

**SERVICE DE MÉDIATION
POUR
LES TÉLÉCOMMUNICATIONS**

RAPPORT ANNUEL 2012



264.760
plaintes
introduites

Frais de résiliation,
tarif social et
sms plus qu'onéreux
comme améliorations
structurelles pour tous
les consommateurs

20 ans
d'existence!

44.168
litiges relatifs au
harcèlement
téléphonique

16.480
recommandations
formulées

Plus de
90%
de solutions


SERVICE MÉDIATION
TELECOMMUNICATIONS

20
ans

SOMMAIRE

Introduction	4		
1. VINGT ANS	5		
A. Base légale	5		
1. La loi du 21 mars 1991	5		
2. Deux éléments importants	8		
B. Quelques chiffres et réflexions	10		
1. Aperçu des plaintes entre 1993 et 2012	10		
2. Recevabilité des plaintes	11		
3. Répartition des plaintes (médiation/appels malveillants) par opérateur de 1993 à 2012	12		
4. Plaintes appels malveillants	13		
5. Catégories de plaintes de 1993 à 2012	17		
6. Recommandations émises par le service de médiation	18		
C. Collaboration avec les autres services de médiation	21		
D. Remerciements	21		
2. PLAINTES INTRODUITES EN 2012	24		
A. Aperçu des plaintes entre 2006 et 2012	24		
B. Evolution mensuelle du nombre de plaintes enregistrées entre 2010 et 2012	25		
C. Modes d'introduction	26		
D. Nombre de plaintes introduites par province	26		
E. Répartition des plaintes par firme	27		
F. Catégories de plaintes Médiation	32		
3. PLAINTES TRAITÉES EN 2012	34		
A. Aperçu des plaintes traitées entre 2008 et 2012	34		
B. Répartition des plaintes par procédure de traitement	34		
C. Plaintes Appels malveillants	35		
D. Plaintes Médiation	35		
1. Recevabilité	35		
2. Résultats	36		
3. Résultats positifs pour les plaignants	36		
4. CONCILIATIONS ET RECOMMANDATIONS	38		
A. Introduction	38		
B. Conciliation ou règlement à l'amiable	38		
1. Ouverture d'une procédure de médiation auprès du service de médiation	38		
2. Déroulement d'une médiation – les différentes étapes de la procédure de médiation	39		
3. Résultat de la médiation	39		
C. Recommandations	43		
1. Introduction	43		
2. Quels sont les opérateurs qui ont généré le plus grand nombre de recommandations ?	44		
3. Quels sont les thèmes qui ont généré le plus grand nombre de recommandations ?	44		
4. Recommandations favorables ou défavorables au plaignant	46		
D. Conclusion	49		
5. ANALYSE DES PLAINTES RELATIVES AUX TROIS PRINCIPAUX OPÉRATEURS : BELGACOM, MOBISTAR ET TELENET	50		
A. Introduction	50		
B. Commentaires par opérateur	50		
1. Belgacom	50		
2. Mobistar	55		
3. Telenet	58		
6. FRAIS DE RÉSILIATION : LE POINT APRÈS L'ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA LOI DU 10 JUILLET 2012 PORTANT DES DISPOSITIONS DIVERSES EN MATIÈRE DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES	62		
A. Introduction	62		
B. Principe : Article 111/3, §3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques	62		
1. Contrat à durée (in)déterminée et résiliation postérieure aux 6 premiers mois de contrat	62		
2. Contrat à durée (in)déterminée et résiliation antérieure aux 6 premiers mois de contrat	62		
3. Valeur résiduelle	62		
C. Commentaires	62		
1. Extension du plafonnement des frais de résiliation	62		
2. Incidence de la durée contractuelle et montant des frais de résiliation	63		
D. Questions soulevées	63		
1. Entrée en vigueur de l'article 111/3, §3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques	63		
2. A propos des offres conjointes	64		
3. Modification des conditions générales	65		
4. Préavis	66		
5. Pas plus de cinq numéros d'appel	66		
E. Conclusion	67		
7. RÉSILIATION D'ABONNEMENTS ET PORTABILITÉ DU NUMÉRO : SOURCE POTENTIELLE DE DIVERSES PLAINTES	68		
A. Introduction	68		
B. Discussion des principales problématiques	68		
1. Double facturation de frais d'abonnement : facturation ininterrompue après changement d'opérateur	68		
2. Plaintes relatives au délai de préavis	70		
3. Plaintes relatives à la portabilité du numéro (mobilité-phonie)	71		
8. LE CLIENT EST ROI OU L'ACCUEIL DES PLAIGNANTS PAR LES OPÉRATEURS EN 2012	73		
A. Introduction	73		
B. Comment un abonné joint-il son opérateur et quelles plaintes portent spécifiquement sur l'accueil ?	73		
1. Téléphone	74		
2. Téléboutiques en tant que service externe à la clientèle	75		
3. Plaintes écrites	75		
C. Plaintes multi-catégories	76		
1. Accueil des clients et frais de rupture/résiliation d'un abonnement	76		
2. Accueil des clients et contestation de factures	76		
3. Accueil des clients et informations accessibles sur les produits et services	77		
4. Accueil des clients et contrats/factures transparents	77		
5. Accueil des clients et cession/transfert de numéro	77		
D. Conclusion : quelles sont les attentes des clients vis-à-vis des opérateurs ?	77		
9. FACTURATION RÉTROACTIVE : LE CAS DE VOO	79		
A. Introduction	79		
B. Faits, contexte et position de Voo	79		
1. Faits	79		
2. Contexte	79		
3. Position de Voo	80		
C. Dispositions légales en cause	80		
1. Article 1315, alinéa 1er du Code civil	80		
2. Article 1134 alinéa 3 du Code civil	80		
3. Article 90, § 1er, de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur	80		
4. Article 110, § 1, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques	81		
5. Arrêté ministériel du 12 novembre 2009 fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques	81		
D. Conclusion	81		
10. NOUVELLES DISPOSITIONS LÉGALES FAVORABLES AU CONSOMMATEUR	82		
A. Introduction	82		
1. La transposition de deux directives européennes	82		
2. Principales modifications	82		
B. Protection des abonnés	82		
1. Obligations précontractuelles et contractuelles de l'opérateur	82		
2. Modification du contrat	85		
3. Résiliation du contrat – Le changement d'opérateur devient plus facile et moins coûteux	86		
4. Tarif téléphonique social également pour internet (article 74 de la loi du 13/06/2005 relative aux communications électroniques et article 22 de l'annexe à cette loi)	86		
C. Conclusion	87		
11. PORTAL INTERNET WWW.OMBUDSMAN.BE	88		
12. COORDONNÉES DU SERVICE DE MÉDIATION	89		
13. PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES	90		

INTRODUCTION

Vingt ans

Au fil de ses 20 années de fonctionnement, le service de médiation pour les télécommunications a été saisi de pas moins de 264.760 réclamations. Parmi celles-ci, les usagers des télécommunications ont introduit, depuis 1996, 44.168 plaintes concernant le harcèlement téléphonique. Les plaintes relatives à la facturation ont, depuis 1993, toujours été les plus nombreuses. Nous avons formulé, durant ces 20 ans, 16.480 recommandations.

Sur base de l'expérience tirée de l'examen des plaintes individuelles, le service de médiation a pu, en vingt ans d'existence, mettre en évidence des problématiques majeures pour les usagers des télécoms. Pour des thèmes comme les frais de résiliation, les sms plus qu'onéreux ou le tarif social, le consommateur a pu bénéficier de réelles améliorations structurelles.

Nous tenons à adresser nos plus vifs remerciements à l'ensemble des collaborateurs du service de médiation qui sont parvenus, durant les vingt années écoulées, à apporter une solution à un nombre toujours plus grand d'utilisateurs. Nous remercions également les responsables des opérateurs du marché belge des télécommunications ainsi que leurs collaborateurs à tous les niveaux qui nous ont, dans la plupart des cas, loyalement aidés dans le traitement de nos dossiers.

Légère hausse du nombre de plaintes

Le service de médiation pour les télécommunications a reçu, en 2012, 25.984 plaintes écrites. Ce nombre de plaintes, en augmentation jusqu'en 2010, en faible baisse durant l'année 2011 (25.122), connaît de nouveau une légère hausse en 2012.

Belgacom-Proximus (+4,36 %), Voo (+41,52%), Scarlet (+8,68 %) et Numericable (+37,36%) ont principalement contribué à cette augmentation. Par contre, le service de médiation a enregistré une diminution des plaintes concernant Mobistar (-1,89 %), Telenet (-4,44 %) et Base KPN-Tele2 (-10 %).

Traitement des plaintes

En 2012, le service de médiation a traité et clôturé un nombre record de plaintes (31.068).

Dans 93,10 % 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 94,14% des plaignants.

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

Thématiques

Le chapitre 5 s'intéresse aux trois plus importants pourvoyeurs de plaintes : Belgacom-Proximus, Mobistar et Telenet.

Le chapitre 6 aborde la problématique des frais de résiliation et fait le point après l'entrée en vigueur de la loi du 10 juillet 2012 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques.

Dans le chapitre 7, nous revenons sur le transfert d'abonnement et la portabilité des numéros comme sources substantielles de litiges.

Le chapitre 8 est consacré à la problématique de l'accueil, thème largement dominant durant l'année 2012.

Dans le chapitre 9, nous procédons à l'examen du cas particulier de la facturation rétroactive par Voo.

Enfin, le chapitre 10 épinglera les dispositions de la nouvelle loi télécoms relatives à la protection du consommateur.

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

Bruxelles, le 27 juin 2013 .

Jean-Marc Vekeman
Médiateur



Luc Tuerlinckx
Ombudsman



1 VINGT ANS

Chapitre

A l'occasion d'une conférence de presse organisée le 19 janvier 1993, le Ministre des Communications et des Entreprises publiques présentait la fonction de médiateur et installait les premiers collèges de médiateurs/ombudsmans auprès de la Poste, la SNCB et Belgacom.

L'année 1993 fut surtout consacrée à la mise en place de la logistique permettant au service de médiation auprès de Belgacom de fonctionner de manière efficace.

C'est ainsi que le service s'installa dans des locaux conviviaux et facilement accessibles. Un premier budget fut établi et les premiers collaborateurs furent recrutés.

Enfin, un protocole de fonctionnement fut âprement négocié avec les responsables de Belgacom afin de fixer les obligations des deux parties en ce qui concerne le traitement des plaintes introduites auprès du service de médiation.

Les années suivantes ont vu le développement de la mobilophonie. C'est ainsi que l'arrêté du 07 mars 1995 relatif à l'établissement et à l'exploitation de réseaux de mobilophonie GSM a abouti à l'attribution d'une licence à Mobistar.

Dans ce cadre, un protocole de fonctionnement a été conclu avec les responsables de cette société dès la fin de l'année 1995.

Il s'agissait là de la première manifestation concrète de la libéralisation du secteur des télécommunications. La libéralisation totale est intervenue le 1er janvier 1998 et a coïncidé avec notre transformation en service de médiation pour les télécommunications.

Depuis cette date, le marché des télécommunications s'est métamorphosé. Une multitude d'opérateurs ont proposé leurs services aux utilisateurs. Quelques-uns se sont développés de manière spectaculaire, beaucoup ont disparu, les fusions furent nombreuses mais le service de médiation s'est efforcé, durant toutes ces années, de résoudre, en tant qu'organe de recours, les litiges entre les utilisateurs et les opérateurs.

Ci-après, nous évoquerons d'abord la base légale du service de médiation pour les télécommunications en soulignant deux éléments importants de cette loi.

Nous dévoilerons, ensuite, quelques données chiffrées relatives aux 20 années de fonctionnement du service de médiation.

Nous évoquerons la place de notre service au sein de la concertation permanente des médiateurs et ombudsmans (CPMO).

Nous terminerons par quelques remerciements, encouragements et réflexions sur l'avenir du service de médiation.

A. BASE LÉGALE

Comme le précisait le Ministre des PTT de l'époque à l'occasion de son exposé introductif développé devant la Chambre des Représentants lors de la discussion de la loi de réforme des entreprises publiques, le service de médiation a

pour mission de prévenir et de résoudre les conflits mais surtout de tenter de rapprocher les points de vue de l'opérateur et de l'utilisateur.

Le Ministre ajoutait que « le service de médiation doit pouvoir agir en toute indépendance ».

Ces principes fondamentaux se retrouvent bien entendu dans le texte de loi du 21 mars 1991 qui détermine les compétences, la composition et le fonctionnement du service de médiation.

Le texte légal tel que repris ci-dessous est le résultat de plusieurs adaptations législatives apportées à la loi du 21 mars 1991 durant les vingt dernières années et, notamment, des modifications relatives à la libéralisation du secteur des télécommunications.

1. LA LOI DU 21 MARS 1991

Art. 43bis.

§ 1er. Il est institué, auprès de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, un service de médiation pour les télécommunications compétent pour les relations entre l'utilisateur final, au sens de la législation en vigueur en matière de communications électroniques, et les personnes suivantes :

- 1° tout opérateur au sens de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques ;
- 2° toute personne confectionnant, vendant ou distribuant un annuaire au sens de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques ;
- 3° toute personne fournissant un service de renseignements téléphoniques au sens de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques ;
- 4° toute personne exploitant des systèmes de communications électroniques au sens de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques ;
- 5° toute personne fournissant au public des services de cryptographie au sens de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques ;
- 6° toute personne offrant d'autres activités en matière de communications électroniques au sens de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques ;
- 7° tout fournisseur de services de radiotransmission et/ou de radiodistribution, pour autant qu'il s'agit des plaintes des utilisateurs finals relatives à des factures intermédiaires, aux dispositions contractuelles et aux conditions générales de l'opérateur.

§ 2. Le service de médiation est composé de deux Membres; ils appartiennent à un rôle linguistique différent. Le service de médiation agit en tant que Collège. Néanmoins, les médiateurs peuvent s'accorder des délégations par décision collégiale approuvée par le Ministre qui a les Télécommunications dans ses attributions.

Une convention est conclue entre les membres du service de

médiation pour les télécommunications et le Conseil de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, dans laquelle sont reprises les modalités pratiques et organisationnelles du fonctionnement du service de médiation au sein de l'Institut et de l'accomplissement des missions et des compétences confiées par la loi au service de médiation.

Cette convention reprend au minimum les modalités concernant :

- la création et le fonctionnement d'un comité de contact entre les membres du service de médiation et le Conseil de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications ;
- la résolution de conflits de compétence ;
- les aspects logistiques ;
- la politique à l'égard du personnel mis à disposition ;
- le contrôle financier et le budget.

§ 3. Le service de médiation est investi des missions suivantes :

1° examiner toutes les plaintes des utilisateurs finals ayant trait aux activités des entreprises visées au § 1er du présent article. Les plaintes des utilisateurs finals ne sont recevables que lorsque le plaignant a entamé une démarche préalable auprès de l'entreprise concernée. Le service de médiation peut refuser de traiter une réclamation lorsque la plainte y afférente a été introduite auprès de l'entreprise concernée plus d'un an auparavant (ou que la plainte est de nature clairement vexatoire);

2° s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable des différends entre les entreprises visées au § 1er du présent article et les utilisateurs finals;

3° adresser une recommandation aux entreprises visées au § 1er du présent article au cas où un compromis à l'amiable ne peut être trouvé; une copie de la recommandation est adressée au plaignant;

4° (...)

5° orienter au mieux de leur intérêt les utilisateurs finals qui s'adressent à lui par écrit ou oralement;

6° émettre, à la demande du Ministre qui a les Télécommunications dans ses attributions, du ministre qui a la protection de la consommation dans ses attributions ou de l'Institut belge des Services postaux et des Télécommunications ou du Comité consultatif pour les Télécommunications ou des ministres des Communautés qui ont les programmes de radiotélévision dans leurs compétences et des régulateurs des Communautés en matière de programmes de radiotélévision qui relèvent de la compétence du service de médiation pour les télécommunications, des avis dans le cadre de ses missions;

7° 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 sont disponibles. Le service de médiation accède à la demande si les conditions suivantes sont réunies : a) les faits semblent établis ; b) la demande se rapporte à des dates et heures précises.

8° collaborer avec

a) d'autres commissions sectorielles indépendantes de litiges ou médiateurs indépendants, entre autres en transmettant des plaintes qui ne relèvent pas de la compétence du service de médiation pour les télécommunications à la commission de

litiges ou au médiateur compétent;

b) les médiateurs étrangers ou des instances dont la fonction est équivalente qui agissent en tant qu'instance de recours pour le traitement des plaintes pour lesquelles le service de médiation pour les télécommunications est compétent;

c) les régulateurs des Communautés. Le cas échéant, des protocoles de collaboration peuvent être conclus par le ministre qui a la Protection de la Consommation dans ces attributions. En ce qui concerne les opérateurs visés au § 1er, 7°, le ministre qui a la Protection de la Consommation dans ses attributions conclura un accord de coopération avec les Communautés en vue de traiter les plaintes autres que celles visées au § 1er, 7.

§ 4. 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 d'une ou des entreprises concernées ayant trait directement à l'objet de la plainte. Il peut requérir des administrateurs et du personnel d'une ou des entreprises concernées toutes les explications ou informations et procéder à toutes les vérifications qui sont nécessaires pour son examen. L'information ainsi obtenue est traitée par le service de médiation comme confidentielle lorsque la divulgation pourrait nuire à l'entreprise sur un plan général. Dans les limites de ses attributions, le service de médiation ne reçoit d'instruction d'aucune autorité. L'examen d'une plainte prend fin lorsqu'elle fait l'objet d'un recours juridictionnel, hors le cas visé au § 3, 4°, du présent article.

