ultérieur avec le service à la clientèle de Telenet, le préposé m'a déclaré : « C'est de la faute de Mobistar, nous n'y pouvons rien. » (...) Se peut-il que j'achète un produit qui ne fonctionne pas et que je sois lié par le contrat jusqu'à sa date d'échéance ?

Exemple 2

Depuis quelque temps, nous avons également transféré notre téléphonie mobile chez Telenet de manière à n'avoir ainsi qu'un seul package. Depuis, il arrive très souvent que le réseau ne soit pas accessible et que nous ne soyons donc pas joignables. Le GSM se met aussi à chercher un réseau pour un oui ou pour un non et cela s'accompagne d'un bruit très dérangeant qui ne s'interrompt malheureusement que lorsque l'appareil trouve un réseau. Nous sommes en train de lancer notre entreprise et nous utilisons notre connexion GSM à des fins professionnelles. Nous passons à côté de commandes à cause de ces problèmes de réseau. Telenet ne répond ni à nos plaintes ni à nos e-mails.

1.2 Commentaire

Près de la moitié de l'ensemble des plaintes enregistrées par le service de médiation en 2011 relatives à des abonnements de téléphonie mobile de Telenet ont pour origine des problèmes de réseau. Au cours du premier semestre de 2011, Telenet a fait passer ses abonnés du réseau Mobistar à son propre réseau. Ce transfert n'a absolument pas provoqué une diminution spectaculaire du nombre de plaintes « médiation ». Si l'on compare la situation de Telenet avec celle des autres opérateurs de téléphonie mobile, on voit qu'un nombre sensiblement plus élevé de plaintes relatives à la qualité du réseau ont été introduites en 2011 contre Telenet.



Même si ces problèmes avaient été imputables au réseau de Mobistar, Telenet devait être consciente du fait que le client n'entretient aucune relation contractuelle avec l'autre opérateur et que Telenet est son seul interlocuteur.

Au cours de la procédure de médiation, Telenet a, dans la plupart des cas, reconnu les problèmes de réseau et proposé de résilier le contrat sans frais. Pour la plupart des clients, cette proposition n'a cependant pas signifié qu'ils ont pu résilier sans frais l'intégralité de leur abonnement. Comme nous l'avons mentionné plus haut, la plupart des clients de Telenet disposent d'un appareil qui leur a été offert au prix de 1 euro dans le cadre d'une promotion. L'opérateur a estimé que les clients qui voulaient mettre fin prématurément à leur contrat en raison de problèmes de réseau étaient redevables de la contre-valeur de ces appareils. Dans certains cas, le montant réclamé représentait une somme de plusieurs centaines d'euros. De nombreux utilisateurs ont contesté ce point de vue et indiqué que des appareils similaires étaient disponibles sur le marché à des prix significativement inférieurs.

Le service de médiation a compris le mécontentement de ces utilisateurs et a abordé cette problématique préoccupante avec Telenet. Nous avons conseillé à Telenet de vérifier désormais la qualité du réseau au domicile du candidat-client, préalablement à la conclusion de tout contrat, et d'en informer systématiquement le client. Jusqu'à présent, Telenet n'a donné aucune suite positive à cette recommandation.

L'amélioration de la qualité des réseaux est un processus qui dépend des décisions de tiers. C'est par exemple le cas du placement d'antennes, qui requiert l'autorisation d'autorités locales. Comme il est peu réaliste de supposer que les problèmes de réseau existants se résolvent significativement pendant la durée des contrats standards de Telenet, le service de médiation maintient que le fait d'informer de nouveaux clients de la qualité du réseau à leur domicile constitue bien une solution efficace.

Au cours de l'année 2011, Telenet a proposé de facturer désormais la valeur résiduelle des appareils selon un tarif purement dégressif en cas de résiliation anticipée du contrat en raison de problèmes de réseau. De la sorte, les plaignants concernés ne devaient plus payer qu'une partie de la contre-valeur de ces appareils et l'ordre de grandeur de ce montant dépendait de la date d'échéance à laquelle l'utilisateur était lié. En outre, Telenet a généralement offert des compensations commerciales sur les éventuels autres produits des plaignants concernés de sorte que la résiliation de leur abonnement de téléphonie mobile n'impliquait de facto plus de frais supplémentaires importants.

Le service de médiation est ainsi parvenu à résoudre à l'amiable un grand nombre de plaintes introduites en 2011. Il est cependant regrettable que Telenet ait manifestement réservé la compensation financière susmentionnée aux seuls plaignants qui se sont adressés au service de médiation.

À la fin de l'année 2011, le service de médiation a constaté que Telenet, confronté aux plaintes relatives à la qualité du réseau, adoptait une toute autre stratégie. Les utilisateurs concernés ont dû fournir des exemples de situations problématiques. Ces

exemples devaient être très récents et mentionner la localisation exacte du problème. Dans la pratique, cette approche a engendré de nombreuses difficultés parce qu'elle requerrait de tenir compte des délais de traitement de l'information, à la fois de la part du service de médiation et de Telenet lui-même. Dans un certain nombre de dossiers, il n'a pas été possible de fournir les informations demandées dans le délai imposé par Telenet, de sorte qu'aucune enquête n'a été ouverte et qu'aucune solution n'a été proposée aux plaignants.

Le service de médiation exhorte Telenet à renoncer à cette façon de travailler et à se baser à nouveau sur des programmes internes qui permettent de mesurer la qualité du réseau en n'importe quel endroit.

2. Problèmes de réseau à l'étranger

2.1 Exemples

Exemple 1

Je me suis rendu en Espagne le 31 août 2011 et, juste après avoir franchi la frontière franco-espagnole, nos deux GSM ont indiqué que nous ne pouvions plus accéder à aucun réseau. J'ai envoyé un e-mail à Telenet depuis une téléboutique de Benidorm en demandant s'il était possible de résoudre mon problème. J'ai reçu comme réponse que je devais d'abord chercher manuellement un réseau disponible. Mais cela n'a pas fonctionné. Je trouve inadmissible que Telenet fournisse des cartes SIM qui ne fonctionnent pas partout. Avec mon précédent opérateur, je pouvais appeler, y compris d'Espagne.

Exemple 2

Il y a quelque temps, nous avons été obligés de changer de carte SIM, pour améliorer les services. Depuis que j'ai cette nouvelle carte SIM, je suis constamment en roaming et, quand je vais à l'étranger, je n'ai aucun réseau et je ne suis absolument plus joignable (je ne peux composer que les numéros d'urgence). Quand je reviens en Belgique, je dois d'abord éteindre et rallumer mon GSM un certain nombre de fois avant d'être à nouveau joignable. J'ai déjà pris contact trois fois avec Telenet et on me dit toujours que le problème est connu et qu'on y travaille. Sur les conseils de Telenet, je suis allé dans un point de vente et on m'y a confirmé que les paramètres de mon GSM étaient corrects. Ils m'ont à nouveau remplacé la carte SIM, mais cela n'a rien réglé. Le problème reste le même.

2.2 Commentaire

Il ressort d'une dizaine de plaintes que des problèmes d'accessibilité ont également pu se manifester à l'étranger pour certains clients de Telenet. De telles plaintes n'avaient jamais été introduites auparavant auprès du service de médiation.

Telenet a reconnu ces problèmes. Les clients concernés étaient obligés de chercher manuellement un réseau dans les paramètres de leur appareil à chaque passage de frontière. Telenet a offert à ces utilisateurs soit une compensation, soit la possibilité de résilier sans frais cet abonnement, en leur facturant leur appareil selon un tarif dégressif.

Les plaignants concernés ont accepté ces solutions. Vers la fin de l'année 2011, le service de médiation n'a plus enregistré ce type de plaintes, ce qui laisse supposer que cette problématique a été résolue entre-temps de manière structurelle.

3. Problèmes liés au changement

de cartes SIM

3.1 Exemples

Exemple 1

Le 7 juillet 2011, Telenet nous a imposé d'utiliser une nouvelle carte SIM pour notre connexion GSM. Immédiatement après l'activation, nous nous sommes rendu compte que nous ne pouvions plus échanger de SMS avec notre fille. Nous avons immédiatement mis Telenet au courant de ce problème technique et nous avons demandé qu'il soit résolu. (...) Fin septembre, nous avons appris dans la boutique locale de BelCompany qu'on ne pouvait vraiment pas nous aider et que la seule solution pour nous était malheureusement de changer de fournisseur. (...) Finalement, nous avons dû écrire une lettre recommandée pour résilier notre abonnement, avec les frais d'annulation que cela a entraînés.

Exemple 2

Ma femme et moi, nous avons tous les deux un abonnement « Walk & Talk » chez Telenet. (...) Telenet est passé le 15 juin 2011 à de nouvelles cartes SIM et, depuis lors, nous n'avons eu que des ennuis. Je n'ai pas arrêté de recevoir des messages me disant que je devais faire remplacer ma carte SIM. Ce que j'ai fait, à trois ou quatre reprises, dans un Telenet Center, mais cela n'a rien résolu parce que j'ai continué à recevoir ce message. Il arrive aussi très souvent que, dès qu'on m'appelle, mon correspondant tombe immédiatement sur ma messagerie vocale. (...) Le problème auquel ma femme est confrontée est que son GSM lui indique sans cesse que la mémoire de sa nouvelle carte SIM est pleine. Elle a aussi reçu une deuxième nouvelle carte SIM, mais cela n'a pas résolu le problème. (...) Il arrive aussi souvent à ma femme de ne pas être joignable.

3.2 Commentaire

Le service de médiation a reçu en 2011 plusieurs dizaines de plaintes de clients Telenet qui ont rencontré divers problèmes après avoir été obligés de changer de carte SIM (« SIM swap »). Les changements de carte SIM sont intervenus dans le cadre du passage du réseau de Mobistar au propre réseau mobile de Telenet. Pour de nombreux abonnés, ce passage s'est fait au cours de l'année 2011. Auparavant, le service de médiation n'avait jamais enregistré de plaintes mettant en évidence des problèmes structurels liés à des changements de carte SIM. Comme le montrent les exemples cités, les défaillances techniques qui ont résulté du « SIM swap » obligatoire ont été de natures très diverses. Certains utilisateurs ont simplement observé une interruption des services pendant une durée relativement brève, tandis que d'autres ont été confrontés à des problèmes de réseau persistants, à des problèmes en cas de passage de frontière (cf. supra), à l'impossibilité de recevoir des

SMS ou des appels entrants en provenance d'un certain numéro d'appel. Une partie des difficultés liées au changement de carte SIM recourent en d'autres termes des problématiques déjà abordées.

Au cours de la procédure de médiation, Telenet a manifesté sa compréhension devant le mécontentement des clients lésés. Selon la gravité des faits, il a offert aux clients concernés une compensation et/ou la possibilité de résilier le contrat sans frais, en leur facturant la valeur résiduelle de leur appareil selon un tarif dégressif. Telenet s'est montrée moins compréhensive envers les clients qui avaient résilié leur abonnement sans avoir signalé les problèmes techniques auxquels ils étaient confrontés.

Une fois encore, le service de médiation est parvenu à des conciliations dans la plupart de ces dossiers de plainte, de sorte que la large majorité des utilisateurs lésés ont accepté la solution proposée.

Pour parvenir à une solution structurelle, il est également opportun que Telenet fournisse davantage d'efforts afin de tirer les leçons de l'expérience acquise et qu'il mette en place un cadre technique qui puisse garantir un « SIM swap » plus fluide.

Il est donc également recommandé que Telenet dialogue désormais de manière plus efficace avec ses clients au sujet des problèmes qui se posent et parvienne à des solutions efficaces. Si Telenet n'est pas certain de parvenir rapidement à résoudre un ennui, l'idéal serait vraiment que ses préposés offrent la possibilité d'une résiliation sans frais dès le traitement de la plainte en première ligne. De manière générale, l'opérateur doit tenir compte de l'embarras et des frais éventuels qu'un « SIM swap » cause à ses clients. C'est la raison pour laquelle il est toujours opportun de parvenir à un règlement commercial dès le dépôt d'une plainte en première ligne et d'indemniser plus spontanément les clients confrontés à d'éventuels dommages.

4. Problèmes de compatibilité avec

BlackBerry

4.1 Exemples

Exemple 1

J'ai acheté un BlackBerry et j'ai demandé à Telenet de changer mon abonnement mobile en un abonnement BlackBerry. On m'a répondu que l'abonnement Telenet n'était pas compatible avec un BlackBerry. J'ai alors résilié mon abonnement mobile et j'ai appris que je devais payer 150 euros d'indemnités de résiliation. (...) Ce n'est pas ma faute si Telenet n'assure pas ce service, et c'est pourquoi je trouve inadmissible de devoir payer cette pénalité.

Exemple 2

Comme Telenet n'assure pas le service nécessaire pour mon BlackBerry, par la force des choses et pour raisons professionnelles, j'ai dû passer à un autre fournisseur qui, lui, pouvait le faire (Mobistar). Telenet me réclame toutefois l'intégralité des frais d'abonnement pour les deux prochaines années, ce qui représente un montant total de 600 euros. (...) Selon moi, ce n'est pas moi qui n'ai pas rempli mes obligations, c'est Telenet, puisqu'il n'a pas pu me fournir le service dont j'avais besoin, et non l'inverse.



4.2 Commentaire

Une dizaine de plaintes introduites auprès du service de médiation ont permis de mettre en lumière le fait que les abonnements téléphonie mobile de Telenet ne permettaient pas à ses clients de bénéficier de tous les services BlackBerry. Le service de médiation n'avait jamais reçu ce type de plaintes jusque-là, que ce soit contre Telenet ou contre un autre opérateur. Au cours de l'examen de ces dossiers, Telenet a avancé comme argument le fait que les services BlackBerry ne font pas partie des services standards (comme le sont les SMS et la messagerie vocale) et que chaque opérateur est libre de choisir de les offrir ou non. La mise à disposition de ces services exige que les opérateurs disposent d'un serveur adapté et d'une licence payante. Telenet a insisté sur le fait que l'utilisation d'un BlackBerry n'empêchait pas de téléphoner et d'échanger des SMS et que le dysfonctionnement se limitait uniquement au service mail de BlackBerry.

Dans la plupart des dossiers, Telenet s'est montrée disposée à renoncer aux indemnités de résiliation ou à offrir une autre forme de compensation. C'est surtout vers la fin de l'année 2011 que nous avons constaté des signes de bonne volonté de la part de Telenet dans la recherche de solutions à cette problématique.

Comme les utilisateurs de BlackBerry n'ont manifestement jamais été confrontés à ce type de problèmes chez d'autres opérateurs, nous pouvons logiquement en déduire que Telenet peut lui aussi garantir une compatibilité pleine et entière. Il est donc recommandé d'informer mieux encore les candidats-clients au sujet des restrictions en matière d'utilisation de certaines fonctionnalités de BlackBerry. Le message qui s'y rapporte sur le website de Telenet n'est manifestement pas suffisamment clair. Il est donc opportun d'informer les clients de manière proactive au sujet de cette restriction, via tous les canaux de vente possibles.

5. Facturation de frais à la suite d'une résiliation en raison de modification des conditions contractuelles

5.1 Exemple

Après avoir appris la modification des conditions générales de l'opérateur Telenet, nous avons, en concertation avec les représentants de Mobistar, décidé qu'il serait plus avantageux pour nous de passer à un tarif business chez cet opérateur. C'était le bon moment pour le faire, précisément en raison de la modification des conditions générales de Telenet. Il y a eu plusieurs communiqués de presse à ce sujet et nous avons encore contrôlé ces informations sur le website de Telenet, avec les vendeurs de Mobistar. D'une part, nous avons résilié notre contrat beaucoup trop vite et Mobistar a tout fait pour pouvoir conserver, malgré tout, nos numéros et, d'autre part, Telenet attend maintenant que nous payions des frais de résiliation.

5.2 Commentaire

L'article 108 § 2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques fixe les modalités de modification des dispositions contractuelles d'un opérateur de télécommunications. Lorsqu'une telle modification se produit,

l'opérateur doit en avertir individuellement ses abonnés au moins un mois à l'avance et les informer qu'ils ont le droit de résilier leur contrat sans pénalités s'ils n'acceptent pas les nouvelles conditions. Le cas échéant, le client doit informer l'opérateur de sa décision de résilier le contrat au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications.

À la fin de l'année 2010 et au début de l'année 2011, le service de médiation a reçu une série de plaintes d'utilisateurs qui avaient résilié leur contrat de téléphonie mobile chez Telenet en raison des modifications des conditions générales, mais qui se voyaient malgré tout réclamer des frais de résiliation. Une enquête approfondie a permis de comprendre que ces frais correspondaient en fait à la contre-valeur de leurs GSM, appareils qu'ils avaient initialement acquis au prix de 1 euro dans le cadre d'une promotion. Les frais ne leur étaient pas facturés pour la résiliation du contrat proprement dite.

Selon Telenet, cette promotion, liée à un contrat de 24 mois, était annulée à partir du moment où le client résiliait anticipativement à la suite d'une modification des conditions générales. Telenet est aussi restée sur ses positions au cours de la procédure de médiation.

Selon le service de médiation, on peut imaginer diverses circonstances dans lesquelles il est permis de facturer (simplement) la contre-valeur du GSM – de préférence à un tarif dégressif - dans le cas d'une résiliation anticipée du contrat. La résiliation en cas de modification des conditions contractuelles y fait exception. Comme décrit ci-dessus, la loi stipule que, dans de telles circonstances, l'opérateur ne peut pas facturer de frais supplémentaires. Il ressort, en outre, des plaintes que la facturation des GSM n'avait en aucune manière été annoncée. L'attitude que Telenet a adoptée dans ce cas de figure est donc également très particulière et, entre, selon nous, en contradiction avec la législation susmentionnée.

Le service de médiation conseille, par conséquent, à Telenet, en cas de modifications ultérieures de ses dispositions contractuelles, de donner toujours la possibilité à ses clients de résilier leur contrat sans aucuns frais, sans revenir sur l'avantage promotionnel qui avait été offert.

6. Importance des indemnités de résiliation

6.1. Exemple

Un représentant de Proximus m'a dit que, lors du passage d'un opérateur à un autre, je devrais payer une pénalité d'un montant de 150 euros, ce que j'étais prêt à faire. Mais, sur la facture de Telenet, on m'a compté des indemnités de résiliation pour un montant de 420 euros.

6.2 Commentaire

Le service de médiation a reçu un grand nombre de plaintes liées, entre autres, à l'importance des indemnités de résiliation facturées par Telenet en cas de résiliation anticipée du contrat. Conformément aux conditions générales de Telenet, les indemnités de résiliation s'élèvent au total du solde des frais d'abonnement dus jusqu'à l'échéance du contrat. Dans certains cas, les indemnités de résiliation peuvent aller jusqu'à plus de 500 euros.

Il ressort de la plainte citée ci-dessus que le vendeur du nouvel opérateur avait mal informé le client au sujet des indemnités de résiliation facturées par Telenet. Bien qu'aucune réponse définitive ne puisse être donnée à ce sujet, il n'est pas interdit de penser que le vendeur concerné a, en toute bonne foi, communiqué ces informations erronées au client. Chez Proximus et Mobistar, les indemnités de résiliation pour des utilisateurs particuliers ne dépassent, en effet, jamais 150 euros. Chez Base, les indemnités de résiliation sont plafonnées à l'équivalent de 15 mensualités. En d'autres termes, Telenet est le seul opérateur du secteur de la téléphonie mobile à ne pas appliquer de plafond dans le calcul des indemnités de résiliation de ses clients résidentiels.

Il n'en demeure pas moins que Telenet s'est montrée très accommodante durant l'examen des plaintes introduites auprès du service de médiation : les indemnités de résiliation ont souvent été réduites et supprimées – pour autant qu'une indemnisation soit facturée pour le GSM – lorsque le plaignant n'avait qu'un seul argument pour résilier le contrat. Cette attitude généralement positive s'est encore accentuée au cours de l'année 2011.

Le service de médiation reste malgré tout partisan du principe d'un plafonnement des indemnités de résiliation, étant donné que, sinon, ces indemnités ne sont plus du tout proportionnelles au préjudice réel que subissent les opérateurs en cas de résiliation anticipée d'un contrat. En ces temps de crise financière, les montants que Telenet facture sur une base contractuelle peuvent, en outre, grever de manière particulièrement pénible le budget d'une grande partie de la population. C'est pourquoi le service de médiation tient une fois encore à demander à Telenet de plafonner désormais ses indemnités de résiliation, comme le font les autres opérateurs de téléphonie mobile. Telenet a annoncé qu'elle examinerait cette recommandation, mais, jusqu'à présent, la disposition contractuelle relative aux indemnités de résiliation élevées reste toujours d'application.

7. Frais liés à l'Internet mobile et aux SMS Premium

7.1 Exemples

Exemple 1

Je m'adresse à vous pour vous demander votre aide après avoir pris contact par téléphone avec Telenet. Comme il s'agit ici d'un problème législatif structurel, le préposé de Telenet m'a dit qu'il ne pouvait rien faire pour moi. On m'a conseillé de m'adresser à vous et éventuellement à Test-Achats. (...) Via le numéro gratuit 8618, mon interlocuteur, roublard, m'a demandé si j'acceptais de poursuivre la conversation sur le numéro payant 9991. Telenet m'a facturé un montant de 30 euros pour cette communication. Apparemment, Telenet ne peut pas bloquer ces numéros et nous devons le faire nous-mêmes en envoyant « STOP » par SMS. Je trouve de telles pratiques inacceptables, je vais déduire ces 30 euros de ma facture actuelle.