§ 5. L'entreprise concernée dispose d'un délai de vingt jours ouvrables pour motiver sa décision au cas où elle ne suivrait pas la recommandation visée au § 3, 3°, du présent article. La décision motivée est envoyée au plaignant et au service de médiation. Après l'expiration du délai visé à l'alinéa précédent, le service de médiation envoie un rappel à l'entreprise concernée. 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 visée au § 3, 3°. La décision motivée est envoyée au plaignant et au service de médiation. Par le non-respect des délais visés aux alinéas précédents, l'entreprise concernée s'engage à exécuter la recommandation pour ce qui est de l'intervention spécifique et personnelle au plaignant concerné.

§ 6. Si la plainte d'un consommateur est déclarée recevable par le service de médiation, la procédure de perception est suspendue par l'opérateur pour une période maximale de quatre mois à partir du jour de l'introduction de la plainte auprès du service de médiation ou jusqu'à ce que le service de médiation formule une recommandation ou jusqu'à ce qu'on se mette d'accord sur un règlement transactionnel.

Art. 44.

§ 1. Les membres du service de médiation sont nommés par le Roi, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, pour un terme renouvelable de cinq ans. Les candidats membres sont invités, par avis publié au Moniteur belge, à déposer leurs candidatures. Le membre du service de médiation, qui au moment de sa nomination se trouve dans un lien statutaire avec l'Etat ou toute autre personne morale de droit public relevant de l'Etat, est mis de plein droit en congé pour mission selon les dispositions du statut en question pour toute la durée de son mandat. Toutefois, durant cette période, il garde ses

titres à la promotion et à l'avancement de traitement. Lorsque le membre du service de médiation au moment de sa nomination se trouve dans un lien contractuel avec l'Etat ou toute autre personne de droit public relevant de l'Etat, le contrat concerné est suspendu de plein droit pour toute la durée de son mandat. Toutefois, durant cette période, il garde ses titres à l'avancement de traitement.

§ 2. Pour pouvoir être nommé membre du service de médiation, le candidat doit :

- 1° posséder la nationalité belge;
- 2° être d'une conduite irréprochable et jouir des droits civils et politiques;
- 3° détenir un diplôme donnant accès à des fonctions du niveau 1 aux administrations de l'Etat ;
- 4° ne pas avoir exercé un mandat ou une fonction pendant une période de trois ans avant sa nomination au sein :
 - a) de l'entreprise publique concernée ou de l'une des entreprises liées en ce qui concerne les médiateurs auprès des entreprises publiques;
 - b) d'une des entreprises visées au § 1er de l'article 43bis de la présente loi ou de l'une des entreprises liées en ce qui concerne les membres du service de médiation pour les télécommunications ;
 - c) d'une des entreprises visées au § 1er, de l'article 43ter de la présente loi ou de l'une des entreprises liées en ce qui concerne les membres du service de médiation pour le secteur postal.

§ 3. La fonction de membre du service de médiation est incompatible avec :

- 1° un mandat public rémunéré;
- 2° un mandat public conféré par des élections;
- 3° la profession d'avocat;
- 4° la fonction de notaire, magistrat ou huissier de justice;
- 5° un mandat ou une fonction au sein :
 - a) de l'entreprise publique concernée ou l'une des entreprises liées en ce qui concerne les médiateurs auprès des entreprises publiques;
 - b) d'une des entreprises visées au § 1er de l'article 43bis de la présente loi ou de l'une des entreprises liées en ce qui concerne les membres du service de médiation pour les télécommunications ;
 - c) d'une des entreprises visées au § 1er de l'article 43ter de la présente loi ou de l'une des entreprises liées en ce qui concerne les membres du service de médiation pour le secteur postal.

§ 4. (Abrogé)

§ 5. Les membres du service de médiation ne peuvent être révoqués que pour juste motif par arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres.

Art. 44bis.

§ 1. Le Roi fixe le statut administratif et pécuniaire des membres du service de médiation.

§ 2. Les membres du service de médiation sont soumis aux dispositions qui, pour les agents de l'Etat, régissent : 1° les congés; 2° la disponibilité pour maladie; 3° le pécule de vacances.

§ 3. Les membres du service de médiation sont soumis au secteur des soins de santé du régime de l'assurance obligatoire contre la maladie et l'invalidité.

§ 4. La loi du 3 juillet 1967 sur la réparation des dommages

résultant des accidents du travail, des accidents sur le chemin du travail et des maladies professionnelles dans le secteur public, est applicable aux membres des services de médiation créés auprès des entreprises publiques autonomes ainsi qu'aux membres du service de médiation pour les télécommunications et du service de médiation pour le secteur postal. Les rentes et indemnités, ainsi que les frais de procédure, sauf si la demande est téméraire et vexatoire, sont à charge de l'entreprise publique et en ce qui concerne les services de médiation pour les télécommunications et le secteur postal à charge de l'Institut belge des Services postaux et des Télécommunications, créé par l'article 71 de la présente loi.

§ 5. Les entreprises publiques autonomes et l'Institut belge des Services postaux et des Télécommunications accordent, directement aux membres respectivement de leur service de médiation (pour les télécommunications et le secteur postal), les allocations familiales, l'allocation de naissance et la prime d'adoption prévues par les lois coordonnées relatives aux allocations familiales pour travailleurs salariés. Le montant et les conditions d'octroi de ces allocations et prime sont au moins aussi favorables que ceux des allocations réparties obligatoirement par les caisses de compensation pour allocations familiales.

Art. 44ter.

§ 1. Les entreprises publiques autonomes sont tenues d'assurer aux membres de leur service de médiation une pension de retraite. Les règles qui régissent les conditions d'octroi et le mode de calcul des pensions des fonctionnaires de l'Administration générale du Royaume sont applicables à cette pension. Chaque entreprise publique autonome supporte la charge des pensions accordées aux membres de son service de médiation. L'Institut belge des services postaux et des télécommunications assume la charge des pensions accordées aux membres du service de médiation pour les télécommunications et du service de médiation pour le secteur postal pour les seules années prestées dans ces services de médiation.

§ 2. Les ayants droit des personnes visées au § 1er peuvent prétendre à une pension de survie à charge du Trésor public selon les règles qui régissent l'octroi et le mode de calcul des pensions des ayants droit des fonctionnaires de l'Administration générale du Royaume. Cette pension est financée par une contribution personnelle à charge des membres du service de médiation égale à celle prévue par l'article 60 de la loi du 15 mai 1984 portant mesures d'harmonisation dans les régimes de pensions. Cette contribution est soumise aux règles prévues par les articles 61 et 61bis de la loi du 15 mai 1984 précitée.

§ 3. Pour l'ouverture du droit et le calcul des pensions visées aux §§ 1er et 2, seuls les services prestés en qualité de membre du service de médiation sont pris en compte. Ces mêmes services ne peuvent être pris en considération ni pour l'ouverture du droit à une autre pension du secteur public, ni pour le calcul de celle-ci.

Art. 45 bis.

§ 1er. Le Roi détermine, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, sur avis de l'institut, les ressources humaines et matérielles que l'Institut belge des Services postaux et des Télécommunications doit affecter au service de médiation

pour les télécommunications. Les frais de fonctionnement du service de médiation pour les télécommunications sont à charge de l'Institut belge des Services postaux et des Télécommunications.

§ 2. Afin de rémunérer les prestations du service de médiation pour les télécommunications, les entreprises, visées à l'article 43bis, § 1er, de la présente loi, acquittent annuellement, auprès de l'Institut belge des Services postaux et des Télécommunications, une redevance établie sur base du coût du financement du service de médiation pour les télécommunications, appelée "redevance de médiation".

§ 3. Chaque année, l'institut fixe le montant de la redevance de médiation due par chacune des entreprises visées à l'article 43bis de la loi.

§ 4. Les entreprises, visées à l'article 43bis, § 1er, de la présente loi, communiquent, au plus tard le 30 juin de chaque année à l'Institut belge des Services postaux et des Télécommunications, le chiffre d'affaires réalisé l'année précédente pour chacune des activités rentrant dans le champ de compétence du service de médiation.

§ 5. Le montant de la redevance de médiation correspond au montant des moyens financiers nécessaires au fonctionnement du service de médiation inscrit au budget de l'année en cours de l'Institut belge des Services postaux et des Télécommunications, après avis de l'Inspection des Finances et du Comité consultatif pour les Télécommunications, multiplié par un coefficient égal à la part de l'entreprise dans le chiffre d'affaires réalisé l'année précédente par l'ensemble des entreprises concernées pour les activités rentrant dans le champ de compétence du service de médiation. Les premiers (1.240.000 EUR) de chiffre d'affaires de chaque entreprise ne sont pas pris en compte pour le calcul de la redevance de médiation.

§ 6. Les redevances de médiation sont payées au plus tard le 30 septembre de l'année pour laquelle elles sont dues, au numéro de compte indiqué par l'Institut belge des Services postaux et des Télécommunications. Les redevances qui ne sont pas payées à l'échéance fixée produiront de plein droit et sans mise en demeure un intérêt au taux légal majoré de 2%. Cet intérêt est calculé au prorata du nombre de jours calendrier de retard. Au plus tard un mois avant l'échéance, l'institut communique aux entreprises, visées à l'article 43bis de la loi, le montant de la redevance due.

§ 7. Les médiateurs soumettent, chaque année, le projet de budget du service de médiation pour les télécommunications à l'avis du Comité consultatif pour les Télécommunications. Le budget du Service de Médiation pour les télécommunications figure distinctement au budget de l'Institut belge des Services postaux et des Télécommunications.

Art. 46.

§ 1er. Chaque année, le service de médiation fait rapport de ses activités. Le rapport traite notamment les différentes plaintes ou types de plaintes et la suite donnée à ces plaintes, sans toutefois identifier directement ou indirectement le plaignant.

§ 2. Le rapport du service de médiation pour les télécommunications est communiqué à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, aux entreprises visées au § 1er de l'article 43bis de la présente loi, au ministre ayant en charge les télécommunications et au ministre qui a la protection des

consommateurs dans ses attributions. Le rapport du service de médiation pour le secteur postal est communiqué à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications, aux entreprises visées au § 1er de l'article 43ter de la présente loi, au ministre ayant en charge le secteur postal et au ministre qui a la protection des consommateurs dans ses attributions. Le rapport des services de médiation qui ne sont pas mentionnés dans le présent paragraphe est transmis à l'entreprise publique, au ministre dont relève l'entreprise publique ainsi qu'au ministre qui a la protection des consommateurs dans ses attributions.

§ 3. Les services de médiation précités communiquent le rapport aux Chambres législatives et le mettent à la disposition du public.

Art. 46bis.

§ 1er. Les agents mis à la disposition du service de médiation créé auprès de Belgacom, dont la liste est arrêtée par le Ministre qui a les Télécommunications dans ses attributions, sont transférés, sauf opposition de leur part, à l'Institut belge des Services postaux et des Télécommunications, avec effet au 1er janvier 1998 et selon les modalités fixées par le Roi.

§ 2. Les agents statutaires nommés à titre définitif à Belgacom sont nommés agents de l'Institut belge des Services postaux et des Télécommunications. En ce qui concerne les agents contractuels qui bénéficiaient d'un contrat de travail à durée indéterminée et qui sont transférés à l'institut, il est conclu, par dérogation à l'article 73, § 2, de la présente loi, un contrat de travail à durée indéterminée.

§ 3. Pour le calcul de la pension des agents transférés en application du présent article, les services prestés à Belgacom sont considérés comme services prestés auprès de l'Etat fédéral.

§ 4. Les emplois occupés par les agents transférés sont ajoutés au cadre organique de l'Institut belge des Services postaux et des Télécommunications fixé par l'article 1er de l'arrêté royal du 18 mars 1993 fixant le cadre organique dudit institut.

§ 5. Au cours de leur mise à disposition, les membres du personnel, sont soumis à l'autorité hiérarchique du médiateur.

§ 6. Au cours de leur mise à disposition du service de médiation pour les télécommunications, les membres du personnel gardent leur situation statutaire en matière de rémunération y compris leur allocation de gestion, d'ancienneté, de promotion et de pension dont ils bénéficiaient auprès de l'Institut belge des services postaux et des Télécommunications.

2 . DEUX ÉLÉMENTS IMPORTANTS

Parmi l'ensemble des dispositions légales relatives au service de médiation pour les télécommunications, nous souhaitons mettre en exergue deux notions importantes : l'indépendance et la mission d'information du service de médiation

2.1 Indépendance

Comme déjà mentionné ci-avant, le Ministre des PTT soulignait combien il était important que le service de médiation puisse agir en toute indépendance. Ce principe fondamental est conforté par plusieurs dispositions reprises dans la loi du 21 mars 1991.

- Nomination des médiateurs

« Les membres du service de médiation sont nommés par le Roi, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, pour un terme renouvelable de cinq ans » (art.44§1).

« Les membres du service de médiation ne peuvent être révoqués que pour juste motif par arrêté royal délibéré en Conseil des Ministres » (art.44§5).

Commentaires : les médiateurs sont totalement indépendants des opérateurs du secteur des télécommunications

- Indépendance fonctionnelle

“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 d'une ou des entreprises concernées ayant trait directement à l'objet de la plainte. Il peut requérir des administrateurs et du personnel d'une ou des entreprises concernées toutes les explications ou informations et procéder à toutes les vérifications qui sont nécessaires pour son examen. (...) Dans les limites de ses attributions, le service de médiation ne reçoit d'instruction d'aucune autorité (...) (article 43bis §4).

« Au cours de leur mise à disposition, les membres du personnel, sont soumis à l'autorité hiérarchique du médiateur » (article 46bis §5).

Commentaires : les médiateurs disposent d'un large pouvoir d'investigation et peuvent agir en toute indépendance.

- Indépendance budgétaire

“ Le Roi détermine, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, sur avis de l'institut, les ressources humaines et matérielles que l'Institut belge des Services postaux et des Télécommunications doit affecter au service de médiation pour les télécommunications. Les frais de fonctionnement du service de médiation pour les télécommunications sont à charge de l'Institut belge des Services postaux et des Télécommunications”. (article 45bis §1)

“ Afin de rémunérer les prestations du service de médiation pour les télécommunications, les entreprises, visées à l'article 43bis, § 1er, de la présente loi, acquittent annuellement, auprès de l'Institut belge des Services postaux et des Télécommunications, une redevance établie sur base du coût du financement du service de médiation pour les télécommunications, appelée " redevance de médiation ".”(article 45bis §2)

“ Chaque année, l'institut fixe le montant de la redevance de médiation due par chacune des entreprises visées à l'article 43bis de la loi” (article 45bis §3).

Commentaires : les médiateurs disposent d'une large autonomie financière. Le budget du service de médiation figure à un article distinct dans le budget global de l'IBPT et est soumis à tous les contrôles habituels (Inspection des finances, Cour des comptes,...).

Les frais de fonctionnement du service de médiation ne sont pas à charge du budget de l'Etat. Ils sont entièrement pris en charge par les opérateurs du secteur des télécommunications, via une redevance de médiation.

- Rapport annuel

“Chaque année, le service de médiation fait rapport de ses activités. Le rapport traite notamment les différentes plaintes ou types de plaintes et la suite donnée à ces plaintes, sans

toutefois identifier directement ou indirectement le plaignant.” (article 46§1).

Commentaires : Outre sa transmission aux autorités et aux différents opérateurs, le rapport annuel est rendu public et fait l'objet d'un large écho dans la presse qui, par ailleurs, contacte régulièrement les médiateurs lorsqu'un problème relatif aux télécommunications est évoqué dans l'actualité.

2.2 Information

A côté des missions essentielles d'examen des litiges entre utilisateurs et opérateurs et de traitement des plaintes relatives aux appels malveillants dont nous parlerons au point B de ce chapitre, le service est également chargé d'une mission d'information.

« Orienter au mieux de leur intérêt les utilisateurs finals qui s'adressent à lui par écrit ou oralement » (article 43bis §3,5°).

Commentaires : Chaque année, le service de médiation reçoit des milliers d'appels téléphoniques et de courriels d'utilisateurs souhaitant obtenir des informations.

Quelques exemples d'informations transmises:

1) Votre courriel a retenu ma meilleure attention. Plusieurs opérateurs sont actifs dans votre commune. Je ne peux que vous conseiller de surfer sur le site www.meilleurtarif.be, lequel est édité par l'IBPT, afin de trouver une formule adaptée. Toutefois, je vous invite à vérifier que vous n'êtes pas tenue par un contrat à durée déterminée chez votre opérateur actuel, ce qui pourrait engendrer des frais en cas de départ prématuré.

2) Votre courriel a retenu ma meilleure attention. Je vous conseille de répondre aux SMS en envoyant STOP. Ceci aura pour effet de vous désinscrire. Néanmoins, le service de médiation étant une instance de recours et étant donné qu'il n'apparaît pas que vous ayez contacté votre opérateur auparavant, je ne peux me saisir de votre plainte. Il vous appartient de prendre contact avec votre opérateur afin de trouver une solution. Si la solution proposée par Proximus ne vous satisfait pas, il vous sera toujours loisible de vous adresser à mon service.

3) Votre courriel a retenu ma meilleure attention. Je vous informe qu'il n'existe pas de disposition dans la loi ou dans les conditions générales de l'opérateur permettant de résilier votre contrat en cas de départ à l'étranger. Je ne peux ainsi que vous inviter à écrire par recommandé à l'opérateur afin d'obtenir un accord. Si vous n'obtenez pas satisfaction, vous pouvez introduire une plainte auprès de mon service, toutefois sans garantie de résultat vu que le cas de figure relève plus de la bonne volonté de l'opérateur.

4) Afin d'introduire une plainte au sein de mon service, auriez-vous l'amabilité de me communiquer le nom du bénéficiaire de l'assurance (nom, prénom, adresse, numéro de téléphone,...) ? Je vous invite également à me transmettre le numéro IMEI de l'iPhone (disponible sur la facture) et, si possible, une copie du contrat d'assurance.