Exemple 2

Sur les deux premières factures correspondant à notre abonnement de téléphonie mobile chez Telenet, 35 euros nous

ont été facturés pour Internet mobile en raison de connexions automatiques et donc involontaires. (...) Le préposé du service à la clientèle nous a indiqué que beaucoup de gens avaient le même problème et qu'ils devaient même parfois payer des montants encore plus importants. Malgré tout, il ne nous reste d'autre solution que de payer docilement cette facture.

7.2 Commentaire

Comme tous les autres opérateurs de téléphonie mobile, Telenet a été confrontée en 2011 à des plaintes liées à la facturation d'Internet mobile et de SMS Premium. En 2011, le service de médiation a respectivement enregistré près de 40 et de 80 plaintes contre Telenet pour chacune de ces deux problématiques. Les précédents rapports annuels du service de médiation fournissaient déjà des informations approfondies sur ce thème.

Comme on pouvait s'y attendre, les plaintes introduites contre Telenet au sujet de connexions data se rapportaient essentiellement à la facturation de frais liés au transfert de données opéré à la suite de connexions involontaires avec l'Internet mobile. De nombreux utilisateurs effectuent inconsciemment des manipulations au niveau des paramètres de leur smartphone qui entraînent ces connexions répétées avec l'Internet mobile. En principe, l'utilisateur est responsable des frais qui résultent des paramètres erronés de son appareil. Les opérateurs font cependant preuve d'indulgence et ont généralement pour politique d'accorder aux clients un crédit commercial unique en cas de « bill shocks » (mauvaises surprises dues à des factures trop élevées) liés à des connexions data dont l'utilisateur n'a pas conscience. Au début de l'année 2011, Telenet respectait rarement cette ligne de conduite, mais elle a progressivement adopté une attitude plus souple. À quelques exceptions près, un accord à l'amiable a pu être trouvé dans les dossiers introduits en 2011 de sorte que Telenet a crédité la facture des clients concernés d'un montant correspondant à une partie au moins des frais data contestés ou a accordé une compensation aux plaignants.

Le service de médiation constate, toutefois, que Telenet n'est parfois pas disposée à appliquer, en première ligne, cette politique visant à satisfaire ses clients, ce qui est incompréhensible. Selon le service de médiation, cette pratique constitue le principal point noir de Telenet en ce qui concerne cette problématique.

En outre, le service de médiation recommande que l'opérateur informe ses clients de manière préventive et proactive via les différents canaux de vente au sujet de la possibilité de bloquer l'Internet mobile.

Telenet peut également envisager d'informer systématiquement ses abonnés par SMS au sujet de leur consommation, comme le font d'autres opérateurs.

En ce qui concerne les frais liés aux SMS Premium, l'importance du décalage entre le traitement que Telenet réserve aux plaintes introduites en première ligne d'une part et celui qu'il réserve aux plaintes introduites auprès du service de médiation d'autre part est tout aussi surprenant. Contrairement à ce qui se fait en première ligne, Telenet mène généralement en deuxième ligne des enquêtes suffisamment poussées afin de vérifier la pertinence de la facturation de SMS Premium. Telenet contrôle le plus souvent correctement et soigneusement si le trafic contesté respecte les directives GOF. Ces règles déterminent de quelle manière les fournisseurs de services SMS Premium doivent



procéder. Elles fixent, entre autres, les modalités d'inscription et les règles qui régissent l'affichage des tarifs pour ce type de services. Ce sont des points que nous abordions déjà de manière détaillée dans les éditions précédentes de notre rapport annuel. Lors de l'examen des plaintes introduites auprès du service de médiation, nous avons constaté, à de nombreuses reprises, que Telenet commettait des infractions aux directives GOF. Les clients concernés ont la plupart du temps été intégralement indemnisés. Telenet a, en cela, suivi la même ligne de conduite que les autres opérateurs de téléphonie mobile.

Comme le premier exemple cité l'illustre cependant très bien, Telenet ne prête guère attention aux plaintes en première ligne relatives aux services SMS Premium et néglige d'ouvrir des enquêtes à ce sujet. En outre, le fait que Telenet n'offre pas immédiatement la possibilité de bloquer les services SMS Premium, afin d'éviter que les faits se répètent, est difficilement admissible. C'est la raison pour laquelle nous demandons instamment à Telenet d'appliquer désormais en première ligne la politique qu'elle réserve aux plaintes introduites auprès du service de médiation.

Conclusion

Les plaintes relatives aux raccordements de téléphonie mobile de Telenet constituent en 2011 une donnée relativement nouvelle pour le service de médiation. Certaines problématiques observées en 2011 par le service de médiation retiennent l'attention par leur caractère exceptionnel ou par la quantité de plaintes qui s'y rapportent.

C'est notamment le cas des plaintes relatives aux problèmes de réseau. Étant donné la gravité de cette problématique, le service de médiation tient à rappeler à Telenet sa recommandation à ce sujet. Il est absolument indispensable de fournir désormais à l'avance aux clients qui souhaitent souscrire des contrats de téléphonie mobile des informations relatives à la qualité du réseau à l'endroit où le service sera le plus souvent utilisé.

En ce qui concerne les divers problèmes liés au « SIM swap » et au fait que Telenet ne garantisse pas certains services BlackBerry, il est surtout important de mieux informer les clients de manière proactive.

Bien que le service de médiation soit globalement satisfait de la manière dont Telenet a traité les plaintes qui lui ont été adressées en deuxième ligne en 2011, le traitement des plaintes en première ligne reste le point noir de Telenet. Les plaintes introduites auprès du service de médiation ont mis en lumière le fait que, en 2011, le service à la clientèle n'a pas toujours proposé des solutions adéquates ou satisfaisantes à des problèmes de nature structurelle. Dans certains cas, par exemple en matière de facturation d'Internet mobile et de services SMS Premium, le service de médiation a observé le manque de volonté manifeste de Telenet de mener des enquêtes un tant soit peu approfondies en première ligne.

Telenet doit plus que jamais prendre conscience du fait que la crédibilité de tout service à la clientèle dépend en grande partie de sa capacité à répondre aux questions des utilisateurs et à leurs plaintes, à trouver une solution, et ce dans un délai raisonnable. Cela exige naturellement dans de nombreux cas un minimum d'efforts pour reconstituer les faits, lancer des enquêtes et reprendre contact avec les clients concernés. Telenet doit être consciente du fait que le fonctionnement efficace des services de première ligne et l'attitude positive des préposés détermineront

en grande partie la satisfaction des clients. Compte tenu du fait que, à court terme, il se pourrait qu'une disposition légale entre en vigueur qui permettra aux utilisateurs de résilier plus facilement leurs contrats sans frais, la satisfaction de la clientèle les guidera probablement davantage dans leur choix d'un opérateur. Dans ce contexte, Telenet doit saisir l'opportunité d'investir désormais résolument dans un service à la clientèle qui fonctionne de manière vraiment efficace. La Charte en faveur de la clientèle que Telenet a signée en 2011 constitue un engagement clair qui, espérons-le, se traduira dans les plus brefs délais par une diminution du nombre de plaintes introduites auprès du service de médiation.

Pour de plus amples informations relatives au contenu de cette Charte, consultez le chapitre 7 du présent rapport annuel.

Recommandations aux utilisateurs

- Lors de la conclusion de n'importe quel contrat, exigez un contrôle de la qualité du réseau à l'endroit où vous utiliserez le plus souvent la connexion et faites indiquer les résultats de ce contrôle dans le contrat.
- Demandez de manière préventive le blocage des services SMS Premium et/ou d'Internet mobile si vous ne souhaitez pas en faire usage. Ces blocages peuvent toujours être annulés par la suite, à votre demande.
- Soyez conscient du fait que Telenet ne garantit pas certaines fonctionnalités de BlackBerry. Renseignez-vous au préalable à ce sujet auprès de Telenet afin de connaître l'état actuel de la situation et faites indiquer ces informations dans le contrat.
- Contactez immédiatement Telenet en cas d'irrégularités en matière de facturation ou en cas de panne. Introduisez un dossier auprès du service de médiation si vous n'êtes pas satisfait du résultat du traitement de votre plainte par Telenet.





PROBLÈMES DE PREMIÈRE LIGNE

PROBLÈMES RENCONTRÉS LORS DU TRAITEMENT DES PLAINTES ET DES CONTACTS DE PREMIÈRE LIGNE PAR LES OPÉRATEURS

A Introduction

Tout utilisateur de services de télécommunications peut être amené à demander des explications ou des renseignements à son opérateur. Les raisons de cet appel peuvent être très diverses, mais elles ont fréquemment pour objet la contestation de factures, le signalement de problèmes techniques ou de dérangements, des doutes liés aux matières contractuelles, etc. Le plus souvent, les utilisateurs choisissent d'adresser leurs questions et leurs plaintes au service à la clientèle que les opérateurs sont obligés de mettre à la disposition de leurs clients conformément à l'art. 116 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

On est en droit d'attendre de la part d'opérateurs bien organisés qu'ils mettent à la disposition de leurs clients un service à la clientèle facilement accessible via divers canaux de communication. La fonction de base d'un service à la clientèle consiste à répondre aux demandes des utilisateurs de manière correcte et conviviale. Un service à la clientèle doit également être capable d'analyser consciencieusement les plaintes, en collaboration ou non avec les différents services internes situés en amont. On peut aussi espérer que cette analyse soit suffisamment approfondie et que la communication avec le client concerné se fasse dans un délai raisonnable.

Outre un service à la clientèle, certains opérateurs mettent à la disposition de leurs clients des points de contact alternatifs, entre autres sous la forme de boutiques ou de lieux où il est possible de rencontrer des vendeurs. Bien que ces derniers remplissent une fonction essentiellement commerciale, on peut supposer qu'ils sont suffisamment accessibles pour que les clients puissent leur adresser leurs questions et/ou leurs plaintes. Il est vrai qu'il est opportun que, dans certains cas, les vendeurs orientent les clients vers le service à la clientèle de leur opérateur, mais ils s'impliqueront davantage, dans certaines circonstances, et essayeront de jouer un rôle actif afin qu'une solution soit trouvée.

En parcourant les plaintes introduites en 2011, le service de médiation a malheureusement dû constater qu'il est habituel que les opérateurs ne parviennent pas à respecter les normes de qualité minimales susmentionnées en matière d'accueil des clients.

Nous aborderons tour à tour dans ce chapitre les problèmes les plus généralement rencontrés en ce qui concerne le traitement des plaintes et des contacts de première ligne. Avant d'exposer chaque problématique, et en guise d'illustration de la question présentée, nous citerons un exemple de plainte type fréquemment exprimée. Notre objectif n'est pas tant ici de mettre l'accent sur le contenu de la plainte, mais sur la manière dont s'est déroulé le contact de première ligne avec les opérateurs.

Le service de médiation s'est déjà penché dans son rapport annuel 2009 sur la problématique de l'aide de première ligne fournie par les opérateurs et il avait saisi l'occasion pour leur adresser des recommandations. Le présent chapitre permettra de vérifier si ces conseils ont été suivis et, dans quelle mesure, ils sont encore d'actualité.

Enfin, nous attirerons tout particulièrement l'attention des utilisateurs sur les principaux points auxquels il convient d'être très attentif en matière de contacts de première ligne.

Sous l'impulsion d'un programme radio diffusé par la VRT (« Peeters en Pichal »), la « Charte en faveur de la clientèle » (désignée ci-dessous comme la « Charte ») a été élaborée en 2011 et signée par les opérateurs de télécommunications Belgacom / Proximus, Telenet, Mobistar, Base, EDPnet et Mobile Vikings ainsi que par des entreprises d'autres secteurs. Les dispositions qu'elle contient sont entrées en vigueur le 1er janvier 2012. Nous vérifierons tout au long du présent chapitre dans quelle mesure cette Charte peut offrir une solution aux problèmes qui se sont posés en 2011.

B Problématiques

1. Nombre insuffisant d'enquêtes

1.1 Exemple

J'ai reçu aujourd'hui une facture de Proximus contenant une imputation de frais pour la réception de SMS émanant du numéro 9903. Au total, la facture mentionne la réception de 30 SMS envoyés par ce numéro, pour un montant total de 55,50 euros. Ces SMS me sont adressés spontanément sur mon numéro de GSM et je les supprime immédiatement. Il y a un mois, j'ai déjà fait bloquer ce numéro par le service à la clientèle de Proximus et j'ai renvoyé STOP au 9903. Je ne comprends pas pourquoi, malgré tout, je dois payer pour des SMS entrants que je n'ai pas sollicités et que je supprime immédiatement. Le service à la clientèle de Proximus m'apprend aujourd'hui qu'il ne peut rien y faire et que je suis obligé de payer cette facture.

1.2 Commentaire

Dans ses précédents rapports annuels, le service de médiation a consacré beaucoup d'attention à la problématique de services SMS payants ou surfacturés (également appelés services SMS Premium). Chaque fois que le service de médiation constate une augmentation structurelle du nombre de plaintes liées à des SMS Premium provenant d'un seul et même numéro abrégé, les



opérateurs concernés en sont informés. En 2011, le service de médiation a observé que les opérateurs donnaient le plus souvent une suite positive à ces informations et ouvraient très rapidement une enquête, à l'issue de laquelle des infractions aux directives en vigueur ont la plupart du temps été constatées. Les opérateurs ne transposent cependant pas toujours les conclusions de leur enquête en mesures concrètes. Lorsque les clients concernés contestent leurs factures, ils sont encore trop souvent confrontés à un rejet de toute demande d'enquête ou de remboursement des frais contestés.

La plainte citée ci-dessus, qui date du 28 novembre 2011, concerne le tarif SMS surfacturé du numéro abrégé 9903 qui a été à l'origine de dizaines de plaintes en médiation introduites au cours du second semestre 2011. Bien que Proximus ait déjà confirmé au service de médiation le 11 octobre 2011 que l'exploitant de ce service SMS Premium n'agissait pas de manière réglementaire et que les mesures nécessaires seraient prises, des utilisateurs ont continué, par la suite, à faire appel à notre service afin qu'il intervienne dans les différends liés à la facturation contestée de SMS Premium provenant de ce numéro abrégé. La seule conclusion possible que le service de médiation puisse tirer de cette situation est que les informations relatives aux irrégularités en matière de fonctionnement du service SMS Premium concerné ne sont pas intégralement parvenues au niveau du service à la clientèle. Après le dépôt de la plainte dont question ci-avant, Proximus a fait rapidement savoir que le client concerné allait recevoir une note de crédit pour l'ensemble des SMS Premium qui lui avaient été comptabilisés.

On peut également déduire de l'exemple cité que Proximus n'a entrepris aucune enquête de première ligne en ce qui concerne ces frais contestés. Il est pourtant nécessaire de soumettre tous les trafics de SMS contestés à une vérification en fonction des directives GOF et du code éthique. Lorsqu'il apparaît que des fournisseurs ne respectent pas ces règles, les clients concernés doivent être indemnisés. Bien que les opérateurs aient entre-temps acquis beaucoup d'expérience dans la résolution de la problématique des services SMS Premium, le service de médiation est obligé de constater que des centaines de plaintes pour lesquelles aucune enquête n'avait été menée en première ligne ont été enregistrées en 2011.

Le nombre insuffisant d'enquêtes approfondies lors du traitement des plaintes de première ligne ne se limite pas aux questions liées aux SMS Premium. Notre expérience nous apprend que même dans des dossiers beaucoup moins complexes, qui ne demandent pas une longue enquête, les opérateurs ne fournissent parfois pas le moindre effort en première ligne pour examiner dans quelle mesure une plainte est fondée. En 2011, beaucoup de plaintes ont été enregistrées de la part de clients de Proximus et Mobistar qui ont immédiatement été orientés vers le service de médiation sans que la moindre enquête ne soit menée en première ligne.

Une autre constatation que nous pouvons faire sur la base des chiffres de 2011 concerne le fait que les services à la clientèle font encore trop peu souvent appel aux services en amont pour garantir qu'une enquête approfondie sera menée sur chaque plainte. Parmi les services en amont qui présentent un grand intérêt pour de nombreux utilisateurs, citons par exemple le service technique. Seul Belgacom offre à ses clients la possibilité

d'entrer directement en contact avec son service technique. Il va de soi que ce service constitue l'interlocuteur, par excellence, des clients de Belgacom confrontés à des dérangements. Le service technique de Belgacom est, entre autres, responsable des tests à distance et de la prise de rendez-vous avec des techniciens qui procéderont aux interventions sur place. Il apparaît que certains opérateurs, qui ne disposent pas d'un service technique directement disponible, se débarrassent trop souvent des clients confrontés à des dérangements en leur donnant des instructions inefficaces comme celle qui consiste à éteindre puis à rallumer le modem, etc. La localisation des dérangements exige de disposer d'un logiciel spécialisé et requiert que le personnel y consacre un minimum de temps. Les opérateurs ont l'obligation de résoudre les problèmes techniques dans le délai le plus court possible. Raison pour laquelle il est de la plus haute importance que chaque avis de dérangement soit traité sérieusement et qu'un service spécialisé ouvre immédiatement une enquête afin d'identifier la cause de tout problème technique.

2. Inaccessibilité

2.1 Exemple

À notre plus grand regret, nous sommes clients chez Scarlet !! Cela fait trois jours que nous n'avons plus ni télévision, ni Internet ni téléphone. Nous avons passé ces trois jours à appeler le service à la clientèle de Scarlet, mais on me passe constamment une musique d'attente, que je ne peux plus entendre. Et qui va aussi me coûter cher. Je n'ai jamais personne au bout du fil. Maintenant, j'en suis réduit à envoyer ce mail de chez mes voisins, parce que plus rien ne fonctionne chez nous. C'est un vrai scandale !

2.2 Commentaire

La plainte que nous reproduisons ci-dessus, et qui peut servir d'exemple pour un très grand nombre de plaintes introduites en 2011 auprès du service de médiation, illustre un problème important et récurrent, à savoir la quasi-inaccessibilité de l'accueil téléphonique que les opérateurs mettent à la disposition de leurs clients. Un service à la clientèle très difficilement accessible par téléphone perd toute valeur ajoutée. Pour des raisons évidentes, les plaintes laissant apparaître que les opérateurs omettent de répondre dans un délai raisonnable à des demandes écrites ou à des plaintes de première ligne des utilisateurs sont très fréquentes. Dans les deux cas, il est question d'une impossibilité de communiquer avec l'opérateur concerné. Il est, dans de telles circonstances, de facto impossible d'obtenir des réponses à des questions ou de parvenir à résoudre des litiges.

La problématique de la quasi-inaccessibilité des services à la clientèle prend encore une dimension supplémentaire si l'on tient compte du fait que, pour certains problèmes, des opérateurs imposent à leurs clients de suivre une procédure de déclaration. Si l'utilisateur des services de télécommunications se trouve confronté à une panne, il doit absolument en avertir l'opérateur. Pour pouvoir remédier à des problèmes techniques, les opérateurs sont, en effet, tributaires des avis de panne qui leur sont communiqués par leurs clients. Si le contrat prévoit une compensation financière en cas de dérangement, l'ampleur de l'intervention dépendra du laps de temps qui se sera écoulé entre le premier avis de panne et la réparation de celle-ci. En ce qui

concerne les contestations de factures, les opérateurs imposent le plus souvent un délai de deux à trois mois au cours duquel les clients doivent se manifester. Le service de médiation constate régulièrement que des opérateurs refusent d'accorder un remboursement sous prétexte qu'une contestation leur est parvenue tardivement.

Le service de médiation reçoit des plaintes d'utilisateurs qui, en raison de l'inaccessibilité des services des opérateurs concernés, n'ont pas réussi à obtenir les informations demandées ou à résoudre des différends à l'amiable. Le service de médiation a dû constater en 2011 que certains opérateurs ne se montraient guère disposés à traiter les plaintes, que ce soit en première ligne ou dans le cadre de la procédure légale de médiation. La majorité des plaintes non traitées en 2011 concernaient essentiellement Schedom-Dommel. Au cours du traitement de certaines plaintes contre cet opérateur, il est même apparu qu'il refusait toute forme de communication une fois que le client concerné avait introduit un dossier auprès du service de médiation. Nous avons mis l'IBPT au courant de cette forme extrême de négligence à l'égard des clients. Selon nos constatations, 1Mobile-Carrefour Belgium, Digiweb / Talk Talk et Liberty Telecom font également partie du groupe des opérateurs qui n'étaient pas, ou guère, accessibles en 2011.