5) Votre courriel a retenu ma meilleure attention. Malheureusement, sans connaître les détails de votre contrat, je ne peux me prononcer quant à la légitimité de ces frais de résiliation. En effet, la loi dont vous faites référence n'a pas supprimé les frais de résiliation mais, dans certains cas, permet au consommateur de rompre le contrat sans frais après 6 mois. Je vous invite donc à contacter au préalable votre opérateur afin de résoudre

ce problème. Si toutefois vous n'obteniez pas satisfaction, vous aurez toujours le loisir de vous adresser à mon service en mentionnant vos coordonnées complètes ainsi que, le cas échéant, la réponse fournie par votre opérateur.

Par ailleurs, notre site web constitue également une source d'information du public et des médias.

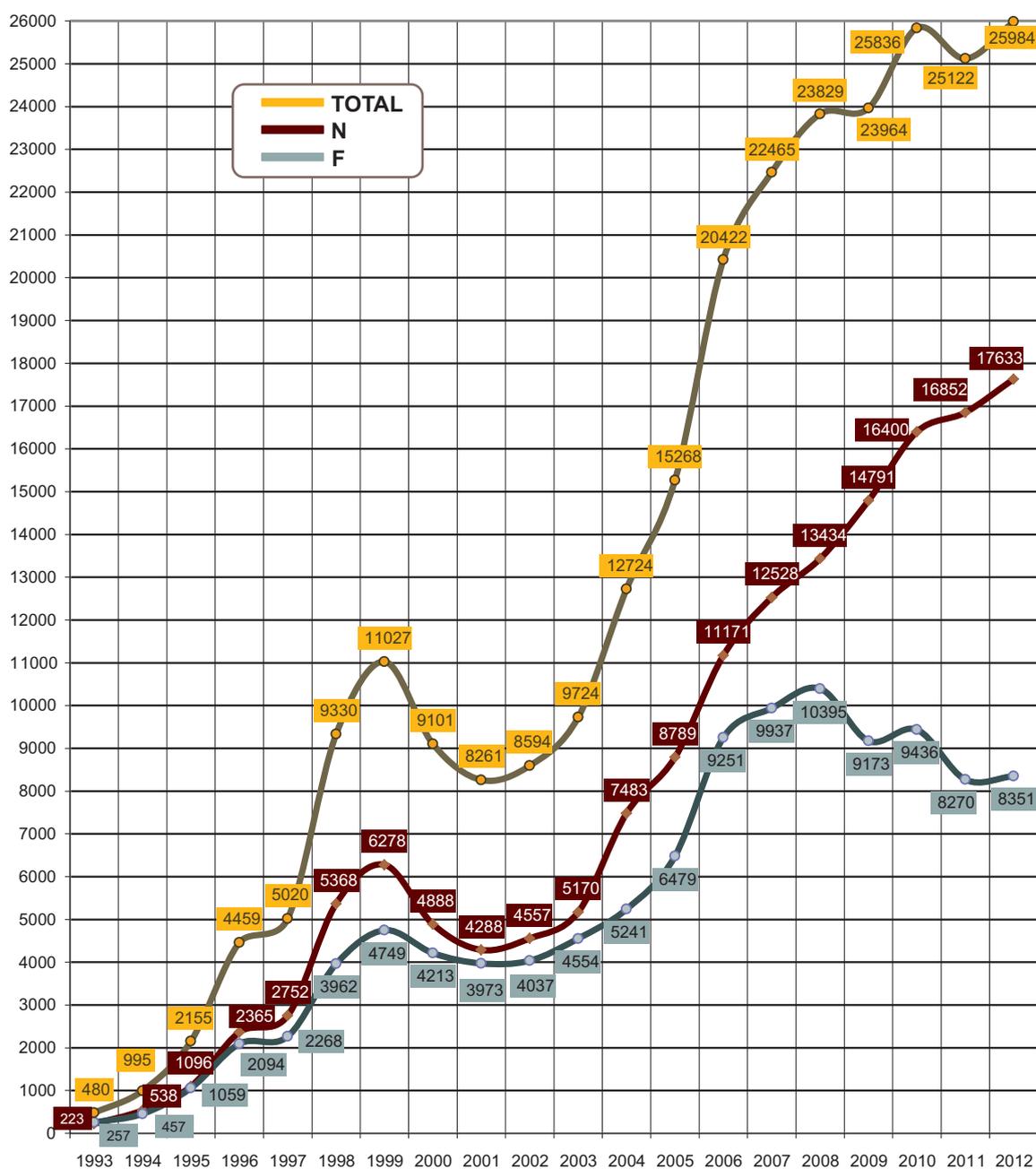
Enfin, notre participation à la concertation permanente des médiateurs et des ombudsmans (CPMO) permet aux citoyens de mieux s'orienter dans le monde de la médiation et ce, en consultant le site www.ombudsman.be. Nous reviendrons sur le rôle essentiel de la CPMO au point C du présent chapitre.

B. QUELQUES CHIFFRES ET RÉFLEXIONS

1. APERÇU DES PLAINTES ENTRE 1993 ET 2012 (TABLEAU I)

Ce graphique présente l'évolution du nombre de plaintes déposées auprès du service de médiation au fil de ses 20 années de fonctionnement. Les usagers des télécommunications ont ainsi introduit pas moins de **264.760** réclamations. Le volume des plaintes, en hausse constante entre 1993 et 1999, en baisse durant les années 2000 et 2001, de nouveau en augmentation jusqu'en 2010, en légère baisse en 2011 a connu en 2012 une nouvelle hausse.

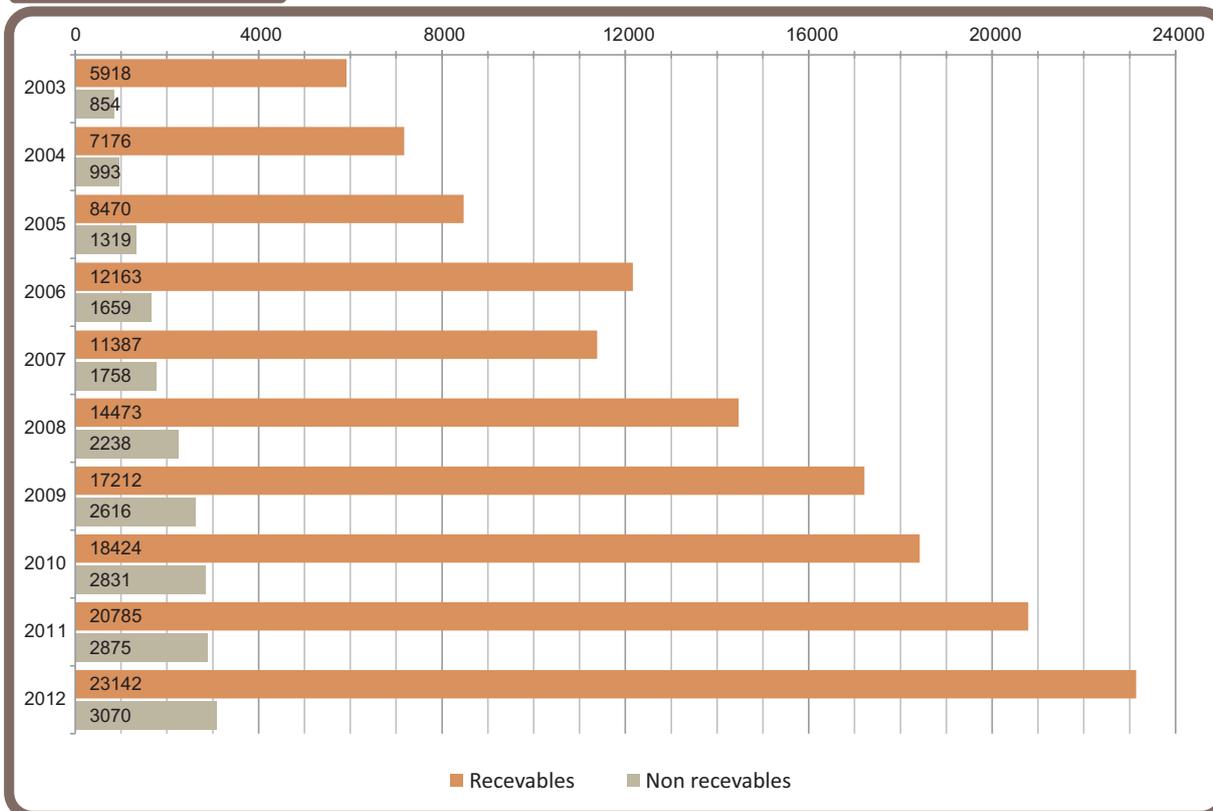
Tableau I



2 . RECEVABILITÉ DES PLAINTES (TABLEAU II)

Ce tableau nous montre que le pourcentage des plaintes non recevables est toujours très faible (moins de 16%).

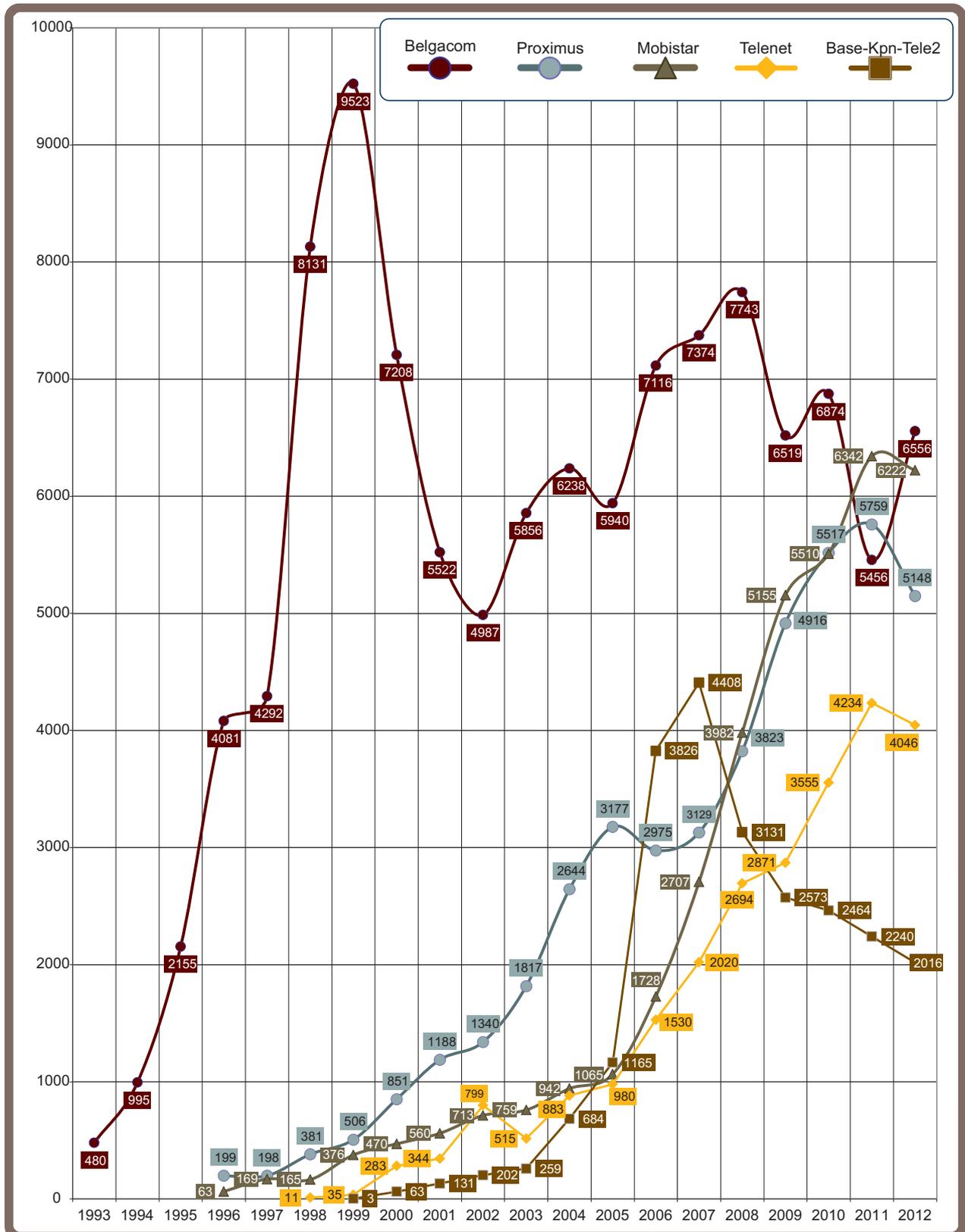
Tableau II



3 . RÉPARTITION DES PLAINTES (MÉDIATION/APPELS MALVEILLANTS) PAR OPÉRATEUR DE 1993 À 2012 (TABLEAU III)

Le nombre de plaintes par opérateur suit sans nul doute l'évolution du développement des nouvelles technologies de l'information et de la communication. Belgacom a ainsi été rejointe dès 1996 par les opérateurs mobiles Proximus, Mobistar et Base (anciennement Orange) et par les opérateurs de téléphonie fixe (Telenet en premier lieu) suite à la libéralisation du marché des télécommunications. L'opérateur historique a toujours été notre plus grand pourvoyeur de plaintes si ce n'est en 2011, année durant laquelle Mobistar a pris la tête du classement avec 6.342 doléances.

Tableau III



4 . PLAINTES APPELS MALVEILLANTS

4.1 Contexte

Le service de médiation, dès le début de son existence, a été amené à traiter des plaintes relatives au harcèlement téléphonique.

Au départ, Belgacom assurait la première ligne en prévoyant que l'abonné complète un formulaire qui reprenait au moins trois appels et en se chargeant de contacter le présumé auteur desdits appels.

Avec l'arrivée des autres opérateurs et spécialement les opérateurs mobiles, des questions ont été soulevées dans nos différents rapports annuels concernant, entre autres, la protection de la vie privée, le rôle du service de médiation en tant que recours dans ce domaine et le devoir d'enquête.

Le service de médiation a fait appel à la Commission de la protection de la vie privée afin de cerner au mieux ses obligations en termes de vie privée. Dans quelle mesure le service de médiation doit-il concilier les intérêts de l'appelé victime d'harcèlement et ceux de l'appelant auteur de faits répréhensibles ?

Le service de médiation est, à la base, un service de recours qui n'intervient que lorsque les contacts entre le client et son opérateur se sont avérés infructueux. Dans quelle mesure, le service de médiation peut-il assumer un travail de première ligne alors qu'il apparaît dans une étude que 70% des auteurs d'appels malveillants prennent peur à la suite de l'intervention de leur opérateur et mettent fin à leurs agissements (voir notre rapport annuel 1999) ?

Le service de médiation ne dispose pas d'un accès direct aux données téléphoniques et doit donc en faire la demande aux opérateurs. Dans quelle mesure pouvons-nous nous substituer aux opérateurs de télécommunications pour les devoirs d'enquête demandés et devenir un bureau de liaison avec la police ?

Le traitement des plaintes relatives aux appels malveillants est officiellement entré, depuis la loi du 19/12/97, dans le champ des compétences du service de médiation pour les télécommunications.

La procédure de gestion des dossiers de harcèlement s'appuie, depuis lors, sur l'article 43bis7° de la loi du 21/03/1991. Nous avons pour mission :

"d'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 :

- a) les faits semblent établis ;
- b) la demande se rapporte à des dates et heures précises".

4.2 Procédure de traitement des plaintes relatives à des appels malveillants

4.2.1 Introduction d'une plainte

Quotidiennement, le service de médiation reçoit de nombreux appels concernant le harcèlement téléphonique. La plupart des personnes orientées vers notre service tant par la police que par les opérateurs ne connaissent pas vraiment les limites de notre compétence.

Bien souvent le consommateur pense erronément que le service de médiation a un accès direct aux données téléphoniques, qu'il va lui communiquer le numéro du harceleur ou encore qu'il va contacter ce dernier pour lui demander de cesser ses appels.

Même au sein des commissariats de police et de certains services à la clientèle des opérateurs, le rôle du médiateur est méconnu. Le service de médiation se rend compte que l'information touchant l'aide aux victimes n'est pas suffisamment efficace.

Afin de respecter les dispositions légales, de préciser les limites des compétences du service de médiation et d'éviter tout dérapage, toute demande impulsive, nous invitons le plaignant (titulaire du raccordement) à compléter un formulaire et à le signer.

Ce formulaire nous permet de rappeler au plaignant le cadre légal de la procédure de traitement de ces dossiers et d'apporter quelques précisions d'ordre pratique :

- Le service de médiation demande à l'opérateur concerné de lui communiquer la liste du trafic entrant, il se limite strictement à l'examen de ces données téléphoniques et ne peut être tenu pour responsable si l'information communiquée est incomplète ou erronée. En aucun cas, le service de médiation n'est habilité à prendre contact avec le titulaire du raccordement d'où sont émis les appels/sms malveillants ou à servir de conciliateur.
- L'identité et l'adresse transmises par le service de médiation concernent le titulaire du numéro appelant. Il n'est donc pas certain qu'il soit lui-même l'auteur de ces appels. En effet, la ligne peut être utilisée par des tiers.
- Tous les appels/sms ne peuvent être identifiés. Des contraintes techniques peuvent rendre impossible l'identification des appels. En outre, l'identification est impossible si les appels sont émis d'une cabine téléphonique ou au départ d'un autre pays. L'identité de l'auteur d'appels/sms venant d'un GSM muni d'une carte prépayée n'est pas toujours connue. Les tentatives d'appel ne sont pas systématiquement enregistrées.
- A l'issue de cette procédure, le plaignant a toujours la possibilité de se pourvoir en justice. Si dans le cadre de cette procédure, le médiateur constate des faits délicatueux, il est tenu, conformément à l'article 29 du code d'instruction criminelle, d'en donner immédiatement avis au procureur du Roi.

Enfin, nous demandons au plaignant de répertorier les dates et heures des appels/sms ainsi que de décrire avec minutie les faits, appel/sms par appel/sms.

4.2.2 Recevabilité d'une plainte relative à des appels malveillants

L'article 43bis§3 7° précité définit les conditions minimales d'acceptation d'une demande d'identification du harceleur et accorde donc une compétence étendue d'appréciation au service de médiation lequel doit juger, au cas par cas, d'après les circonstances, s'il s'agit effectivement d'appels malveillants.

Nous invitons, comme mentionné ci-avant, le plaignant à décrire les faits. Nous voulons écarter de la sorte toute démarche motivée par la curiosité, toute dérive en général. Le service de médiation tient compte de plusieurs éléments tels que le nombre d'appels (il doit s'agir de plusieurs appels, sauf dans le cas, par exemple, d'un appel unique consistant en des menaces de mort explicites), le caractère non habituel du correspondant ou encore l'absence de trafic sortant vers le présumé harceleur.

La victime d'appels malveillants se doit également de nous communiquer des informations précises quant aux heures et dates desdits appels/sms. Il va sans dire que le service de médiation ne peut se contenter d'indications approximatives.

4.2.3 Envoi du formulaire complété et de la plainte à l'opérateur

A la réception du formulaire complété, le service de médiation vérifie d'une part si c'est bien le titulaire du raccordement qui a apposé sa signature et d'autre part si les conditions minimales d'appréciation sont remplies. Le cas échéant, le formulaire et la plainte sont immédiatement transmis à l'opérateur.

Si dans un délai de deux semaines, le plaignant n'a pas renvoyé le formulaire, le dossier est clôturé comme « identification non aboutie ».

4.2.4 Réception du listing et analyse

Nous sommes fréquemment confrontés à des appels/sms émis au départ d'un gsm muni d'une carte prépayée. La plupart des utilisateurs ne sont pas répertoriés et il nous est donc impossible de communiquer leurs coordonnées.

Même si le service de médiation connaît le numéro d'appel, il n'a aucun pouvoir d'investigation (comme comparer, par exemple, le trafic sortant et entrant du détenteur d'une telle carte ou encore le situer géographiquement grâce aux antennes-relais). De toute façon, les dispositions en vigueur relatives à la protection de la vie privée nous interdisent de le transmettre à la victime. Nous recevons, dès lors, très régulièrement des courriers de victimes exprimant leur incompréhension, leur frustration. Les plaignants ont ainsi l'impression que le système mis en place protège les harceleurs et, qu'en ne leur communiquant pas les numéros d'appel, le service de médiation renforce l'impunité des auteurs de tels agissements.

Nous ne pouvons que regretter cette situation et invitons ardemment, comme déjà évoqué dans nos rapports précédents, les opérateurs mobiles à prendre des mesures permettant l'enregistrement systématique des détenteurs de cartes prépayées.

Nous sommes, par ailleurs, saisis de plus en plus pour des demandes d'identification qui concernent des sociétés de

télémarketing (call centers situés parfois à l'étranger), les clients considérant le démarchage par téléphone comme une forme de harcèlement.

4.2.5 Envoi des résultats au plaignant et suivi du dossier

Dans un certain nombre de cas, le service de médiation est obligé d'envoyer à la victime des résultats qui peuvent paraître incomplets. La traçabilité des appels devient complexe et même impossible dans le cas où

- le harcèlement se fait par le biais d'Internet ;
- les communications émanent d'un autre pays que la Belgique ;
- il s'agit de tentatives d'appels ou d'appels manqués qui ne sont pas systématiquement enregistrés.

Il est toujours loisible au plaignant, suite à la réception de notre courrier, d'introduire une plainte auprès de la police, tout en sachant que le simple dépôt d'une plainte auprès de cette dernière ne déclenchera pas forcément d'action publique.

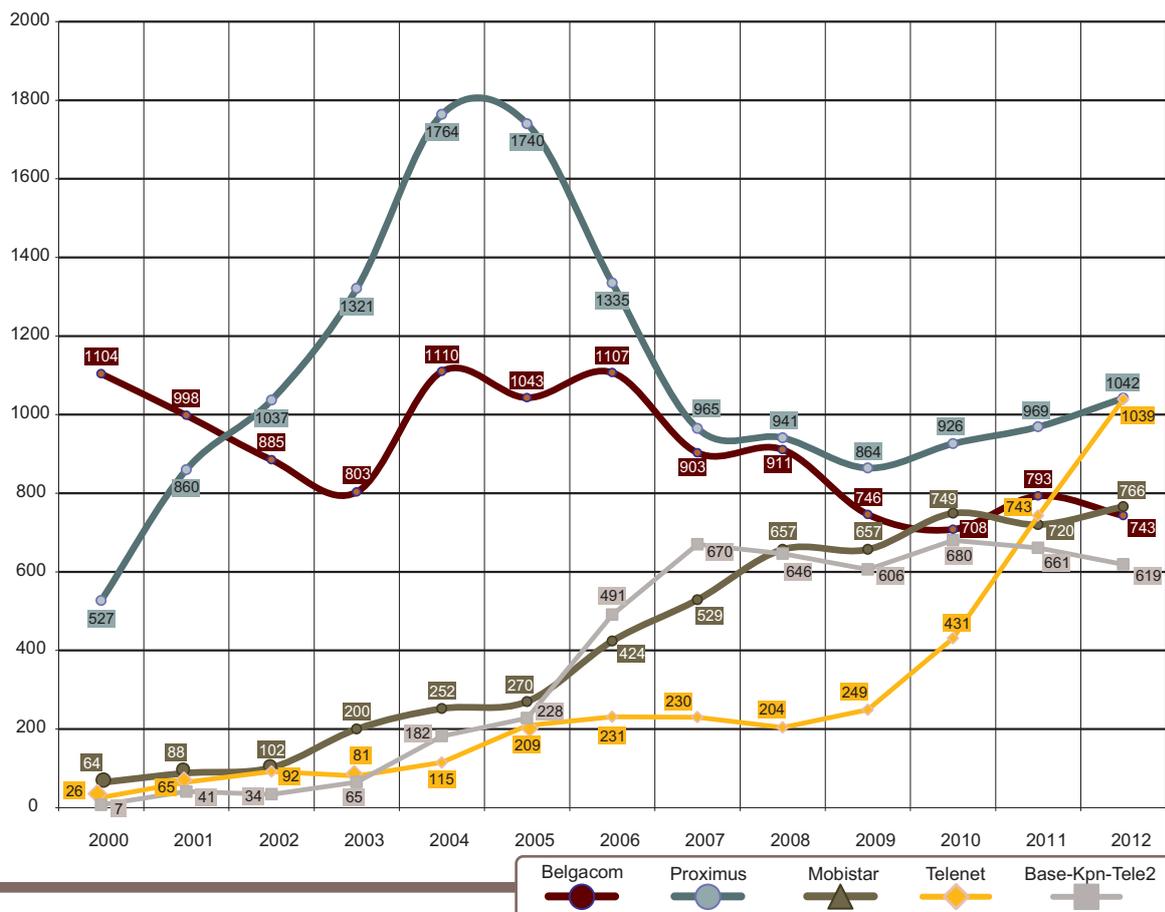
La victime de harcèlement peut également se constituer partie civile auprès d'un juge d'instruction.

4.3 Données chiffrées

4.3.1 Plaintes relatives à des appels malveillants par opérateur (tableau IV)

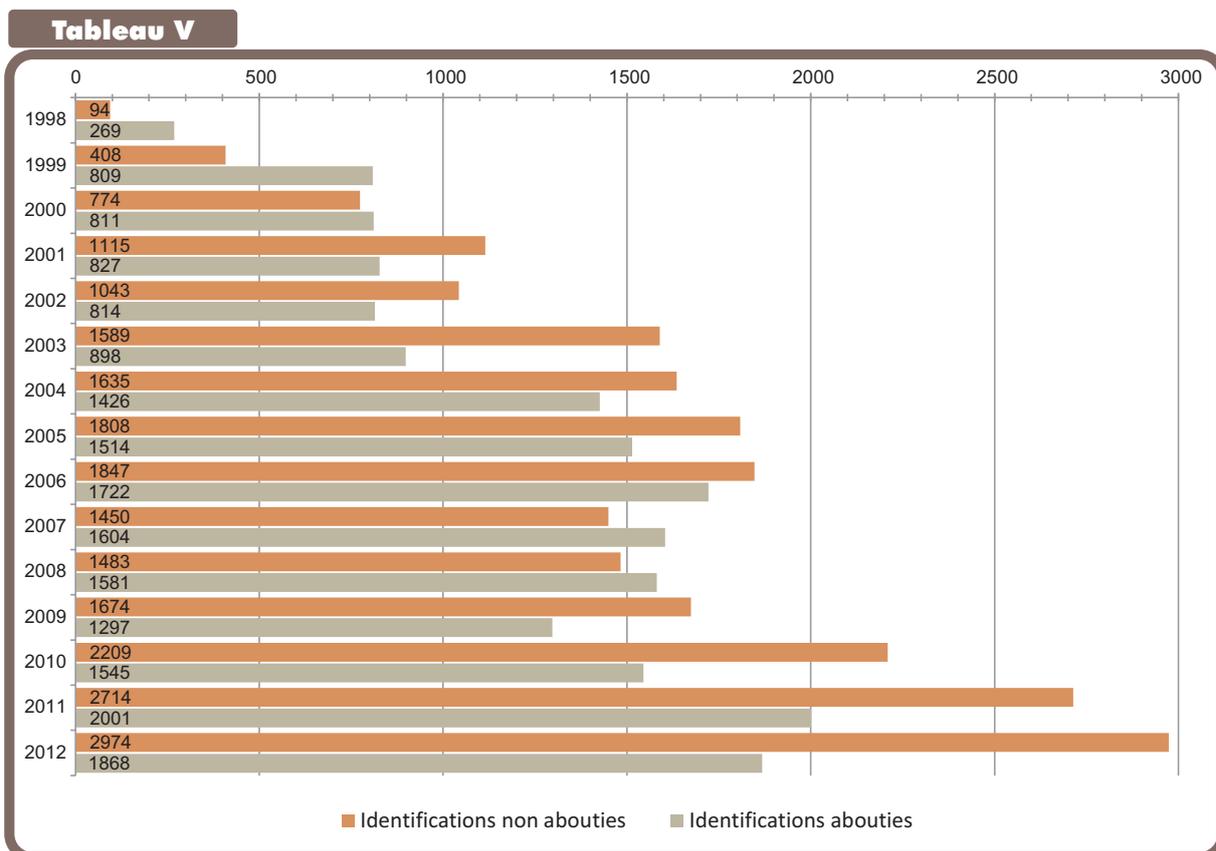
Le service de médiation a reçu depuis 1996 pas moins de **44.168** plaintes concernant le harcèlement téléphonique. Les données chiffrées relatives à la répartition de telles réclamations sont disponibles à partir de 2000. Dès 2002, Proximus devient l'opérateur le plus pourvoyeur de dossiers liés à la problématique des appels malveillants. En 2004 et 2005, les clients de Proximus ont même déposé plus de 1.700 plaintes.

Tableau IV



4.3.2 Résultats des plaintes relatives à des appels malveillants de 1998 à 2012 (tableau V)

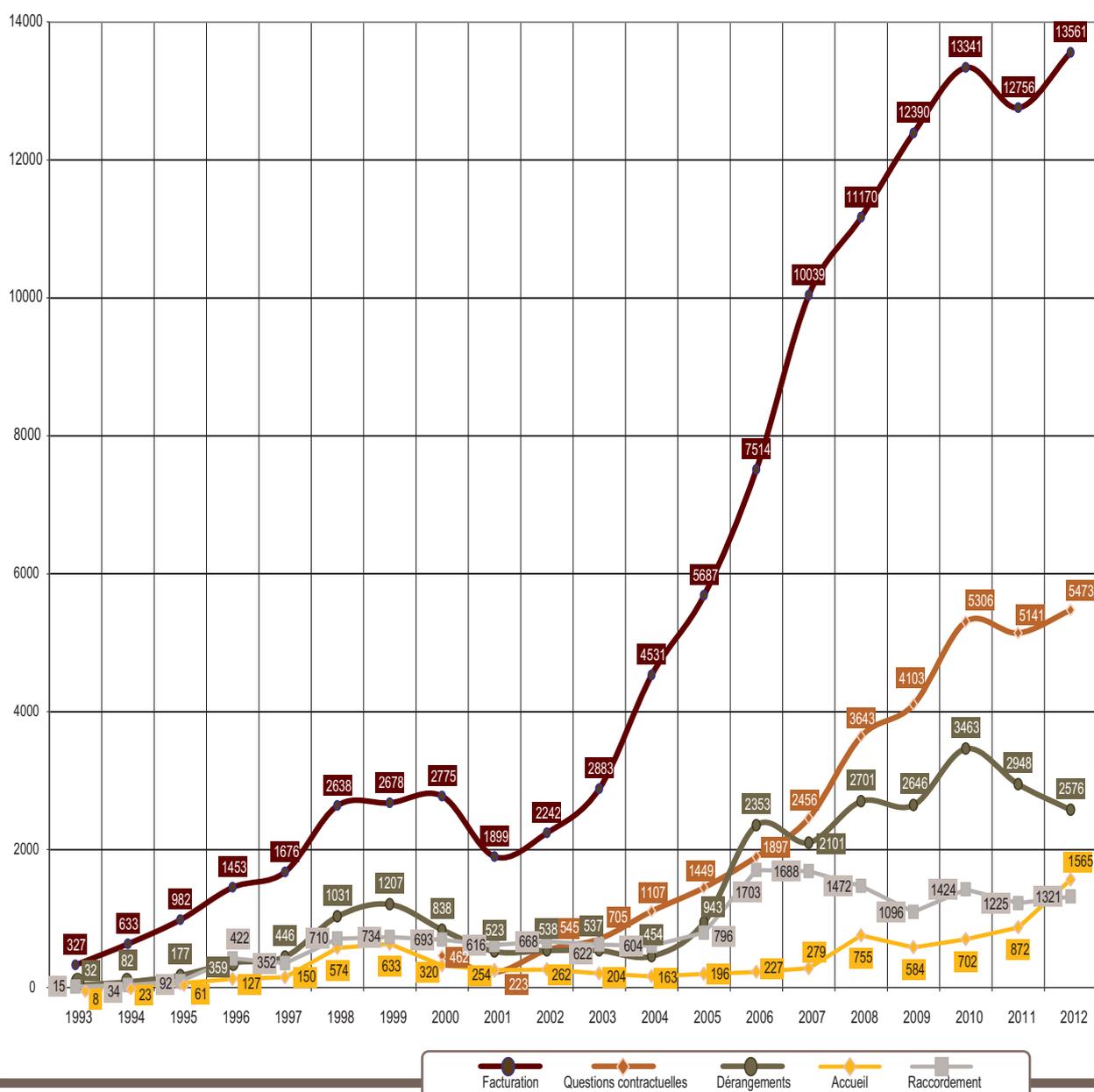
Les données chiffrées sont disponibles à partir de 1998 date à laquelle la gestion des dossiers « appels malveillants » devient une compétence légale du service de médiation. Au fil des ans, nous remarquons, à l'exception de 1998, 1999, 2007 et 2008, que le service de médiation n'a pas réussi à identifier le présumé auteur dans la moitié des dossiers pour lesquels il a été saisi.



5 . CATÉGORIES DE PLAINTES DE 1993 À 2012 (TABLEAU VI)

Les plaintes relatives à la facturation ont, depuis 1993, toujours été les plus nombreuses. A partir de 2000, nous avons créé une nouvelle catégorie « questions contractuelles » pour répondre au mieux à la réalité de terrain. Les réclamations concernant des problèmes de dérangements ont connu un pic en 2010 avec 3.463 dossiers enregistrés. Le volume de plaintes « accueil » a augmenté fortement les dernières années (1.565 en 2012 contre 279 en 2007). C'est en 2006 que nous avons comptabilisé le plus de dossiers liés à des soucis de raccordements.

Tableau VI



6 . RECOMMANDATIONS ÉMISES PAR LE SERVICE DE MÉDIATION

6.1 Définition

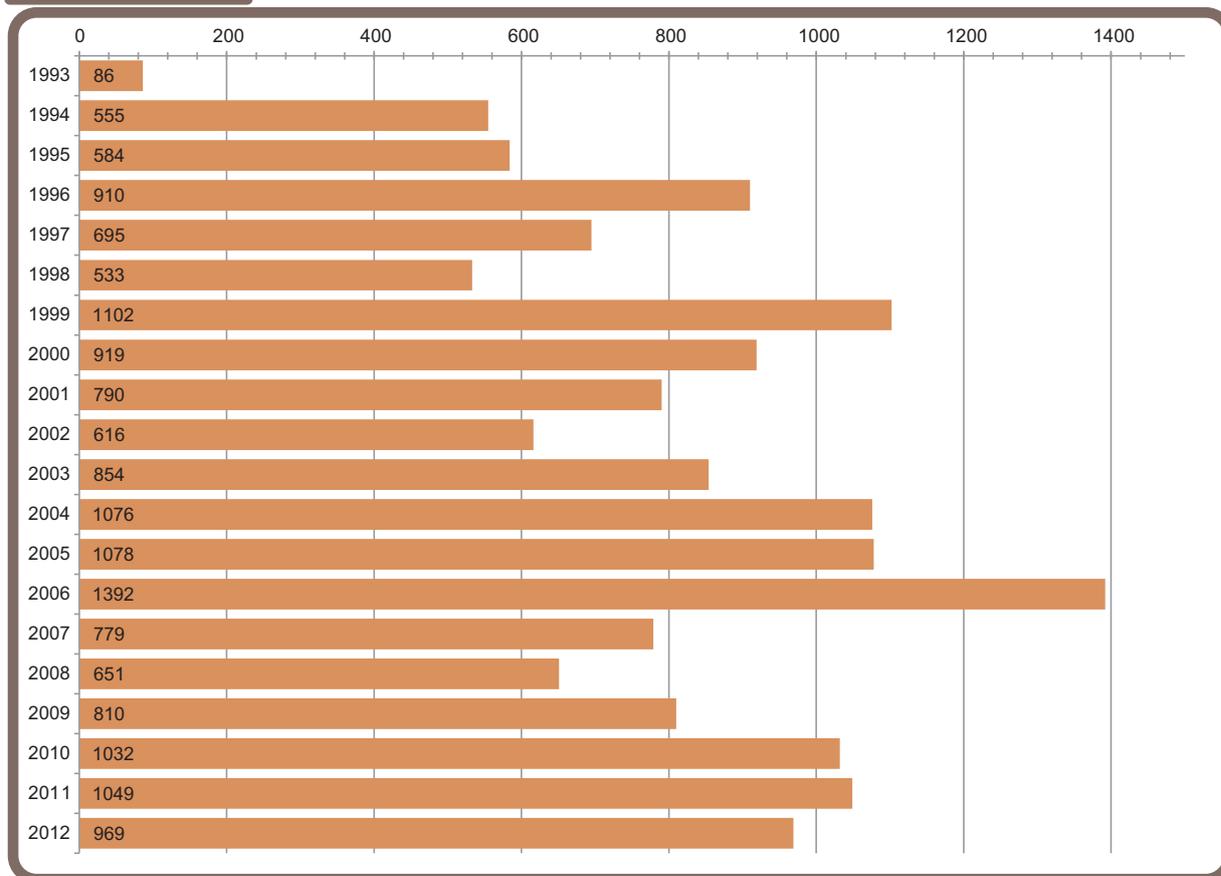
Le service de médiation est amené, dans le cadre de ses missions et ce, conformément à l'article 43bis §3 3°, à émettre des recommandations en cas d'échec de la tentative de conciliation. « Adresser une recommandation aux entreprises visées au § 1er du présent article au cas où un compromis à l'amiable ne peut être trouvé; une copie de la recommandation est adressée au plaignant ».