3. Diffusion d'informations erronées

3.1 Exemple

En janvier 2011, je suis allé faire un tour dans une boutique de BelCompany. Le vendeur m'a fourni des explications sur le Nokia E5. Je pouvais l'acquérir au prix de 1 euro en devenant client chez Telenet. Ce changement d'opérateur, je n'avais pas l'intention de le faire, mais le vendeur m'a assuré que je pouvais changer d'opérateur sans frais ni problèmes, parce que mon contrat avec Mobistar était arrivé à échéance. Ce n'était en définitive pas le cas : un mois plus tard, j'ai appris que je devais rester chez Mobistar jusqu'en avril 2011. Alors que le vendeur de Telenet m'avait assuré qu'il n'en était rien. En février 2011, j'ai reçu une pénalité sans savoir pourquoi. Après plusieurs appels à Mobistar, j'ai compris qu'on m'avait tout simplement mal informé chez BelCompany. Je ne suis absolument pas content et encore moins d'avoir reçu une pénalité. Je ne vais pas la payer, parce que ce n'est pas ma faute.

3.2 Commentaire

En 2011, le service de médiation a régulièrement reçu des plaintes d'utilisateurs qui affirmaient avoir été mal informés par le service à la clientèle de leur opérateur. Dans un nombre considérable de cas, les questions des clients concernés se rapportaient aux contrats. Bien que les opérateurs soient obligés de mentionner la date d'échéance des contrats sur les factures, le service de médiation a constaté au cours du traitement des plaintes introduites en 2011 que cette obligation n'était pas toujours respectée. En outre, si un client a un contrat d'une durée déterminée, cette information n'est pas explicitement mentionnée sur les factures parce qu'il ne s'agit pas d'une obligation légale. De plus, étant donné que les opérateurs appliquent fréquemment des prolongations de contrat lorsque des modifications sont apportées à l'abonnement ou lorsque l'opérateur accorde une réduction, il est compréhensible que, souvent, les utilisateurs ne soient plus au courant de la date

d'échéance de leur contrat. Dans de telles circonstances, ces clients sont tributaires des informations que le service à la clientèle de leur opérateur leur fournit. Si ces informations sont erronées, les clients peuvent, dans le pire des cas, subir un préjudice financier.

Le service de médiation regrette que, dans le cadre du traitement des plaintes, les opérateurs accordent trop peu d'attention à la diffusion, par leur service à la clientèle ou par leurs vendeurs, d'informations qui pourraient se révéler erronées. De toute évidence, les appels au service à la clientèle ne sont pas toujours enregistrés, de sorte qu'il n'est plus possible de retrouver ce qui a exactement été dit. C'est surtout lorsque les informations estimées erronées ont été diffusées via un canal de vente, interne ou externe, que les opérateurs se contentent de mener une enquête très superficielle. Bien que le laps de temps écoulé entre les événements et l'introduction de la plainte rende parfois impossible la reconstitution des entretiens de vente, les opérateurs devraient pouvoir se baser sur la réputation d'un vendeur pour pouvoir au moins se faire une idée du contexte dans lequel un contrat a été conclu. Ce n'est que dans un petit nombre de cas de plaintes basées sur la diffusion d'informations supposées erronées que les opérateurs accordent le bénéfice du doute aux plaignants.

Il ressort de certaines plaintes que les collaborateurs des services à la clientèle ne sont pas toujours disposés à confirmer par écrit certaines informations et / ou certains accords. De cette manière, le client concerné reste dépourvu de toute preuve, ce qui, en cas de différend, affaiblit sensiblement sa position face à l'opérateur.

On peut établir un parallèle entre ces cas et le fait que les opérateurs répondent souvent uniquement par téléphone aux plaintes qui leur sont adressées par écrit par les utilisateurs. Bien qu'il puisse être opportun, dans certains cas où le temps constitue un facteur important, d'informer les clients par téléphone du suivi réservé à leur demande ou à leur plainte, les règles élémentaires de convivialité imposent de répondre systématiquement via le support choisi par l'utilisateur.

4. Procédure de recouvrement

4.1 Exemple

Cela fait presque un an déjà que ce problème traîne avec Proximus. Il s'agit d'un abonnement data mobile auquel on a attribué par erreur un nouveau numéro de client, de sorte qu'il n'est pas facturé en même temps que les redevances liées à nos autres numéros de téléphone. Par conséquent, les factures liées à cet abonnement étaient systématiquement payées en retard. Après plusieurs échanges téléphoniques avec leur service à la clientèle, j'ai compris que tout allait être réglé et que nous pouvions également ignorer les frais de rappel. Malheureusement, j'ai continué à recevoir les factures et les frais de rappel se sont accumulés pour ce numéro de client distinct. Il est finalement apparu que les préposés ne pouvaient pas modifier ce numéro de client par téléphone et que je devais pour ce faire me rendre dans une boutique de Belgacom. Ce que j'ai fait. Après trois semaines sans plus aucune nouvelle me confirmant que tout était finalement en ordre, je reçois tout à coup une sommation de payer immédiatement envoyée par une société de recouvrement.



4.2 Commentaire

Il ressort de nombreuses plaintes introduites en 2011 que les opérateurs donnent parfois l'impression qu'ils vont réserver une suite positive à des plaintes de première ligne alors que, en réalité, ce n'est pas le cas. Il est naturellement de la plus haute importance de fournir aux clients des informations correctes à propos de leur contestation.

Il apparaît cependant surtout de l'exemple cité que l'opérateur n'a pas suspendu la procédure de recouvrement durant le traitement de la plainte de première ligne. L'art. 3 de la loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur interdit néanmoins aux opérateurs de harceler le débiteur qui a fait savoir expressément et de manière motivée qu'il contestait la dette. Cette disposition est indépendante de l'art. 43 bis § 6 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques qui stipule que si la plainte d'un consommateur est déclarée recevable par le service de médiation, la procédure de perception doit être suspendue par l'opérateur pour une période de quatre mois. Bien que cette dernière disposition ait été appliquée correctement par la plupart des opérateurs en 2011, il apparaît que ces mêmes opérateurs n'ont pas toujours suspendu la procédure de recouvrement dans le cadre de contestations en première ligne.



Recommandations aux opérateurs

En partant des constatations relatives aux plaintes introduites en 2011 auprès du service de médiation, nous devons conclure qu'il faut réitérer aux opérateurs les principales recommandations qui avaient été formulées dans le chapitre consacré aux contacts de première ligne dans le rapport annuel 2009.

De toute évidence, les principaux opérateurs ne sont toujours pas à même de garantir en permanence un traitement de qualité des plaintes de première ligne. Le service de médiation a reçu en 2011 énormément de plaintes dont les dossiers auraient pu être clôturés de manière relativement simple si les opérateurs s'étaient donnés la peine de mener une enquête en première ligne. C'est la raison pour laquelle ce point continue de requérir une attention toute particulière de la part des opérateurs afin qu'ils traitent désormais chaque plainte avec le sérieux nécessaire et, le cas échéant, fassent appel aux services internes situés en amont pour qu'ils participent à l'enquête, de manière à pouvoir garantir à celle-ci un minimum de consistance. Il est, en effet, notoire que les collaborateurs des services téléphoniques à la clientèle ne disposent ni des outils ni du temps nécessaires pour examiner des plaintes relevant d'une matière un peu plus complexe.

Dans l'attente des conclusions de toute enquête ouverte à la suite d'une plainte, les opérateurs sont également obligés par la loi de suspendre les procédures de recouvrement pour les frais contestés. La Charte, entrée en vigueur au 1er janvier 2012, mentionne aussi explicitement cette obligation et impose, en outre, aux opérateurs de communiquer clairement à ce sujet avec les clients qui contestent une partie des factures. Le service de médiation exprime le souhait que les opérateurs respectent cette mesure contraignante et il sera particulièrement vigilant sur ce point.

Une autre disposition très utile de la Charte concerne l'obligation,

pour les opérateurs concernés, de confirmer désormais par lettre, e-mail ou SMS des accords verbaux conclus avec leurs clients. En 2011, le service de médiation a, en effet, enregistré un nombre important de plaintes qui découlaient intégralement ou en partie de malentendus relatifs à des accords verbaux ou à des informations erronées communiquées par les services à la clientèle. Le service de médiation approuve totalement cette directive et espère que les opérateurs qui n'ont pas signé la Charte adopteront une politique similaire soucieuse du respect du client.

Bien que la qualité des contacts et du traitement des plaintes de première ligne ait suscité davantage de plaintes auprès du service de médiation en 2011 que la longueur des délais d'attente pour joindre les helpdesks téléphoniques, ce problème doit aussi continuer à faire l'objet d'une attention toute particulière de la part de la majorité des opérateurs. Dans la suite logique du chapitre du rapport annuel 2009, la Charte a également consacré beaucoup d'attention à cette problématique. Les opérateurs sont désormais tenus de prendre les mesures nécessaires afin que les consommateurs qui les appellent parviennent à joindre une personne physique dans les 2,5 minutes qui suivent le choix définitif dans le menu du central téléphonique. Si ce délai d'attente ne peut pas être respecté, le client concerné doit avoir la possibilité de laisser ses coordonnées téléphoniques afin d'être contacté gratuitement avant la fin de la journée du jour ouvrable suivant. Les opérateurs sont également tenus, en cas de périodes de pointe ou de circonstances exceptionnelles, d'adapter leur message d'accueil. Le service de médiation est convaincu que, si cette disposition est effectivement respectée, le nombre de plaintes concernant les délais d'attente et l'inaccessibilité des services à la clientèle via une ligne téléphonique diminuera de manière radicale.

Une autre disposition de la Charte, qui n'est pas sans lien avec le point précédent, concerne un autre problème non négligeable, à savoir les délais d'attente de réponse aux questions et aux plaintes écrites. Les opérateurs, qui ont signé la Charte, se sont engagés à respecter un délai de réaction de cinq jours ouvrables. S'il est impossible de répondre à une plainte dans ce délai, par exemple parce qu'on dépend des recherches de tiers, cette information doit être communiquée au plaignant. La Charte prévoit, en outre, un délai de réponse de dix jours ouvrables en cas de contestation de factures. Cette disposition répond clairement à l'importance croissante que les consommateurs accordent à la rapidité avec laquelle leurs opérateurs répondent à leurs questions et à leurs plaintes. Le service de médiation se réjouit de l'engagement pris par les opérateurs qui ont signé la Charte, mais souhaite également souligner que le soin avec lequel les plaintes de première ligne sont analysées est au moins aussi important que la rapidité avec laquelle ces plaintes sont traitées.

En 2011, le service de médiation a reçu moins de plaintes qu'en 2009 émanant d'utilisateurs irrités par le comportement de collaborateurs de services à la clientèle, davantage concentrés sur la vente de services supplémentaires que sur la résolution des problèmes évoqués. Les opérateurs se sont apparemment rendu compte du fait qu'il faut dissocier les activités commerciales des activités des services après-vente, ce qui est évidemment une évolution favorable.