L'opérateur 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 s'engage à exécuter la recommandation en ce qui concerne les aspects spécifiques au plaignant (article 43bis§5 de la loi du 21/03/1991 portant réforme de certains entreprises publiques économiques). Cette disposition a permis, dès 2006, d'apporter une solution en cas de réponse tardive, voire d'absence de réponse, aux recommandations du service de médiation pour les télécommunications. Auparavant, il arrivait que les opérateurs ne donnent aucune suite à une recommandation, en omettant de communiquer leur décision.

6.2 Statistiques : Recommandations émises par le service de médiation de 1993 à 2012 (tableau VII)

Nous avons formulé depuis 1996 pas moins de 16.480 recommandations. C'est en 2006 que le service de médiation a émis le plus de recommandations, soit 1.392 dossiers où un accord à l'amiable n'a pu être atteint.

Tableau VII



6.3 Recommandations générales

Le service de médiation a pu, lors de l'examen des plaintes pour lesquelles il a été saisi, épingler certains dysfonctionnements. Fort de ces constatations, il a formulé, au fil de ses rapports annuels, un certain nombre de propositions aux opérateurs présents sur le marché belge des télécommunications.

Ces recommandations abordent des sujets aussi divers tels que notamment les numéros Consultel (090x) et la résiliation des contrats. Grâce à notre acharnement, ces deux problématiques ont finalement trouvé, au cours des années, une issue favorable pour le consommateur.

6.3.1 Numéros Consultel (090x)

Dans le rapport annuel 1995, nous invitons Belgacom, suite à la scission des réseaux infokiosque 077 et 0900, à proposer l'installation gratuite de la restriction d'accès pour les clients qui en faisaient la demande.

En 1996, le service de médiation maintenait sa position, en émettant l'avis suivant : il ne convient pas de payer pour ne pas avoir.

Dans son rapport 1997, le service de médiation se réjouissait que le placement gratuit de la restriction 077 était acquis pour le consommateur, à l'inverse des autres restrictions et particulièrement celles touchant les activités des services Consultel. Nous maintenions plus que jamais que le paiement de redevance de non-accès constituait un procédé totalement contraire aux principes déontologiques les plus élémentaires. Face à la multiplication des numéros Consultel, le service de médiation invitait les opérateurs à limiter l'éventail de ce type de numéros et à mesurer les conséquences pour les abonnés de l'application de tarifs systématiquement revus à la hausse.

En 1998, le service de médiation encourageait la mise en place de la Commission d'Éthique et l'élaboration d'un code d'éthique.

Dans notre rapport annuel 2001, nous recommandions aux opérateurs, comme pour les numéros 077, le placement gratuit d'une restriction pour les numéros 09xx sur simple demande de l'utilisateur concerné.

Le chapitre 8 du rapport annuel 2002 était consacré à l'utilisation et la facturation des numéros Consultel. Le service de médiation constatait ainsi que les exploitants de numéros 090x violaient plusieurs dispositions de la loi belge et que, malheureusement, dans la plupart des cas, lesdits exploitants étaient basés à l'étranger. Nous estimions que, d'un point de vue éthique, les opérateurs belges portaient également une part de responsabilité dans cette fâcheuse situation et suggérons, dès lors, que les opérateurs concernés se devaient, en l'absence de Commission d'Éthique, de procéder à une autorégulation fixant les droits et obligations des exploitants de numéros Consultel avec lesquels ils signaient un contrat. Le service de médiation exhortait vivement l'ensemble des opérateurs à informer promptement les autorités judiciaires et administratives compétentes en cas de

faits illicites et contraires à l'intérêt des consommateurs et, en parallèle, à supprimer le cas échéant de manière temporaire, l'accès au service concerné.

Nous abordions également la problématique des numéros 09xx (0903/xx et 0909/xx), dans notre rapport annuel 2003. Nous relevions que, lorsque le cyberconsommateur activait le téléchargement d'un numérotateur (PC-dialer), il n'avait pas toujours la possibilité de s'apercevoir qu'un tel programme était réellement installé et qu'une connexion était établie via un numéro surtaxé. Le service de médiation mettait, par ailleurs, l'accent sur le principe que Belgacom ne pouvait se prévaloir de l'exonération de responsabilité comme « simple transporteur » dont question à l'article 18 de la loi du 11/03/2003 relative à certains aspects juridiques des services de la société de l'information.

Dans son rapport annuel 2004, le service de médiation analysait le code d'éthique relatif à l'offre de certains services par le biais des télécommunications pour la protection des consommateurs adopté par Telenet et Belgacom, lequel était censé prévenir les usagers d'éventuels abus commis par les gestionnaires de lignes 077 et de services info kiosques. Nous avons, de plus, encouragé les fournisseurs d'accès à Internet présents sur le marché belge des télécommunications, par rapport aux arnaques par PC-dialer, à informer leurs abonnés, dès l'installation de la connexion Internet, des moyens permettant de restreindre l'accès à certains services ou de les sélectionner et, le cas échéant, à leur proposer gratuitement un de ces moyens. Le service de médiation invitait inévitablement les opérateurs à la gratuité des restrictions au niveau de leur installation et des redevances y afférentes.

Dans son rapport annuel 2005, le service de médiation revenait sur le code de conduite signé par les principaux opérateurs du secteur, saluant entre autres ses effets positifs : les prestataires de services remboursant les montants contestés aux opérateurs responsables de la facturation qui, à leur tour, remboursaient ou créditaient les montants à leurs clients. Enfin, nous notions la nouvelle obligation des opérateurs d'informer individuellement leurs abonnés, au moins une fois par an, de la possibilité de faire bloquer gratuitement certaines catégories de numéros (article 3 de l'Arrêté ministériel du 12/12/2005).

6.3.2 Résiliation des contrats

Dès son rapport annuel 2006, le service de médiation avait décrit les difficultés rencontrées par le consommateur lors de la résiliation de son contrat en téléphonie. Nous conseillions aux consommateurs de redoubler de prudence en s'informant

- des modalités à respecter variables d'un opérateur à l'autre ;
- si des frais de résiliation anticipée n'étaient pas portés en compte ;
- si l'opérateur historique n'allait pas réclamer des frais après résiliation du contrat.

Nous préconisons un assouplissement des modalités et des

conditions de résiliation des contrats pour éviter tout frein à la portabilité des numéros et toute entrave au libre jeu de la concurrence.

En 2007, nous reprenions la thématique des indemnités de rupture à payer dans le chapitre consacré aux plaintes récurrentes à l'encontre des principaux opérateurs, soit Belgacom, Tele2, Euphony et Mobistar. Le service de médiation constatait un réel défaut de transparence, les informations fournies par les opérateurs au sujet de certaines dispositions contractuelles comme la durée de contrat manquant sans nul doute de clarté.

Dans son rapport annuel 2008, le service de médiation concluait, face aux nombreux problèmes relatifs à la durée des contrats proposés et des montants des frais en cas de résiliation prématurée, par quatre recommandations :

- encadrer les contrats dont la durée excède douze mois ;
- déterminer les modalités de prolongation de la période initiale d'engagement ;
- limiter les frais de résiliation au préjudice réellement subi par l'opérateur ou le fournisseur concerné ;
- admettre des motifs légitimes de résiliation même au cours de la période initiale d'engagement.

A nouveau, nous regrettions, dans notre rapport annuel 2009, que les opérateurs ne prennent pas encore suffisamment en compte l'importance que revêt l'information du consommateur concernant les modalités de résiliation et les frais encourus ou encore concernant sa faculté à résilier en cas d'augmentation tarifaire. Nous nous étions réjouis, par contre, du nouvel arrêté ministériel du 12/11/2009 fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques. L'article 4 stipule que, pour tout contrat conclu à durée déterminée, la facture de base mentionne la date d'échéance dudit contrat et ce, de manière bien lisible.

En 2010, nous nous penchions, comme les années précédentes, sur les problèmes rencontrés par les plaignants, confrontés à un manque d'information et de souplesse de la part de leur opérateur, qui se voyaient facturer, lors de la souscription d'un abonnement chez un opérateur concurrent, des frais de rupture. Nous avons alors adressé quelques conseils au consommateur (voir ci-après) :

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

Enfin, dans son rapport annuel 2011, le service de médiation, confronté au triplement du nombre de plaintes touchant la

problématique des frais de résiliation s'est réjoui du nouveau cadre réglementaire annoncé relatif aux modalités et conditions de résiliation, au plafonnement des montants desdits frais pour le consommateur qui ne possède pas plus de cinq numéros d'appel. Nous reprenions trois conseils à l'attention de l'abonné :

- 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.

6.4 Conseils aux utilisateurs

Dans ses rapports 1994, 2010 et 2011, le service de médiation a voulu reprendre une série de conseils destinés aux consommateurs. Dans le rapport annuel de 1994, dix conseils ont été formulés à l'attention de la clientèle de Belgacom. En voici quelques-uns :

- Vous êtes en contact avec Belgacom, demandez toujours le nom de votre interlocuteur ;
- Vous recevez votre facture téléphonique : payez-la dans les délais prescrits. Si le montant vous paraît anormal, introduisez immédiatement une réclamation, même si le montant contesté est minime ;
- Vous voulez éviter tout risque de piratage, utilisez toujours des appareils agréés et installez-les dans des endroits non accessibles à des tiers.

En 2010, six conseils concrets ont été placés après chaque thématique du rapport annuel et repris en fin dudit rapport :

- Vous rencontrez des problèmes de facturation ;
- Vous souhaitez résilier votre contrat ;
- Vous êtes facturé pour un service sms payant ;
- Vous voulez bénéficier d'une promotion ;
- Vous rencontrez des problèmes avec votre internet mobile ;
- Vous souhaitez bénéficier du tarif social.

Dans notre rapport annuel 2011, nous avons clôturé certains chapitres avec plusieurs conseils destinés aux consommateurs tels que :

- 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 ;
- 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 ;
- N'hésitez jamais à contacter votre opérateur en cas de questions, de plaintes ou de dérangements vu qu'il existe une obligation de déclaration ;
- Comme les contestations doivent être signifiées à votre opérateur dans un délai court, il est nécessaire de contrôler attentivement chaque facture immédiatement après sa réception ;
- Payez toujours à temps la partie non contestée de votre facture et exigez de votre opérateur qu'il suspende la procédure de recouvrement en ce qui concerne la partie contestée ;
- Exigez toujours une confirmation écrite de tout accord verbal avec le service à la clientèle ou le vendeur de votre opérateur ;
- Faites appel au service de médiation lorsqu'une plainte de première ligne n'est pas traitée selon vos attentes ou lorsqu'il est impossible de dialoguer avec votre opérateur.

C. COLLABORATION AVEC LES AUTRES SERVICES DE MÉDIATION

Le service de médiation pour les télécommunications fait partie, depuis 1996, de la C.P.M.O. (Concertation permanente des médiateurs/ombudsmans), réseau informel belge auquel sont affiliés les médiateurs et ombudsmans indépendants mis en place par le Pouvoir fédéral, les Régions et Communautés ainsi que par des villes et Communes. Plusieurs médiateurs et ombudsmans indépendants du secteur privé en sont également membres.

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 énoncés ci-après :

- L'ombudsman/médiateur est, par définition, au service du public et agit en qualité de recours lorsqu'un premier contact s'est révélé inopérant.
- L'ombudsman/médiateur doit travailler en toute indépendance et disposer, pour ce faire, des moyens nécessaires.

Parmi ceux-ci doivent notamment figurer un réel pouvoir d'investigation et la faculté de remettre des recommandations destinées à éviter le renouvellement des dysfonctionnements enregistrés.

- L'ombudsman/médiateur est tenu au secret professionnel total. Il instruit en toute objectivité, travaille sur la base de textes légaux ou de règlements, tout en s'inspirant du principe d'équité et en recherchant des solutions pratiques. En ce sens, il est vecteur de réformes en fonction de l'expérience acquise.
- L'ombudsman/médiateur rédige périodiquement un rapport d'activités qui doit être accessible au public.

En principe, l'ombudsman/médiateur ne traitera une plainte qu'à condition 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.

L'accessibilité la plus large constitue un élément essentiel de travail de l'ombudsman/médiateur.

En vue d'orienter au mieux les internautes dans la recherche de l'ombudsman/médiateur approprié, la C.P.M.O. a créé le site portail www.ombudsman.be qui mentionne les coordonnées de tous ses membres et fournit une liste de mots-clefs facilitant cette recherche. On y trouve également une rubrique qui répond aux questions les plus fréquentes à propos de leur travail et des principes qui les guident.

D. REMERCIEMENTS

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

Voici, par ailleurs, un florilège de remerciements, de témoignages et d'encouragements transmis au service de médiation ces dernières années.

« Je tiens à vous remercier chaleureusement de l'intérêt que vous avez porté à ma plainte et salue tout particulièrement la rapidité avec laquelle vous l'avez traitée. Il est rare de nos jours de trouver des sociétés compétentes et (surtout) du côté du consommateur telle que la vôtre et je voudrais vous faire part de ma reconnaissance ».

« Je me réjouis que mon litige avec Mobistar aie enfin une issue m'étant favorable car, sans votre intervention, je ne pense pas que j'aurais pu résilier mon abonnement de 12 mois, Mobistar prétendant qu'il était de 24 mois. »

« Un tout grand merci pour votre intervention. Après quelques jours, le problème qui a duré quatre mois a été résolu. Je tenais à vous féliciter pour votre efficacité. »

« Cette lettre pour vous remercier de votre intervention, de son aboutissement positif, de son traitement rapide. Aujourd'hui, j'ai souscrit un nouveau contrat téléphonique avec Voo. Ils me proposent Internet et le téléphone fixe, l'activation et le modem gratuits, tout ça pour 25€95 par mois. Tout est installé depuis vendredi et fonctionne bien. Sincèrement, je vous renouvelle mes remerciements. »

« Le résultat obtenu va au-delà de mes espérances. Je ne manquerai pas de faire l'éloge de vos services et de conseiller à quiconque de faire appel à eux en cas de litige de ce genre. »

« C'est avec une évidente satisfaction que nous avons reçu de la part de Proximus un courrier nous signalant un remboursement de 385€ clôturant ainsi un litige qui dure depuis juillet 2012 pour une facturation indue lors de notre changement d'opérateur. Nous tenons à vous remercier pour cette intervention efficace. »

« Ce vendredi 23 novembre, j'ai reçu un courrier de Belgacom donnant une réponse favorable à ma plainte. Je vous remercie pour la bonne accessibilité de votre service de médiation et pour votre souci de faire aboutir dans des délais rapides des plaintes restées sans réponse. »

« Je me permets de vous recontacter afin de vous remercier vivement pour le suivi rapide de ma plainte. Ce que j'attendais voilà plus d'un mois et après une multitude de courriers et d'appels téléphoniques avec mon opérateur a miraculeusement été résolu après avoir contacté votre service. Et donc le mardi 08 janvier, le problème que je vous ai soumis a été résolu. Je tenais donc à vous remercier et à féliciter votre service pour son efficacité. »

« Je tiens à vous adresser mes plus sincères remerciements pour une efficacité exemplaire trop rarement rencontrée actuellement dans tous les secteurs. Bien à vous et longue vie à des services et des personnes tels que les vôtres. »

« Mon frère a reçu la note de crédit de Belgacom qui annule la facture litigieuse de ce dossier. En son nom, je vous adresse

nos plus chaleureux remerciements pour votre intervention qui a permis de résoudre ce contentieux. »

« Je souhaite vous remercier pour votre délicate attention d'avoir traité le dossier de manière personnalisée et non de façon anonyme, indifférente et standard. En effet, j'ai apprécié que vous avez informé tant Quentin que moi de l'avancement du litige et que de plus, le sachant en Allemagne, vous avez pensé à joindre son courrier dans l'enveloppe que vous m'adressiez. Merci, petit mot, signe de reconnaissance qui ne connaît pas l'indifférence. »

« Je vous félicite pour votre diligence et efficacité à résoudre ma demande d'intervention. »

« Je suis très surprise par la rapidité avec laquelle Voo a pris une... décision favorable ! Je suis ravie de constater l'influence de votre service de médiation. Merci... merci mille fois pour la rapidité et l'efficacité avec lesquelles vous avez traité mon dossier. Merci... Merci mille fois à toute votre équipe. Et... surtout... continuez vos « combats » ! »

« Nous pouvons enfin vous annoncer la fin des divers travaux que la société Belgacom devait effectuer à notre ligne téléphonique. Notre câble de raccordement a enfin été raccordé définitivement les 17 et 18 avril. Notre barrière électrifiée a été réparée ce 15 mai. Nos problèmes auront duré un an mais il semblerait que la situation téléphonique soit enfin normalisée. Mon épouse et moi-même vous remercions pour votre professionnalisme et la gestion de notre dossier. »

« Je tenais à vous adresser mes profonds remerciements pour la prise en compte de ma plainte, ainsi que pour le suivi que vous lui avez accordé. Votre mission vous place en seconde ligne face à des clients mécontents. Et ils sont nombreux. A ce titre, votre charge de travail, ainsi que celle de vos collaborateurs doit être lourde et éprouvante. Vos missions et celles de vos collaborateurs sont cependant essentielles pour le consommateur, pour le citoyen, pour la démocratie. Elles sont un rempart vital lorsque le consommateur ne parvient plus à être pris en compte par une société commerciale, n'obtient pas de réponse à ses questions ou de solution satisfaisante de la part d'un fournisseur de services. En vous souhaitant bonne réception de la présente et en louant votre travail et votre équipe. »

Enfin, nous remercions également les responsables des opérateurs du marché belge des télécommunications ainsi que leurs collaborateurs à tous niveaux qui nous ont, dans la plupart des cas, loyalement aidés dans le traitement de nos dossiers. Gageons que cette collaboration puisse être, à l'avenir, toujours aussi fructueuse.