Sur la base des plaintes introduites en 2011, le service de



MODIFICATION UNILATÉRALE DES CONTRATS MODIFICATION UNILATÉRALE DES CONTRATS DE SERVICES DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES : LE CAS DE NUMERICABLE

Introduction

« Les conventions légalement formées tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faites.

Elles ne peuvent être révoquées que de leur consentement mutuel ou pour les causes que la loi autorise ».

Le principe de la convention-loi ainsi consacrée à l'article 1134 alinéa, 1er du Code civil et dont l'un des principaux objectifs est de garantir une certaine sécurité juridique est difficilement applicable aux contrats de services de communications électroniques.

En effet, le secteur des nouvelles technologies est en perpétuelle mutation et est, constamment, sujet à innovations.

Ce dynamisme implique, dans le chef des opérateurs, une adaptation et une diversification quasi-permanente de leurs offres au risque de devenir moins compétitifs et finalement de perdre du marché.

Ces dernières années, ce dynamisme a été, fortement, exacerbé par l'avènement de la convergence des médias et des technologies.

Prenons l'exemple de la téléphonie mobile. Initialement, la téléphonie mobile était limitée à l'émission ainsi qu'à la réception d'appels. Progressivement, la téléphonie mobile a été étendue aux sms, aux services multimédia (échange de photos, téléchargement de films, de vidéos ou de musique) à la télévision, à Internet, au paiement de certains services, ...

Parallèlement, il importe, dans ce contexte, d'assurer une protection efficace des consommateurs et utilisateurs finals et de veiller à un certain équilibre des intérêts en présence. Cet équilibre est d'autant plus nécessaire que les contrats de services de communications électroniques constituent des contrats d'adhésion et ne procèdent pas, en conséquence, d'une véritable négociation mais sont, généralement, rédigés, à l'avance, par les opérateurs.

En ce qui concerne la modification unilatérale des contrats de services de communications électroniques, cet équilibre est, essentiellement, assuré par l'article 108, §2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Cet article confère aux abonnés, dès lors qu'ils sont avertis d'un projet de modification des conditions contractuelles, le droit de résilier leur contrat, sans pénalité. 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 l'entrée en vigueur des modifications, s'ils n'acceptent pas les nouvelles conditions.

En 2011, le service de médiation a été saisi de nombreuses plaintes émanant d'abonnés Numericable dont les conditions contractuelles avaient été revues, unilatéralement, en cours d'exécution du contrat.

C'est précisément de cette problématique dont il sera question.

Il s'agira, dans un premier temps, de rappeler, brièvement, les éléments de fait afférents à cette affaire.

Dans un second et dernier temps, différentes questions soulevées par cette affaire seront abordées.

Faits, Contexte, Point de vue de Numericable

1. Faits

En décembre 2010, Madame K. a souscrit un abonnement Duo/Triple Play Maroc. Cette formule permet, notamment et moyennant le paiement d'une redevance mensuelle, d'émettre des communications, de façon illimitée, vers des numéros fixes au Maroc.

Numericable adresse, régulièrement, des factures à l'intéressée qui les honore sans problème.

Par un courrier du 16 septembre 2011, Numericable informe Madame K. que les appels émis vers les opérateurs marocains dits « à mobilité restreinte » : Wana-Bayn et Meditel (préfixes : 212 520-212 521-212 525-212 526- 212 527- 212 529- 212 530- 212 531-212 532- 212 533- 212 534- 212 538- 212 546- 212 547- 212 553) n'ont pas été, correctement, comptabilisés.

Ledit courrier précise également que les appels vers les réseaux marocains précités ne sont pas inclus dans le forfait illimité fixe Maroc et qu'il sera, dès lors, procédé à un correctif des communications précédemment facturées.

Par la suite, Madame K. a, effectivement, reçu une facture de « rattrapage ». Cette facture s'élève à 6.029,79€.

Madame K. conteste le montant qui lui est ainsi réclamé et sollicite l'intervention du service de médiation.

2. Contexte

Dès septembre 2011, plusieurs dizaines de plaintes de ce type ont été enregistrées auprès du service de médiation.

Dans une première phase, ces plaintes ont été transmises à l'opérateur concerné soit, Numericable à charge pour ce dernier de préciser, au service de médiation, les éléments justifiant sa position dans cette affaire.

3. Point de vue de Numericable

Les opérateurs marocains Wana-Bayn et Meditel sont des opérateurs mobiles. Ces derniers utilisent, cependant, des préfixes, habituellement, réservés aux opérateurs fixes d'où la confusion et les problèmes qui en ont découlé. Numericable n'a eu connaissance de cet élément que tardivement et bien après le

lancement des offres Duo/Triple Play Maroc.

Numericable propose des forfaits téléphonie dits "illimités" de postes fixes vers d'autres postes fixes nationaux et/ou internationaux. Tous les détails sur ces formules sont disponibles sur le site Internet de Numericable : www.numericable.be.

D'autre part, il incombe à l'abonné de s'informer, au préalable, pour savoir si un numéro appelé est un numéro fixe ou un numéro hors forfait et donc payant.

Par ailleurs, Numericable dispose d'un délai légal de cinq ans pour la facturation des appels téléphoniques payants, la location de films via le décodeur ou encore le dépassement des volumes en GB inclus dans certains types d'abonnements internet.

In fine, Numericable signale avoir contacté, personnellement, chaque abonné concerné par écrit et par téléphone. Afin d'atténuer les conséquences pécuniaires inhérentes au rattrapage opéré, des réductions de l'ordre de 50% ou des facilités de paiement ont été accordées aux abonnés les plus durement touchés.

Les arguments et explications avancés par Numericable appellent un certain nombre de critiques.

Différentes questions soulevées

1. Informations concernant les opérateurs marocains : Wana-Bayn et Meditel

Numericable estime que c'est aux abonnés qu'il incombait de s'assurer, au préalable, que les appels vers Wana-Bayn et Meditel étaient bien compris dans la formule Duo/Triple Play Maroc.

Or, l'ensemble des informations alors disponibles et accessibles au public ne contenait aucune spécification particulière concernant les appels émis vers les opérateurs marocains Wana-Bayn et Meditel. Ceux-ci étaient, dès lors, considérés comme des opérateurs fixes.

D'autre part, selon le plan de numérotation marocain, les préfixes concernés correspondaient bien à des numéros fixes.

Dans le même ordre d'idées, les informations alors disponibles via le site Internet de Numericable ne contenait aucune mention spécifique concernant les appels émis vers les opérateurs marocains Wana-Bayn et Meditel.

2. Facturation rétroactive

Adresser, près de 4 mois plus tard voire davantage, une facture de plusieurs centaines ou milliers d'euros s'apparente à une omission trompeuse au sens de l'article 90, § 1er, de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur et est contraire au devoir de loyauté inhérent au principe d'exécution de bonne foi des conventions (article 1134, alinéa 3, du Code civil).

2.1 Article 90, § 1er, de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur

L'article 90, § 1er, de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur dispose qu' : «Une pratique commerciale est considérée comme une omission trompeuse si, dans son contexte factuel, compte tenu de toutes ses caractéristiques et des circonstances ainsi que des limites propres au moyen de communication utilisé, elle omet une information substantielle dont le consommateur moyen a besoin, compte tenu du contexte, pour prendre une décision commerciale en connaissance de cause et, par conséquent, l'amène ou est susceptible de l'amener à prendre une décision commerciale qu'il n'aurait pas prise autrement ».

Dans la mesure où, les abonnés concernés n'ont pas, lors de la conclusion du contrat, été dûment, informés quant à la nature réelle des opérateurs Wana-Bayn et Meditel, il y a, clairement, eu omission dans le chef de Numericable. Il est également permis de s'interroger quant à l'intégrité du consentement exprimé par ces derniers.

En effet, si cette information avait, correctement, été dispensée lors de la conclusion du contrat, les abonnés concernés auraient, en bon père de famille, adapté leur consommation en conséquence ou se seraient, simplement, abstenus de souscrire un abonnement Duo/Triple play Maroc auprès de Numericable.

2.2 Article 1134, alinéa 3, du Code civil

L'exigence de bonne foi énoncée en l'article 1134 alinéa 3 du Code civil impose, aux parties au contrat, un devoir de loyauté.

En l'occurrence, la confiance des abonnés concernés est, sérieusement, entamée.

En effet, Numericable a, durant la période litigieuse, adressé régulièrement des factures aux abonnés concernés. En agissant de la sorte, Numericable a non seulement conforté ces derniers dans l'idée que l'option Duo/Triple Play Maroc était bon marché mais les a également empêchés d'adapter leur mode de consommation ou encore d'opter pour une formule tarifaire plus adaptée à leurs besoins. Plus fondamentalement, ces abonnés ont pu légitimement croire, à l'instar de Madame K., que la créance n'était plus due.

2.3 Prescription de cinq ans

Selon la jurisprudence, le délai de prescription abrégé de cinq ans institué par l'article 2277 du code civil, s'applique également aux communications électroniques.

Le délai de prescription ainsi défini n'a pas pour objectif de pallier au défaut de prévoyance ou d'organisation de l'opérateur. En ce sens, invoquer le délai de prescription de cinq ans pour justifier un ajustement des factures établies antérieurement constitue, véritablement, un abus de droit.

En tout état de cause, les consommateurs n'ont, nullement, à pâtir des conséquences dommageables résultant de défaillances imputables à Numericable ou aux instances avec lesquelles cet opérateur collabore.





Modification des conditions contractuelles

1. Article 108, § 2, de la loi du

13 juin 2005 relative aux

communications électroniques

Comme mentionné, les appels vers les opérateurs Wana-Bayn et Meditel étaient, au départ, renseignés comme étant des numéros fixes et faisaient, à ce titre, partie intégrante de la formule Duo/Triple Play Maroc.

Comme mentionné, ci-avant, ces appels ont, par la suite, été exclus de la formule Duo/Triple Play Maroc.

Cet élément est intervenu en cours d'exécution du contrat et affecte, sans pour autant y mettre fin, un élément essentiel – à savoir la portée du forfait souscrit – de celui-ci.

En ce sens, il y a bel et bien eu, en l'occurrence, modification unilatérale des conditions contractuelles.

Cette question est fondamentale étant donné les conséquences légales inhérentes à toute modification unilatérale des contrats de services de communications électroniques.

Ainsi, l'article 108, § 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques prévoit qu'en cas de modification des conditions contractuelles, les consommateurs doivent en être avertis, individuellement et dûment, en temps utile. Ils doivent, par ailleurs, être informés, au même moment, de leur droit de résilier ce contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications, s'ils n'acceptent pas les nouvelles conditions.

En application de l'article 108, §2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, toute modification des conditions contractuelles doit, au préalable, être notifiée aux utilisateurs finals qui ont alors la faculté de résilier leur contrat sans pénalité.