Après ces vingt années de fonctionnement, le service de médiation qui a démontré sans conteste son utilité, se tourne résolument vers l'avenir.



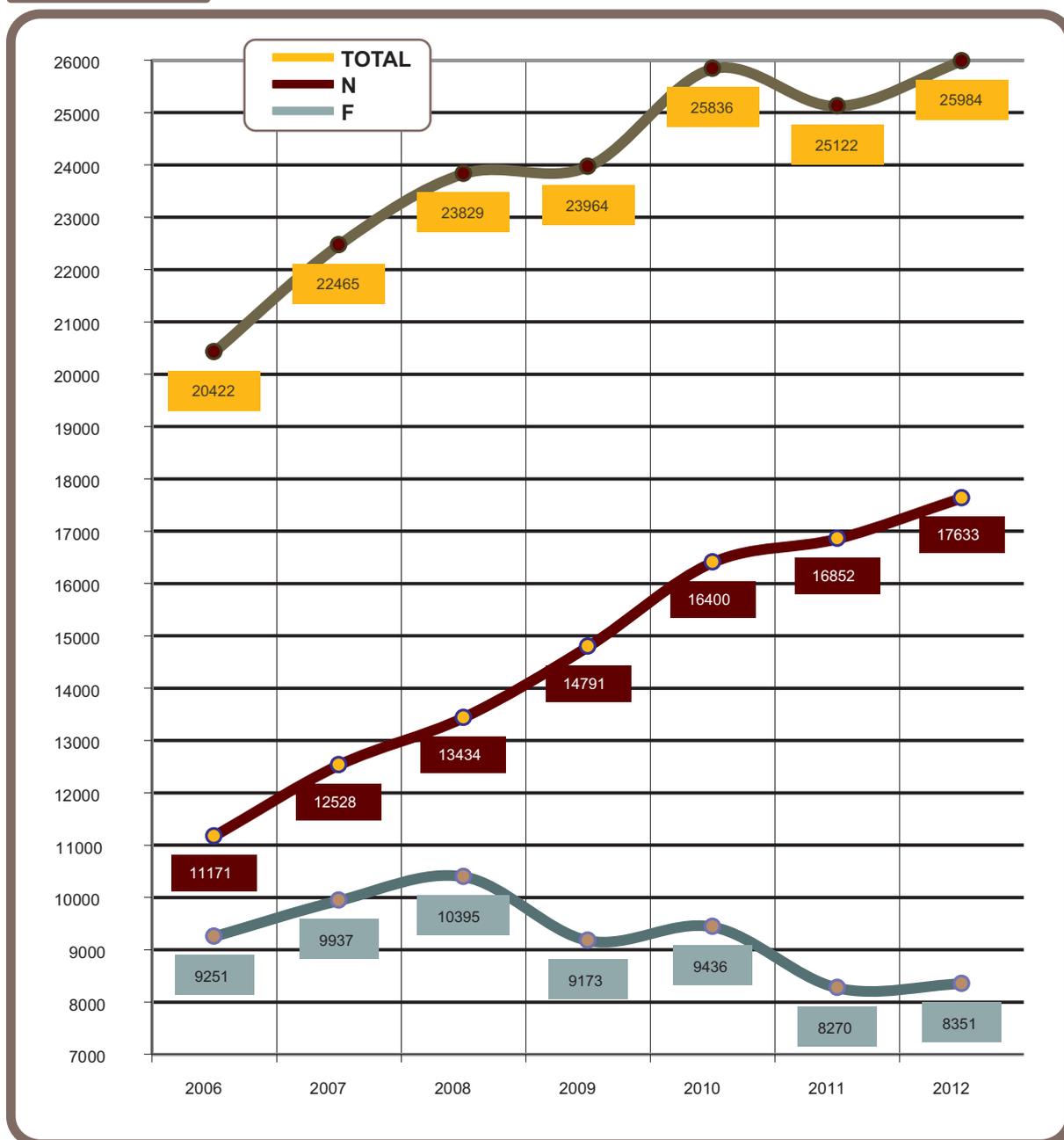
Après ces vingt années de fonctionnement, le service de médiation qui a démontré sans conteste son utilité, se tourne résolument vers l'avenir.

2 PLAINTES INTRODUITES Chapitre EN 2012

A. APERÇU DES PLAINTES ENTRE 2006 ET 2012

Ce graphique nous montre l'évolution du nombre de plaintes adressées au service de médiation durant ses 7 dernières années de fonctionnement. Ce nombre de plaintes, en augmentation jusqu'en 2010, en faible baisse durant l'année 2011, connaît de nouveau une légère hausse en 2012. Le nombre de plaintes passe de 25.122 en 2011 à 25.984, soit une augmentation de 3,43%. Cela étant, jamais, le service de médiation pour les télécommunications, côté néerlandophone, n'avait été saisi d'autant de litiges (17.633 plaintes pour 16.852 en 2011). Côté francophone, une certaine stabilité est à signaler (8.351 plaintes pour 8.270 en 2011).

Tableau 1

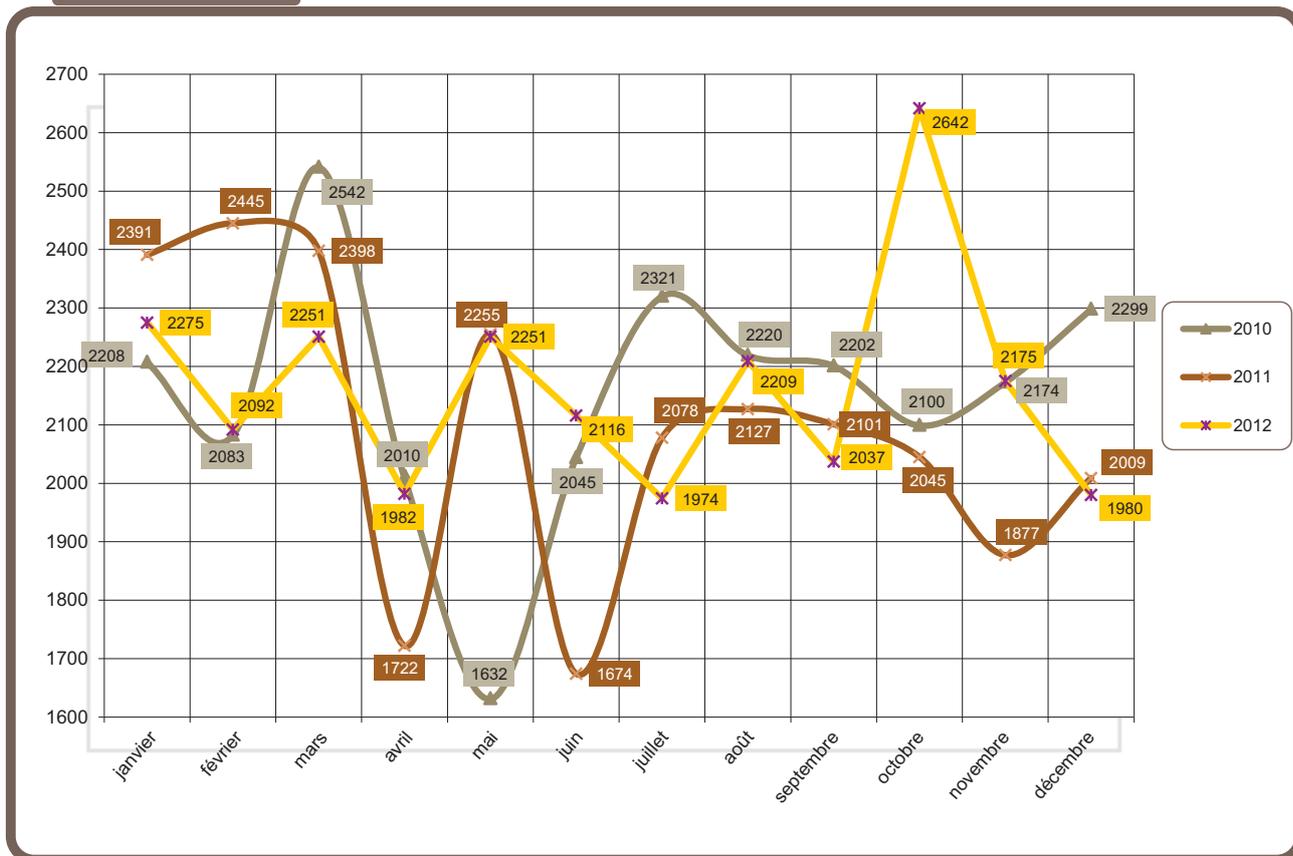


B. EVOLUTION MENSUELLE DU NOMBRE DE PLAINTES ENREGISTRÉES ENTRE 2010 ET 2012

Ce graphique reprend, depuis l'année 2010, 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 2012 : au mois d'octobre, 2.642 plaintes nous ont été adressées alors qu'au mois de juillet, nous en avons «seulement» reçues 1.974. Le cap des 2.000 dossiers par mois est ainsi atteint durant les ¾ des mois de l'année. Enfin, en 2012, nous avons enregistré, mensuellement, en moyenne 2.165 nouvelles plaintes (contre 2.094 en 2011).

Tableau 2

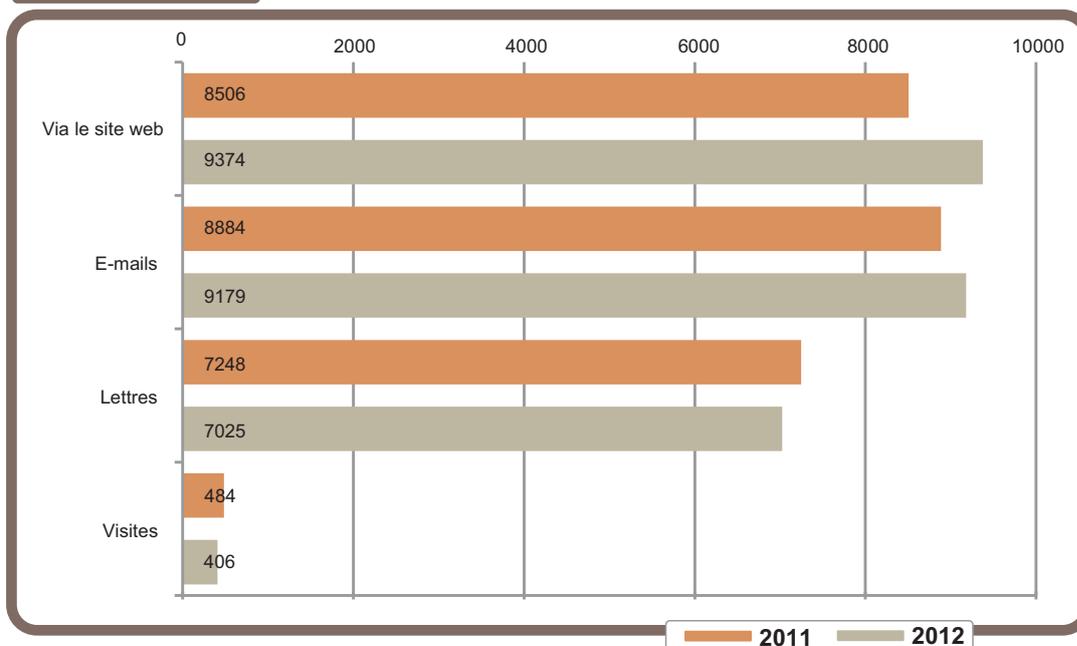


C. MODES D'INTRODUCTION

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 manière, comptabilisés dans ces statistiques. L'écrasante majorité des plaintes (98,45%) est toujours introduite par le biais d'un écrit. Les plaintes nous parvenant par courriel (36,08%) sont en augmentation par rapport à 2011 (33,86%). Nous remarquons, par ailleurs, que de nombreux plaignants (35,33%) utilisent, tout comme en 2011 (35,36%), les formulaires proposés sur notre site Internet pour introduire leurs doléances.

Nous continuons à encourager l'usage desdits formulaires permettant de mieux cadrer l'objet de la plainte, de recueillir d'emblée des éléments essentiels pour son traitement et de réduire le nombre de recours prématurés à notre service. Enfin, les plaignants qui ont préféré déposer plainte en se présentant en personne dans nos locaux représentent 1,56% du total (contre 1,93% en 2011).

Tableau 3

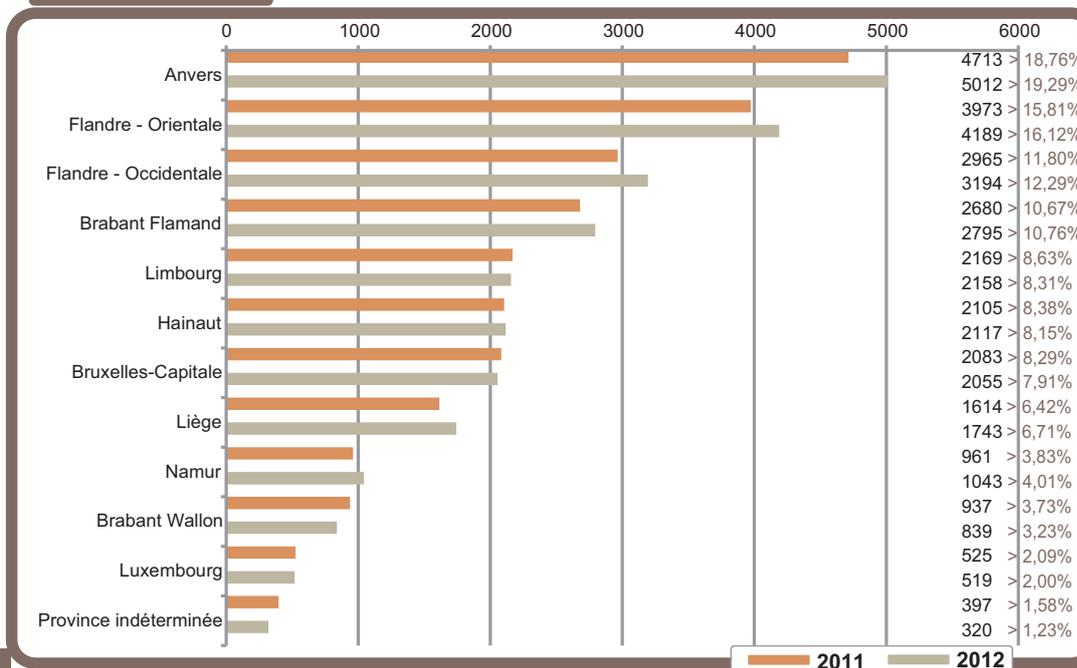


D. NOMBRE DE PLAINTES INTRODUITES PAR PROVINCE

Confirmant la tendance du côté néerlandophone, une augmentation du nombre de plaintes introduites est constatée dans toutes les provinces de la Région Flamande, à l'exception de la province du Limbourg. La province d'Anvers reste toujours en tête.

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

Tableau 4



E. RÉPARTITION DES PLAINTES PAR FIRME

1. NOMBRE DE PLAINTES PAR FIRME

Le top 4 de 2012 reprend les mêmes opérateurs qu'en 2011 mais le classement a changé : Belgacom - Proximus prend la tête du classement à la place de Mobistar, reléguée en seconde position. Telenet prend la troisième place et Base KPN-Tele2 complète le top 4.

Cette année, nous avons, en raison de l'actualité, opéré le regroupement des chiffres de Proximus avec ceux de Belgacom. Afin de permettre une comparaison avec 2011, les données ont été adaptées en conséquence. Les plaintes de la clientèle de Belgacom - Proximus représentent ainsi 41,43% du total des réclamations enregistrées au service de médiation (contre 40,62% en 2011).

Nous constatons une légère baisse du nombre des réclamations à l'encontre de Mobistar (6.222 contre 6.342 en 2011) et de Telenet (4.046 contre 4.234).

Base KPN-Tele 2 connaît une diminution tant en nombre (2.016 contre 2.240 en 2011) qu'en pourcentage (7,14% contre 8,11% en 2011). Nous épinglons également une hausse du nombre de plaintes relatives à Voo (1.043 contre 737) et à Scarlet (676 contre 622).

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

Nous observons, par ailleurs, que de nombreuses plaintes engagent la responsabilité de plusieurs opérateurs. Belgacom - Proximus, Mobistar et Telenet 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 cinq opérateurs les plus importants en termes de pourcentage reste identique.

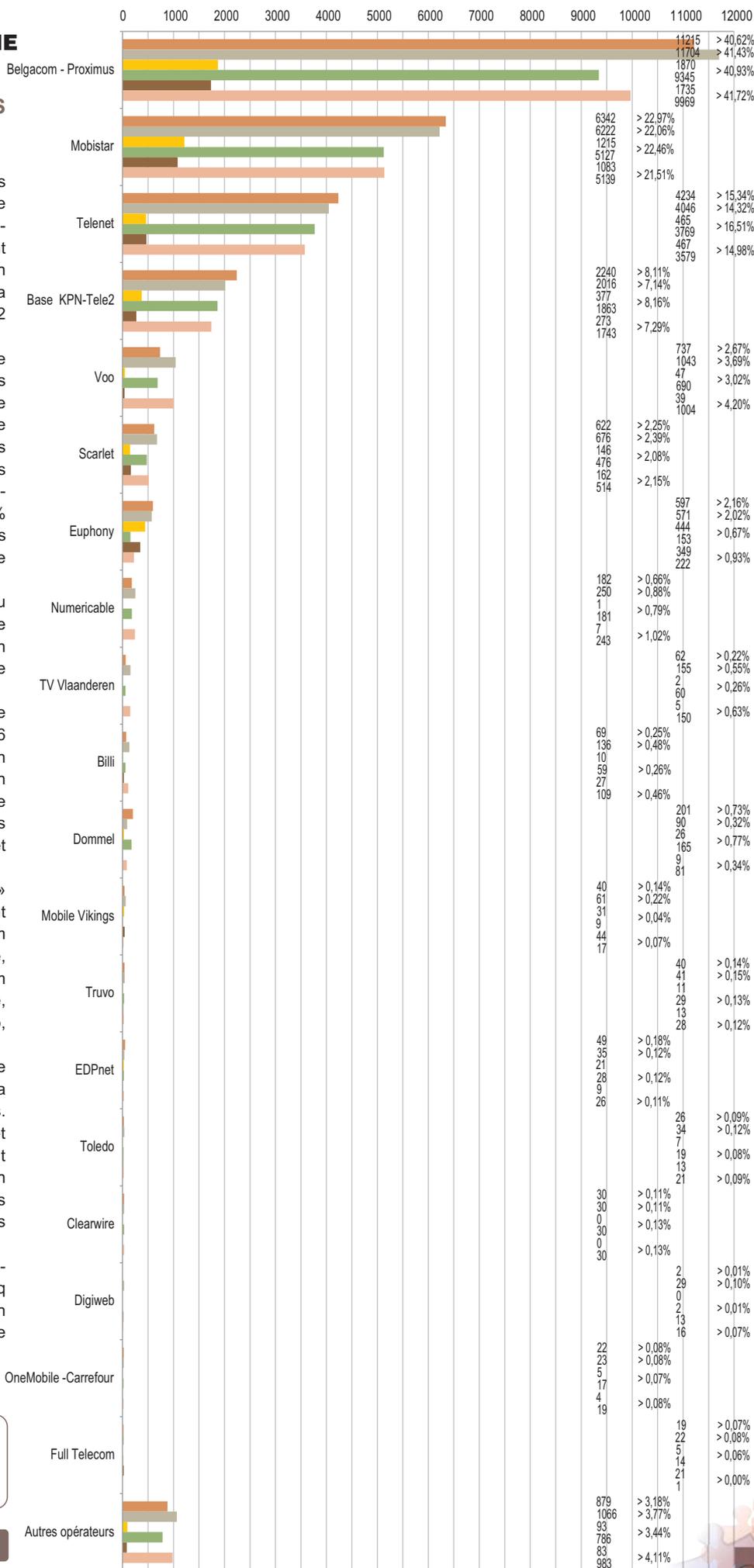
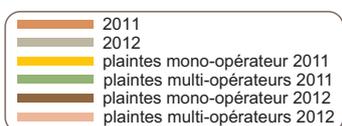


Tableau 5

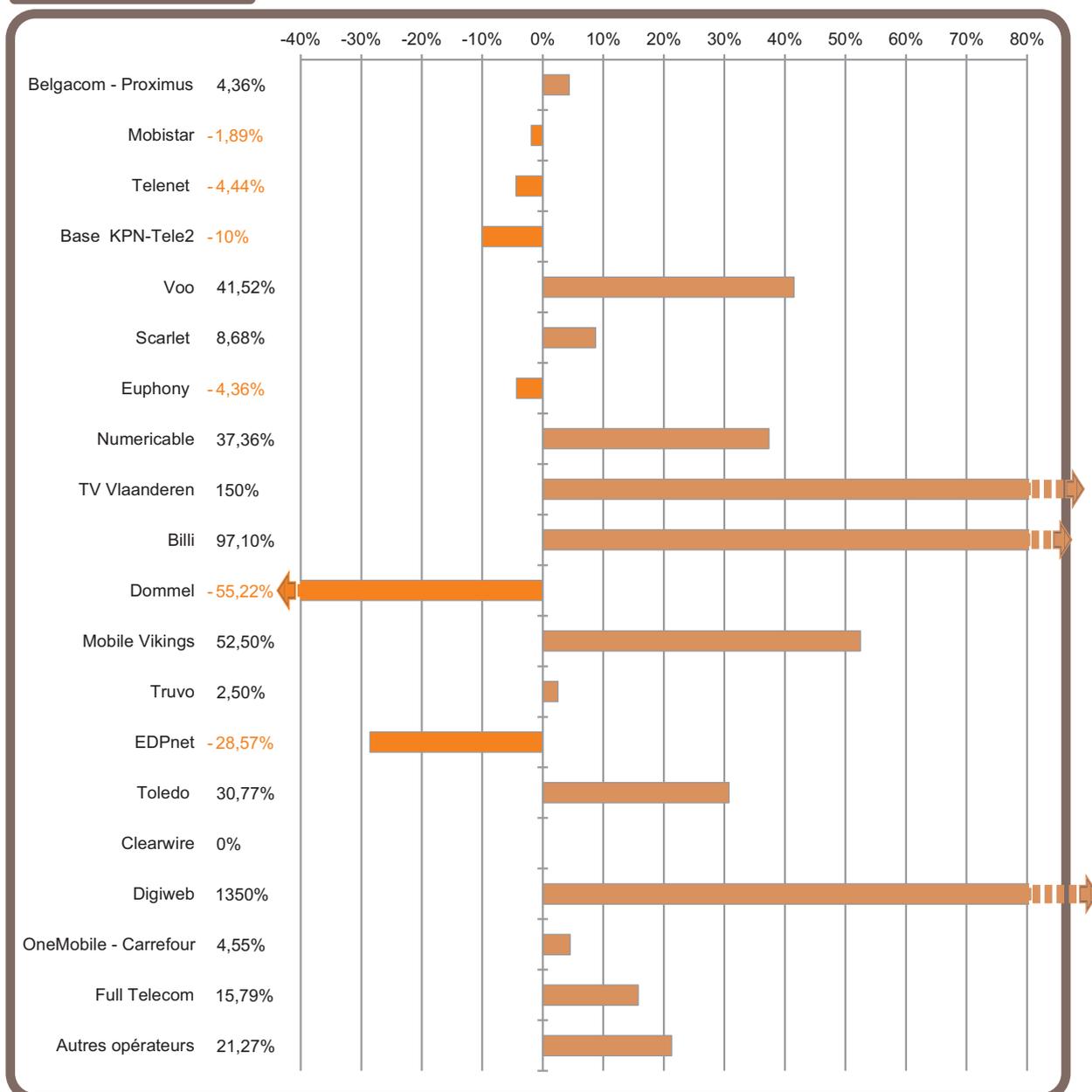
2 . EVOLUTION EN POURCENTAGE DU NOMBRE DE PLAINTES PAR FIRME

Certains opérateurs connaissent une augmentation du nombre de plaintes reçues bien supérieure à celle relevée pour l'ensemble des plaintes introduites au service de médiation (+3,43%).

Ainsi, l'évolution constatée pour Belgacom - Proximus (+4,36%), pour Voo (+41,52%), pour Scarlet (+8,68, %), pour Numericable (+37,36%), pour TV Vlaanderen (+150%) ou pour Billi (+97,10%) apparaît significative.

A l'opposé, Mobistar (-1,89%), Telenet (-4,44%), Base KPN-Tele2 (-10%), Euphony (-4,36%), et Dommel (-55,22%) connaissent une diminution du nombre de leurs réclamations.

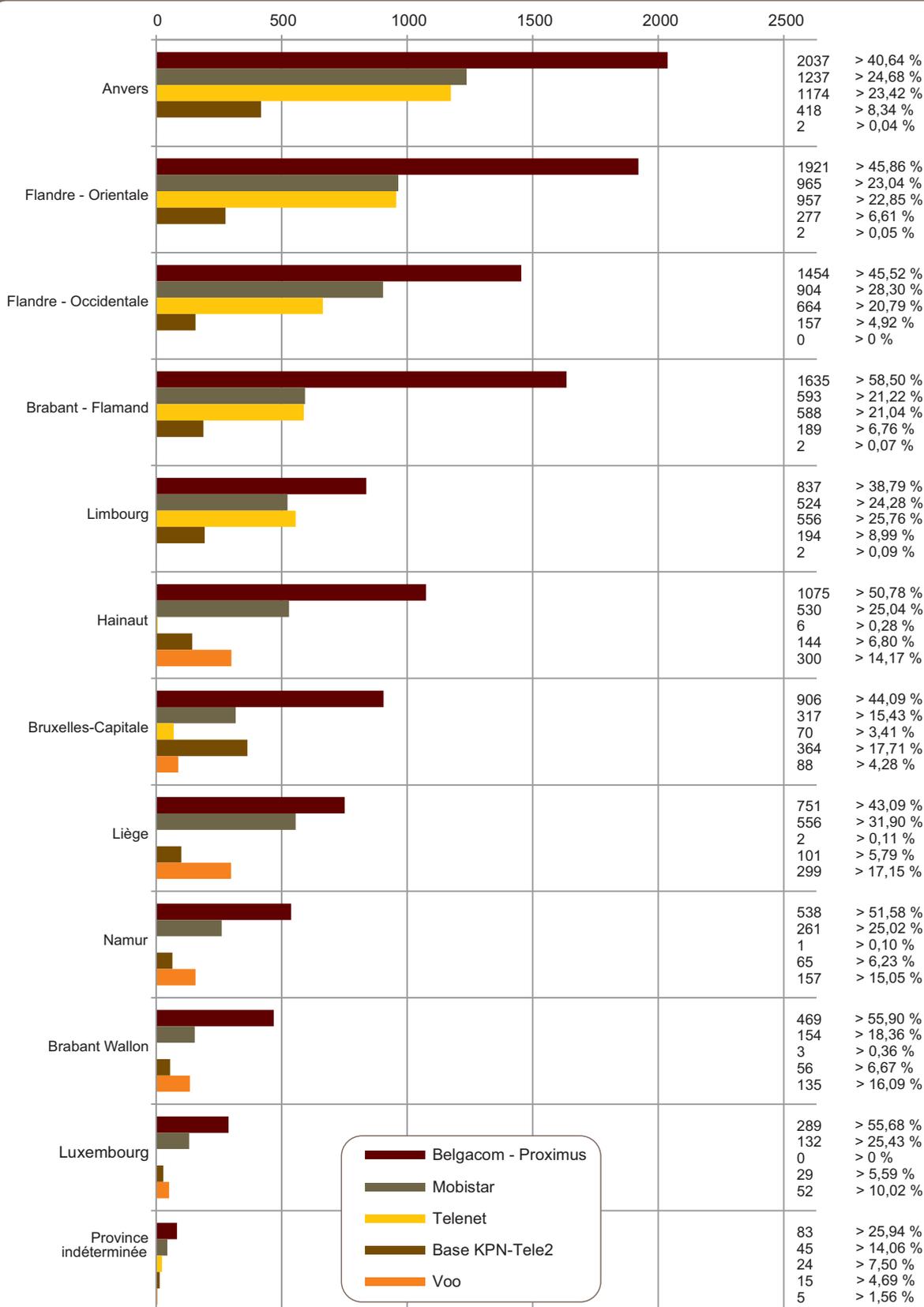
Tableau 6



3 . NOMBRE DE PLAINTES PAR FIRME ET PAR PROVINCE

Ce sont les habitants du Brabant Flamand qui ont le plus déposé plainte contre Belgacom – Proximus en termes de pourcentage (58,50%). Mobistar et Voo connaissent le pourcentage le plus important de mécontents en province de Liège (respectivement 31,90% et 17,15%). Telenet fait surtout l'objet de contestations dans la province du Limbourg (25,76%). Enfin, Base KPN-Tele2 engrange, tout comme en 2011, le plus de plaintes à Bruxelles-Capitale (17,71%).

Tableau 7



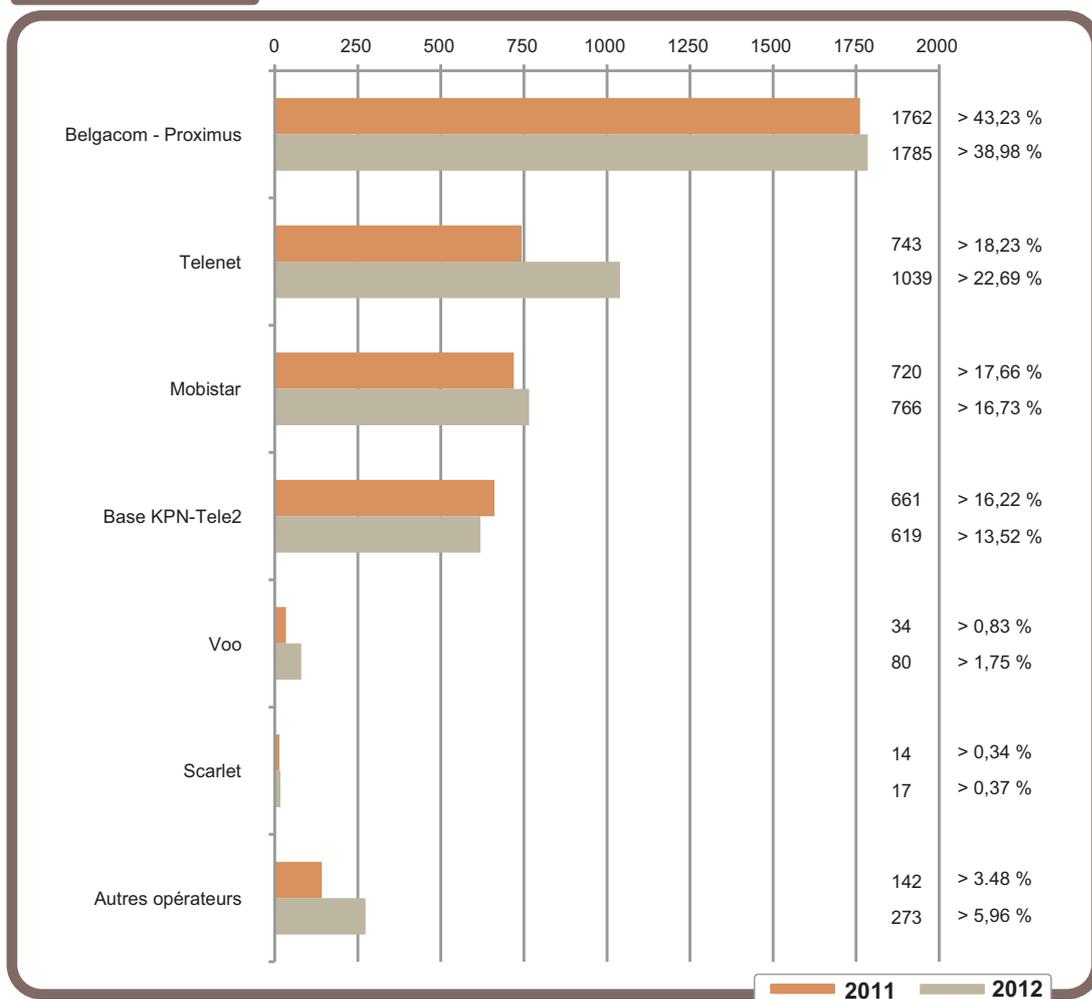
4 . NOMBRE DE PLAINTES APPELS MALVEILLANTS PAR FIRME

L'année 2012 poursuit son augmentation (+12,34%) du nombre de plaintes relatives à la problématique des appels malveillants adressées au service de médiation (4.579 au lieu de 4.076 plaintes en 2011).

Les plaintes concernant Telenet connaissent un accroissement considérable (1.039 au lieu de 743). Les plaintes relatives à Belgacom - Proximus sont assez stables (1.785 au lieu de 1.762). Il en va de même pour les dossiers relatifs à Mobistar (766 au lieu de 720) et ceux relatifs à Base KPN-Tele2 (619 au lieu de 661).

A noter que les plaintes concernant les « autres opérateurs » (273 au lieu de 142) et celles relatives à Voo (80 au lieu de 34) sont en augmentation.

Tableau 8



5 . NOMBRE DE PLAINTES MÉDIATION PAR FIRME

Le volume de dossiers médiation reste stable en 2012 (23.671 au lieu de 23.532 plaintes en 2011).