Dans le cas qui nous occupe, cette procédure n'a, manifestement, pas été respectée.

2. Article 74, 3° de la loi du 6 avril

2010 relative aux pratiques du

marché et à la protection du

consommateur

A côté du régime spécifique défini à l'article 108, § 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur (Chapitre III, section IV) contient, dans sa section dédiée aux clauses abusives une disposition qui pourrait, éventuellement, s'appliquer en l'espèce.

Il s'agit de l'article 74, 3°, de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur. L'article précité précise que doivent être considérées comme abusives, dans les contrats à durée déterminée, les clauses permettant, notamment, à une entreprise de modifier,

unilatéralement, les conditions contractuelles au détriment du consommateur sur la base d'éléments qui dépendent de sa seule volonté, même si la possibilité de mettre fin au contrat est alors offerte au consommateur.



Epilogue

Compte tenu des nombreuses questions et discussions suscitées par le rattrapage opéré par Numericable, le service de médiation a, pour chaque plainte soumise à son avis, émis une recommandation et requis l'annulation pure et simple des montants réclamés.

Conformément à l'article 43 bis, § 3, 3°, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, Numericable doit notifier à l'intéressé ainsi qu'au service de médiation sa décision définitive et motivée.

Actuellement, certains dossiers sont encore à l'examen auprès du service de médiation ou en attente d'une décision définitive de la part de Numericable.

Cependant et de manière générale, Numericable suit la recommandation formulée par le service de médiation et accepte d'annuler les montants litigieux.

Cette adhésion procède, selon les cas, d'une notification explicite de Numericable ou est, hypothèse la plus fréquente, implicite. Dans ce dernier cas de figure, Numericable s'abstient de toute décision et la recommandation émise par le service de médiation devient, en application de l'article 43 bis précité, exécutoire. En d'autres termes, l'annulation telle que requise par le service de médiation est, en définitive, acquise.

D'autres opérateurs proposaient également des forfaits illimités pour des appels vers le Maroc.

Il est intéressant de s'arrêter sur la manière dont cette problématique a été appréhendée par ces opérateurs.

L'approche développée par ceux-ci diffère, quelque peu, de celle retenue par Numericable.

Ainsi, s'il est exact qu'aucun de ces opérateurs ne s'est conformé à la procédure dont question à l'article 108, § 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, estimant sans doute qu'il n'y avait pas modification unilatérale des conditions contractuelles, il convient de souligner qu'aucune correction des factures émises n'a été opérée.

Un courrier a été adressé à l'ensemble des abonnés concernés. Ce courrier visait à informer ces abonnés de la nouvelle tarification applicable, à l'avenir, aux appels à destination des opérateurs marocains Wana-Bayn et Meditel.



Conclusion

La problématique retenue atteste des difficultés inhérentes à l'application de l'article 108, § 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

Notre conclusion se décline en points d'interrogation.

La première question de taille concerne l'acceptation même du terme « modification » au sens de l'article 108, § 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Quand peut-on considérer qu'il y a, réellement, modification unilatérale des conditions contractuelles ? A cet égard, force est de constater que la réponse à cette question est, dans les faits, largement laissée à la discrétion des opérateurs.

Ensuite, sur un plan purement juridique, l'articulation entre l'article 108, § 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et l'article 74, 3°, de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché est tout sauf limpide et évidente.

Ces deux dispositions légales doivent-elles être appliquées conjointement ? En ce qu'il constitue un régime particulier et propre aux contrats des services de communications électroniques, l'application de l'article 108, § 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques devrait -elle, au contraire, être privilégiée ?

Enfin, l'information préalable des consommateurs ainsi que la faculté de résilier sans pénalité qui leur est reconnue permet -elle, véritablement, d'assurer un juste équilibre entre les droits et obligations des cocontractants ?

Conseils aux utilisateurs

- Lorsque vous souscrivez un forfait illimité, assurez -vous des conditions d'usage y afférentes ;
- Soyez attentifs aux courriers émanant de votre opérateur vous informant d'une modification quelconque des conditions contractuelles.





DU CHANGEMENT DANS L'AIR... RÉSILIATION ANTICIPÉE DES CONTRATS DE SERVICES DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES : DU CHANGEMENT DANS L'AIR

A Introduction

À l'instar des années précédentes, les litiges inhérents à la résiliation des contrats de services de communications électroniques représentent une part importante des plaintes adressées au service de médiation en 2011.

Ainsi, pas moins de 5959 plaintes relatives à la résiliation des contrats de service de communications électroniques ont été enregistrées auprès du service de médiation pour les télécommunications. Par rapport à 2010, cela constitue donc une hausse de l'ordre de 300%.

Comme souligné précédemment (voir rapports annuels 2007 et 2009), les plaintes consécutives à la résiliation anticipée des contrats de services de communications électroniques résultent, essentiellement, d'un défaut d'information et concernent, principalement, les modalités et conditions de résiliation, la durée des contrats ainsi que le montant des frais de résiliation.

Dans le courant du mois de décembre 2011, le Conseil des ministres a approuvé, en deuxième lecture, un avant-projet de loi portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques et transposant les directives européennes 2009/136/CE et 2009/140/CE. Pour l'heure, le processus de transposition en droit interne des directives précitées est toujours en cours. Pour rappel, les directives européennes 2009/136/CE et 2009/140/CE devaient être transposées par les États membres avant le 25 mai 2011 au plus tard.

Ces deux directives renforcent, notamment, les droits des consommateurs ainsi que des utilisateurs finals. Ainsi, s'agissant, singulièrement de la résiliation des contrats de services de communications électroniques, ces directives prévoient une série d'aménagements et d'assouplissements censés, à terme, induire une baisse des plaintes en la matière ou à tout le moins une modification significative de la donne.

Il paraît donc opportun d'analyser les nouvelles dispositions légales à venir au regard des problèmes relevés par le service de médiation, à l'occasion de ses différents rapports annuels, afin d'apprécier dans quelle mesure celles-ci sont susceptibles de constituer une véritable avancée.

Cette approche sera ponctuée d'exemples de plaintes de manière à illustrer ou corroborer, si nécessaire, l'analyse proposée.

B Conditions et modalités de résiliation

1. Information quant aux conditions et modalités de résiliation

Le 26 août 2010, Monsieur X. se rend dans une téléboutique Belgacom afin de transférer sa ligne téléphonique fixe ainsi que sa connexion Internet vers Belgacom. Le portage est effectué le 7 octobre 2010. Monsieur X. conteste les factures dont Base lui réclame le paiement. Il s'agit des factures d'octobre et de novembre 2010 ainsi qu'une facture dite « de préavis ».

Base précise que Monsieur X. ne lui a pas transmis une demande de résiliation écrite par recommandé conformément à l'article f.10.3.2.1 de ses conditions générales. Base rappelle également que si le transfert d'un numéro existant vers un nouvel opérateur peut, techniquement, être effectué par celui-ci, la résiliation administrative doit être effectuée par l'abonné.

Le problème soulevé par Monsieur X. est extrêmement fréquent et dénote d'une part, d'une parfaite méconnaissance des modalités et conditions de résiliation, et d'autre part, de la nécessité d'un renforcement de l'information des consommateurs et utilisateurs finals.

Le nouveau cadre réglementaire vise, entre autres choses, à renforcer la transparence et l'information précontractuelle des consommateurs et utilisateurs finals.

Dans cette optique, l'avant-projet de loi prévoit, à charge des opérateurs, l'obligation d'établir, pour chaque service proposé, une fiche d'information standardisée. Cette dernière sera mise à disposition des consommateurs et des utilisateurs finals dans tous les lieux où l'opérateur propose ses services à la vente et pourra, sur simple demande, être communiquée au consommateur.

De notre point de vue, cette fiche d'information devrait, notamment, préciser les conditions de résiliation. Cette mesure devrait, normalement, permettre une meilleure information des consommateurs et utilisateurs finals quant aux conditions et modalités de résiliation et éradiquer les mésaventures telles que celles vécues par Monsieur X.

2. Modalités et conditions de résiliation

Madame M. conteste les frais de résiliation qui lui ont été portés en compte par Numericable. Courant du mois de septembre 2010, Madame M. a adressé son renon à Numericable par simple

courrier postal. Numericable refuse d'entériner la résiliation du contrat et confirme que la résiliation d'un abonnement doit être faite par lettre recommandée, comme stipulé à l'article 2.3 de ses conditions générales.

Actuellement, la majorité des opérateurs subordonnent la résiliation des contrats de services de communications électroniques à l'envoi, par le consommateur ou l'utilisateur final, d'un courrier recommandé.

Un nombre restreint d'opérateurs font preuve de souplesse et admettent que le renon intervienne par courriel ou télécopie ou encore sur simple déclaration dans un point de vente. Cela demeure cependant exceptionnel, la modalité communément admise pour la résiliation des contrats de services de communications électroniques étant, comme précisé ci-avant, le courrier recommandé.

Pour rappel, le service de médiation a, à de multiples reprises, mis en exergue la disparité entre les modalités de conclusion et les modalités de résiliation. Dès lors qu'il s'agit de conclure un contrat, pratiquement tous les modes de communication sont admis. Par contre, en cas de résiliation, seul le courrier recommandé est autorisé et toléré.

En principe, une fois la directive 2009/136/CE transposée, cette situation appartiendra au passé.

En effet, en application des dispositions légales à venir, les utilisateurs finals seront, valablement, habilités à rompre leur contrat par tout moyen écrit y compris par courriel.

Durée des contrats de services de télécommunications

1. Durée des contrats

Les frais dus en cas de résiliation anticipée sont fonction de divers facteurs. La durée du contrat constitue un des éléments majeurs déterminant l'importance des frais de résiliation anticipée. Au plus la durée du contrat concerné est importante, au plus les frais de résiliation risquent d'être conséquents.

A l'heure actuelle, la durée moyenne des contrats de services de télécommunications varie entre 12 et 24 mois. Certes, certains opérateurs (Euphony, Mobistar) proposent des contrats de 36 mois mais cette pratique demeure assez limitée.

2. Recommandations du service de médiation

Pour mémoire, dans son rapport annuel 2008, le service de médiation (rapport annuel 2008) estimait qu'une durée contractuelle de l'ordre de 24 ou 36 mois pouvait avoir un impact dissuasif et empêcher certaines catégories de consommateurs ou d'utilisateurs finals disposant de faibles ou moyens revenus de tirer, pleinement, avantage de la libéralisation du marché des communications électroniques.

Le service de médiation était également d'avis que les contrats de 12 mois devaient, moyennant adaptation proportionnelle, présenter un attrait commercial et économique équivalant aux

promotions et avantages afférents aux contrats de 24 ou 36 mois. L'objectif était d'éviter que le consommateur ou l'utilisateur final ne soit désavantagé voire pénalisé, en ce qui concerne l'octroi d'avantages ou de promotions, en raison de la durée contractuelle choisie.

Enfin, le service de médiation proposait de soumettre toute prolongation de contrat à l'accord écrit et express du consommateur ou de l'utilisateur final (voir rapport annuel 2008).

3. Aménagements de la durée des contrats de services de communications électroniques

S'agissant précisément de la durée des contrats de services de communications électroniques, le nouveau cadre réglementaire devrait, normalement, instaurer un certain nombre d'aménagements intéressants.

Le principal aménagement, en la matière, concerne l'instauration d'une durée maximale de 24 mois pour les contrats de services de communications électroniques. Les opérateurs auront, en parallèle, l'obligation de proposer aux consommateurs et utilisateurs finals la possibilité de souscrire des contrats d'une durée maximale de 12 mois.

Par ailleurs, lorsque la résiliation intervient à l'issue du sixième mois suivant l'entrée en vigueur du contrat à durée déterminée ou indéterminée, des frais de résiliation ne peuvent être portés en compte au consommateur ou à l'abonné qui ne possède pas plus de cinq numéros d'appel. Plus que jamais le moment où la résiliation intervient sera déterminant.

In fine, les prolongations de contrats de services de communications électroniques seront davantage encadrées. Ainsi, l'accord express et écrit du consommateur ou de l'utilisateur final sera désormais requis pour toute prolongation. De plus, ce dernier disposera toujours, en cas de vente à distance, du droit de rétractation dont question à l'article 47 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur.

Exception faite de la proposition relative aux avantages et promotions liés aux contrats de 12 mois et de l'admission de la résiliation pour motifs légitimes – c'est-à-dire la possibilité pour le consommateur ou l'utilisateur final de rompre son contrat sans frais en raison d'événements indépendants de sa volonté cf. un déménagement à l'étranger ou dans une zone non couverte (voir rapport annuel 2008) –, les aménagements annoncés vont, véritablement, dans le sens des recommandations formulées par le service de médiation en matière de durée des contrats de services de communications électroniques.

Cependant, si l'ensemble de ces aménagements appelle, de prime abord, un certain optimisme, celui-ci devra, à l'avenir, être confirmé. Une attention particulière devra être accordée à la réaction des opérateurs. En effet, l'adoption des nouvelles dispositions légales implique nécessairement, dans le chef des opérateurs, un certain travail d'intégration et d'adaptation dont le résultat peut, selon les cas, être plus ou moins conforme aux prescrits légaux. Il est donc primordial que l'adoption des nouvelles dispositions légales s'accompagne de dispositifs permettant d'en garantir le respect et l'effectivité.



Information relative à la date d'échéance du contrat

1. Information concernant la date d'échéance du contrat

Outre la durée du contrat, le moment où la résiliation intervient représente également un paramètre important dans la fixation des frais de résiliation anticipée. En effet, les frais de résiliation sont, généralement, calculés en fonction de la période contractuelle restant à courir jusqu'à l'échéance du contrat.

En application de l'article 4 de l'arrêté ministériel du 12 novembre 2009 fixant le niveau de détail de la facture, la date d'échéance de tout contrat à durée déterminée doit dûment être renseignée, de manière claire et lisible, sur chaque facture adressée au consommateur ou à l'utilisateur final.

2. Intérêt de la mention de la date d'échéance du contrat

L'information concernant la date d'échéance du contrat revêt une importance indéniable.

Ainsi, en cas de démarchage, le consommateur ou l'utilisateur final qui ignore la date d'échéance de son contrat peut, légitimement, croire qu'il est libre de toute période de fidélité et s'engager auprès d'un autre opérateur.

La mention de la date d'échéance sur la facture permet également au consommateur ou à l'utilisateur final d'évaluer les conséquences financières inhérentes à la résiliation anticipée de son contrat.

Cependant, cela demeure une approximation.

Par ailleurs, il est peu probable que l'ensemble des consommateurs et utilisateurs finals concernés soient, effectivement, aptes à procéder à une telle évaluation.

C'est la raison pour laquelle, le service de médiation préconise (Voir rapport annuel 2010), en plus de la date d'échéance du contrat, l'indication, sur chaque facture, du montant, exactement, dû en cas de résiliation anticipée.

3. Application tardive de l'article 4 de l'arrêté ministériel du

12 novembre 2009 fixant le niveau

de détail de la facture : le cas de

Mobistar

Certains opérateurs ont, manifestement, tardé à appliquer l'article 4 de l'arrêté ministériel du 12 novembre 2009 fixant le niveau de détail de la facture. Pour mémoire, cette disposition est entrée en vigueur en août 2010.

Ainsi, il est clairement apparu, à l'occasion de l'examen de plaintes concernant la facturation des frais de résiliation anticipée, que Mobistar avait omis de mentionner la date d'échéance sur les factures adressées aux clients

professionnels. En réalité, Mobistar n'a implémenté l'article 4 précité qu'au courant de l'été 2011.

Epinglons à ce propos, le cas de la société X.

Cette dernière conteste les frais de résiliation soit, 258,63€ facturés par Mobistar. Par courrier recommandé daté du 20 septembre 2010, la société X. a informé Mobistar de sa volonté de ne pas poursuivre son contrat et de renoncer à la tacite reconduction de celui-ci. Mobistar n'a réservé aucune suite utile à ce courrier recommandé. Selon Mobistar, les frais de résiliation sont justifiés dans la mesure où la société X. a accepté une prolongation de son contrat pour une durée de 24 mois.

Le service de médiation a engagé des discussions avec Mobistar. Ces discussions portaient, essentiellement, sur le champ d'application de l'article 4 de l'arrêté ministériel du 12 novembre 2009 fixant le niveau de détail de la facture.

Se basant, essentiellement, sur l'exposé des motifs afférent à l'arrêté ministériel précité, Mobistar considère que le champ d'application de cette disposition légale est limité aux utilisateurs finals disposant de moins de cinq lignes.

Pour sa part, le service de médiation prône une lecture plus large basée sur la promotion d'une meilleure information des consommateurs et utilisateurs finals indépendamment du nombre de lignes dont ces derniers sont titulaires.

Au terme des pourparlers ainsi engagés, Mobistar et le service de médiation ont convenu d'un accord. En application de cet accord, les frais de résiliation, initialement, facturés ont été, selon que la résiliation intervient durant la première période contractuelle incompressible ou à la suite d'une reconduction tacite, réduits à hauteur, respectivement, de 25% ou 50%.

Montant des frais de résiliation

Le cabinet d'architectes X. était précédemment titulaire de plusieurs lignes GSM auprès de Proximus. En mars 2011, le cabinet notifie, dûment, son renon à Proximus et décide de porter ses lignes chez un opérateur mobile concurrent. Courant du mois d'avril 2011, Proximus adresse au cabinet d'architectes X. de Bruxelles une facture de 6.622,22€ correspondant aux frais de résiliation anticipée. Le cabinet conteste les frais de résiliation ainsi portés en compte.

Ce cas est évocateur et justifie à lui seul les critiques formulées par le service de médiation au sujet du montant des frais de résiliation.

1. Recommandations du service de médiation concernant le montant des frais de résiliation

Pour rappel, le service de médiation plaide (voir rapport annuel 2008) pour un plafonnement des frais de résiliation et une meilleure adaptation de ces frais au préjudice réellement subi par l'opérateur.

Le service de médiation est, particulièrement, attentif à la

situation des PME et « petits » indépendants. En effet, l'importance des frais de résiliation peut, pour cette catégorie d'utilisateurs finals, hypothéquer, sérieusement et durablement, leur équilibre financier et budgétaire.

2. Plafonnement des frais de résiliation

Le nouveau cadre réglementaire s'inscrit dans cette perspective et prévoit un plafonnement des frais de résiliation.

Toutefois, ce plafonnement concerne uniquement les consommateurs et les abonnés qui ne possèdent pas plus de cinq numéros d'appel. Autrement dit, le problème reste entier pour les utilisateurs qui ne relèvent pas de la catégorie ainsi identifiée.

Selon les nouvelles dispositions légales à venir, les frais de résiliation réclamés aux consommateurs ou abonnés disposant de moins de cinq lignes ne pourront excéder le montant de la redevance normalement dû jusqu'à la fin du sixième mois suivant la conclusion du contrat.

En ce sens, ces nouvelles dispositions représentent une réelle avancée même si les modifications adoptées ne visent qu'une catégorie bien déterminée d'utilisateurs finals.

F **Conclusion**

Au terme de notre analyse, le bilan paraît prometteur.

Certaines avancées sont à relever. Elles concernent tant les modalités et conditions de résiliation que le montant même des frais de résiliation et participent, dans leur ensemble, à un renforcement de l'information des utilisateurs finals, élément capital à tout environnement commercial dynamique.

Gageons que les aménagements annoncés permettront une réduction sensible des litiges afférents à la résiliation anticipée des contrats de services de communications électroniques.

Reste à voir quelle sera l'attitude des opérateurs. Des mécanismes efficaces de contrôle s'avèrent, en tout cas, plus qu'opportuns afin d'assurer le respect et l'effectivité de ce nouveau cadre réglementaire.

Conseils aux utilisateurs finals

- Conservez, soigneusement, les documents relatifs à vos abonnements (contrats et courriers afférents à l'octroi d'avantages ou de promotions ou à une prolongation de la période de fidélité).
- Soyez attentif aux mentions renseignées sur vos factures et plus spécialement celles relatives à la date d'échéance de votre contrat ou à l'octroi de promotion quelconque.
- Avant toute résiliation, évaluez si cette opération répond bien à vos besoins et intérêts.





PORTAIL INTERNET

PORTAIL INTERNET

OMBUDSMAN

10

www.ombudsman.be

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

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

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

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

En cas de plainte, l'ombudsman propose sa médiation aux usagers de l'institution 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 COORDONNÉES DU SERVICE DE MÉDIATION SERVICE DE MÉDIATION

A **Plaintes francophones et germanophones** **Service de médiation pour les télécommunications**

Monsieur Jean-Marc Vekeman, Médiateur
Boulevard Bischoffsheim 29-35
1000 Bruxelles

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

B **Plaintes néerlandophones** **Ombudsdienst voor Telecommunicatie**

De heer Luc Tuerlinckx, Ombudsman
Bischoffsheimlaan 29-35
1000 Brussel

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



PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

12

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 de télécommunications ayant trait directement à l'objet de la plainte.

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

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





Service de médiation pour les télécommunications

Boulevard Bischoffsheim 29-35

1000 Bruxelles

Tel.: 02 223 06 06

Fax: 02 219 77 88

E-mail : plaintes@mediateurtelecom.be

www.mediateurtelecom.be