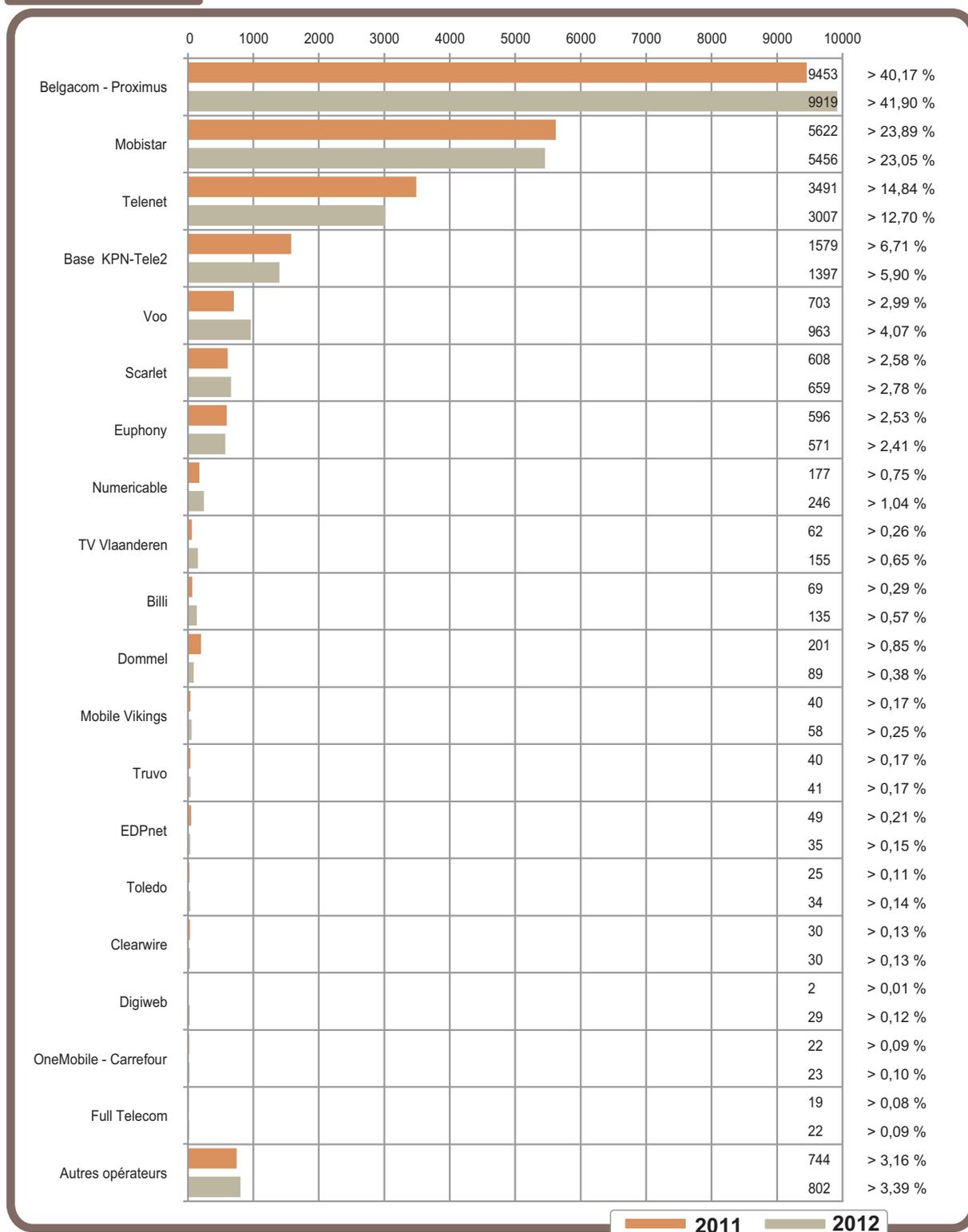
Si on ne tient pas compte des dossiers relatifs aux appels malveillants, la répartition par firme est identique à celle relevée au tableau 5.

Belgacom - Proximus, en tête, avec 9.919 plaintes (pour 9.453 en 2011) est assez stable en termes de pourcentage (41,90% pour 40,17% en 2011).

L'opérateur Mobistar arrive en seconde place avec moins de plaintes enregistrées qu'en 2011 (5.456 contre 5.622).

Telenet (3.007 plaintes pour 3.491 en 2011) et Base KPN-Tele2 (1.397 contre 1.579) connaissent également une baisse. Enfin, Voo complète le top 5 avec 963 réclamations (pour 703 en 2011).

Tableau 9



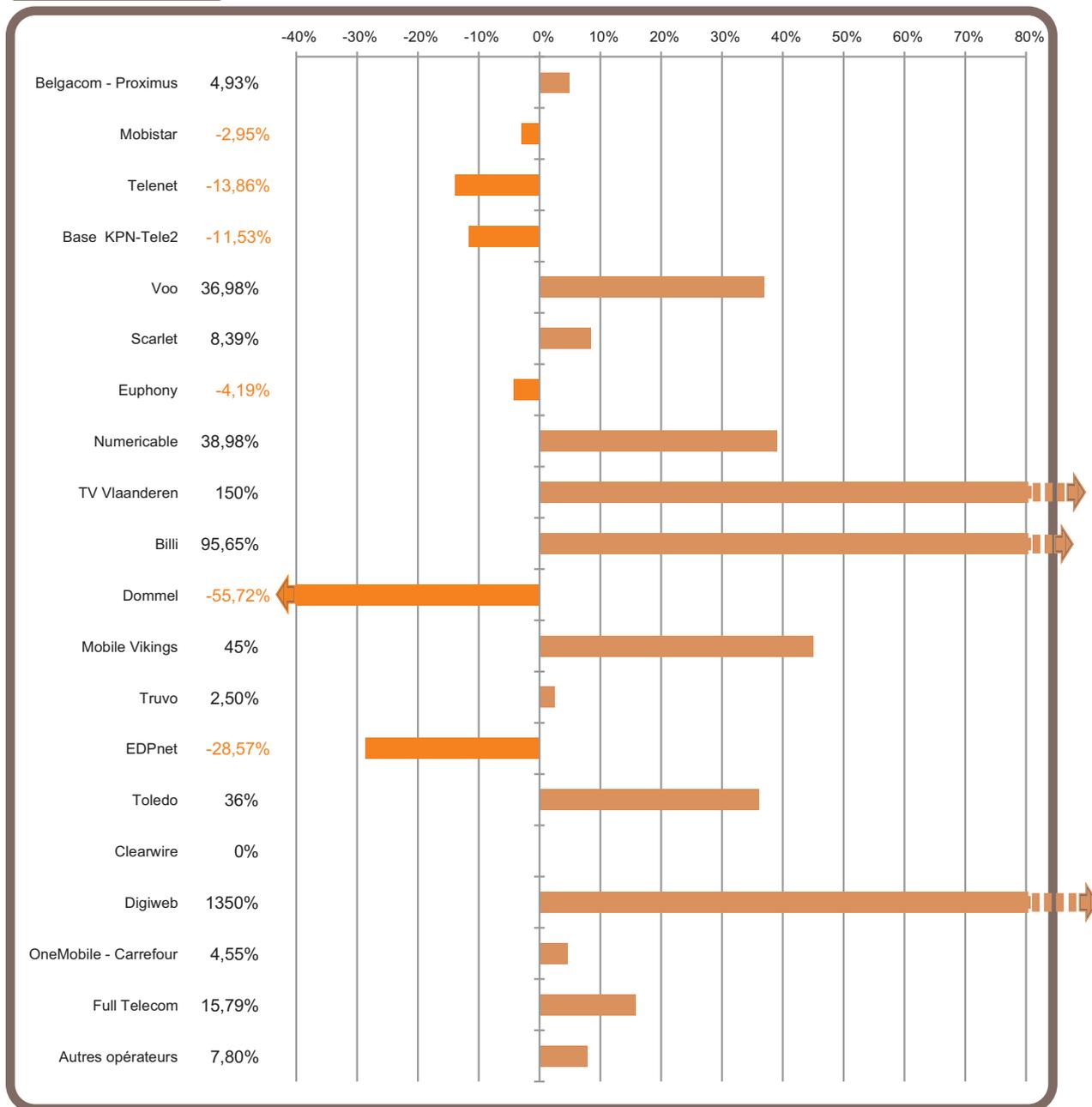
6 . EVOLUTION EN POURCENTAGE DU NOMBRE DE PLAINTES MÉDIATION PAR FIRME

Ce tableau confirme les tendances relevées au tableau 6.

En faisant abstraction des plaintes « appels malveillants », Belgacom-Proximus (+4,93%), Voo (+36,98%), Scarlet (+8,39%) et Numericable (+38,98%) ont enregistré une augmentation substantielle du nombre de plaintes introduites auprès du service de médiation. Cette hausse est encore plus marquée pour TV Vlaanderen (+150%) et pour Billi (+95,65%).

A l'opposé, Mobistar (-2,95%), Telenet (-13,86%), Base KPN-Tele 2 (-11,53%), Euphony (-4,19%) et Dommel (-55,72%) se situent bien en dessous de la moyenne (+0,59%).

Tableau 10

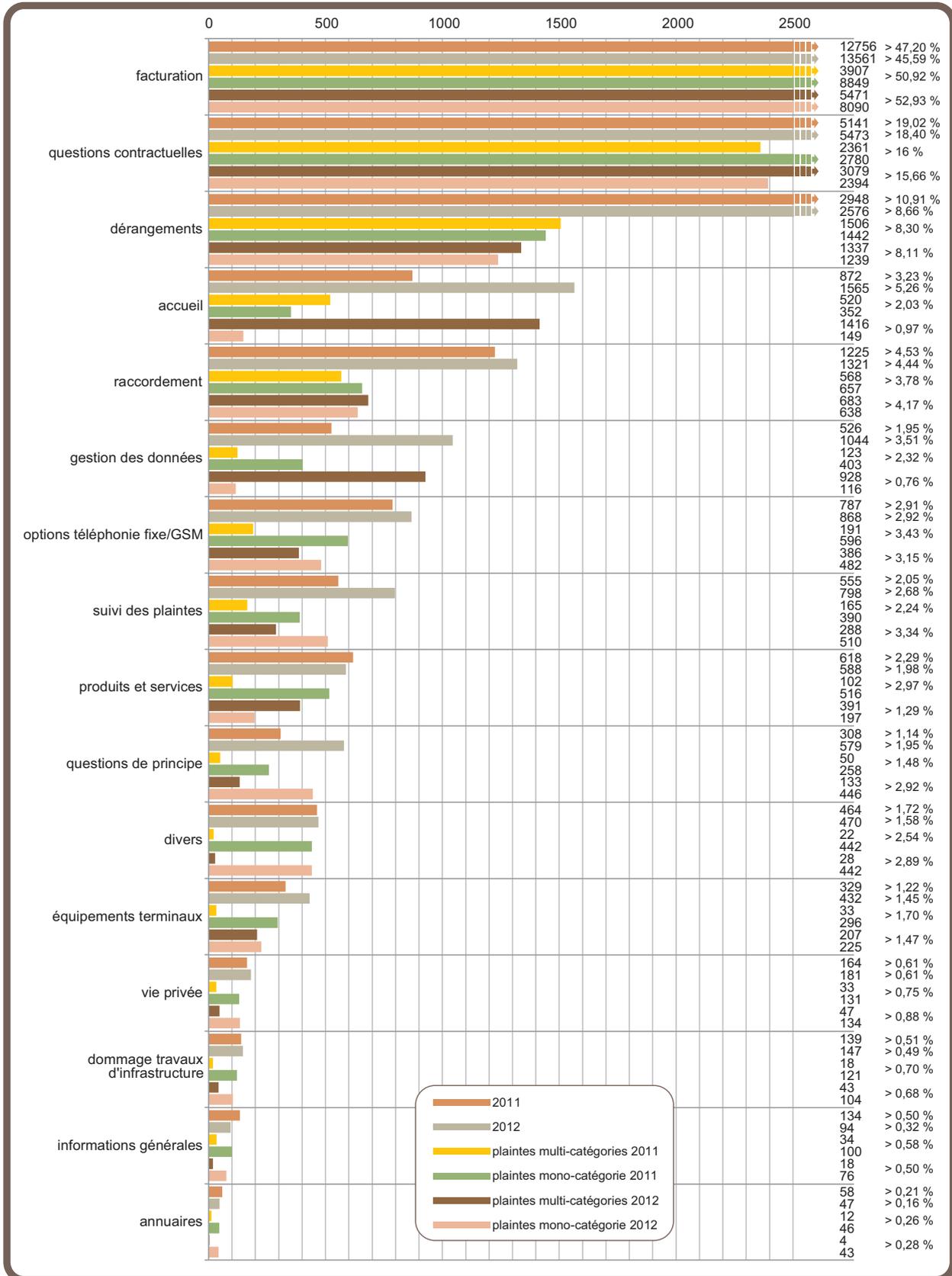


F. CATÉGORIES DE PLAINTES MÉDIATION

Si nous ne tenons pas compte des dossiers relatifs aux appels malveillants, les plaintes « facturation » restent très clairement majoritaires (13.561 contre 12.756 en 2011), tout comme souligné les années précédentes, et en légère diminution en termes de pourcentage (45,59% contre 47,20% en 2011). Les plaintes concernant les catégories « questions contractuelles », «dérangements », « accueil », et

« raccordement » complètent le top 5, comme en 2010 et en 2011.
 Les catégories « accueil » (1.565 pour 872 en 2011) et « gestion de données » (1.044 pour 526) connaissent une hausse significative.
 Nous observons, par ailleurs, que les plaintes « facturation » sont souvent liées à une autre catégorie (5.417 contre 3.907). Il en va de même pour les plaintes « accueil » (1.416 plaintes).
 Si nous éliminons l'effet « multi-catégories », le classement des trois catégories les plus importantes en termes de pourcentage reste identique. La catégorie « raccordement » prend, comme en 2011, la quatrième position à la place de la catégorie « accueil ».

Tableau 11



3 PLAINTES TRAITÉES EN 2012

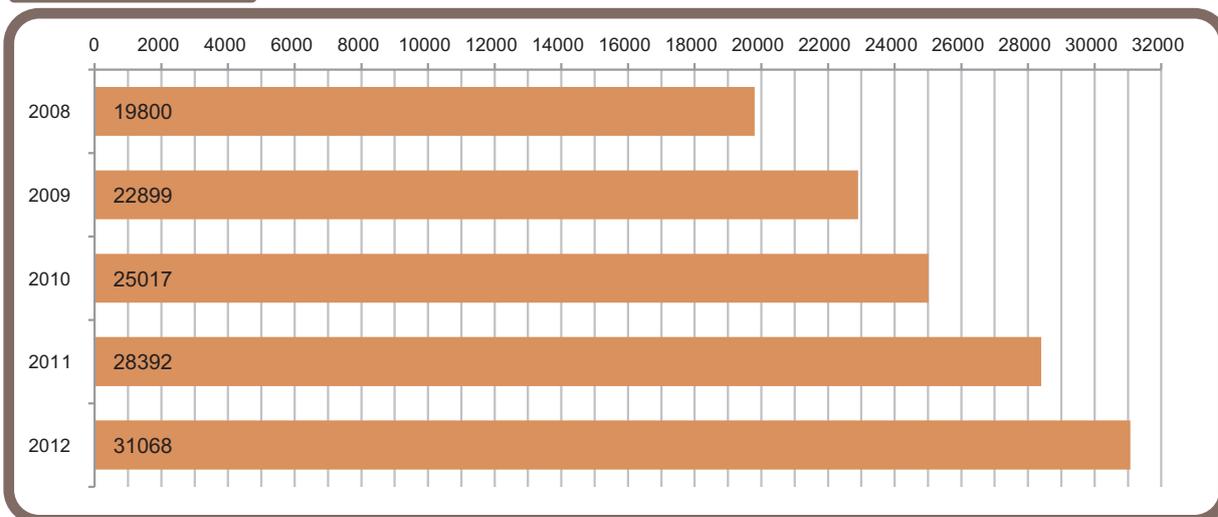
Chapitre

A. APERÇU DES PLAINTES TRAITÉES ENTRE 2008 ET 2012

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

Durant l'année 2012, 31.068 plaintes ont été analysées, traitées et clôturées par le service de médiation (28.392 en 2011 –soit 2.676 en plus– et 25.017 en 2010).

Tableau 12

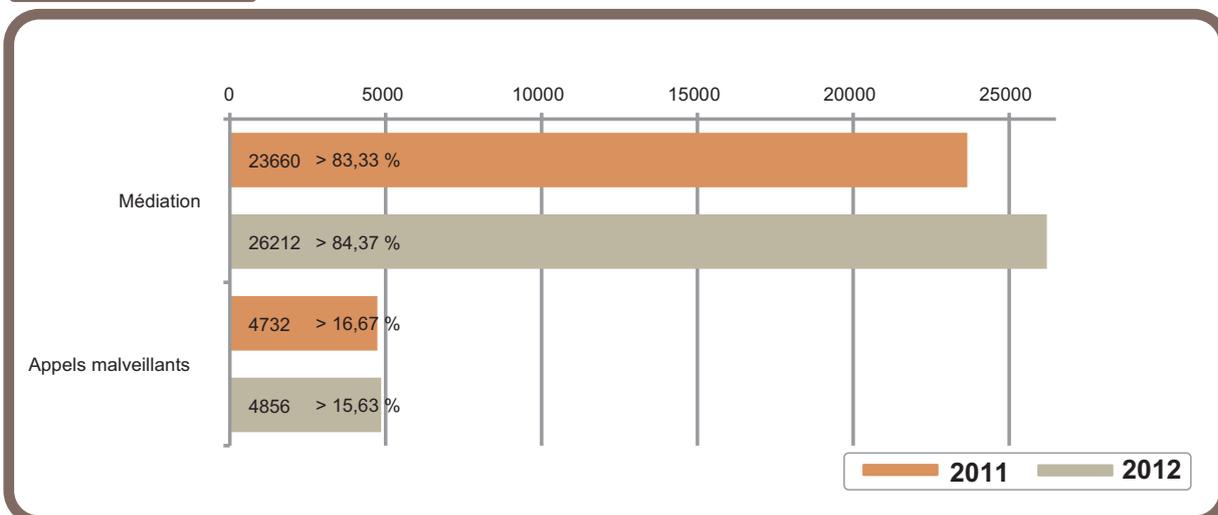


B. RÉPARTITION DES PLAINTES PAR PROCÉDURE DE TRAITEMENT

Les plaintes « médiation » clôturées ne cessent d'augmenter (26.212 contre 23.660 en 2011).

A noter une certaine stabilité en ce qui concerne les plaintes relatives aux appels malveillants (4.856 contre 4.732 en 2011).

Tableau 13

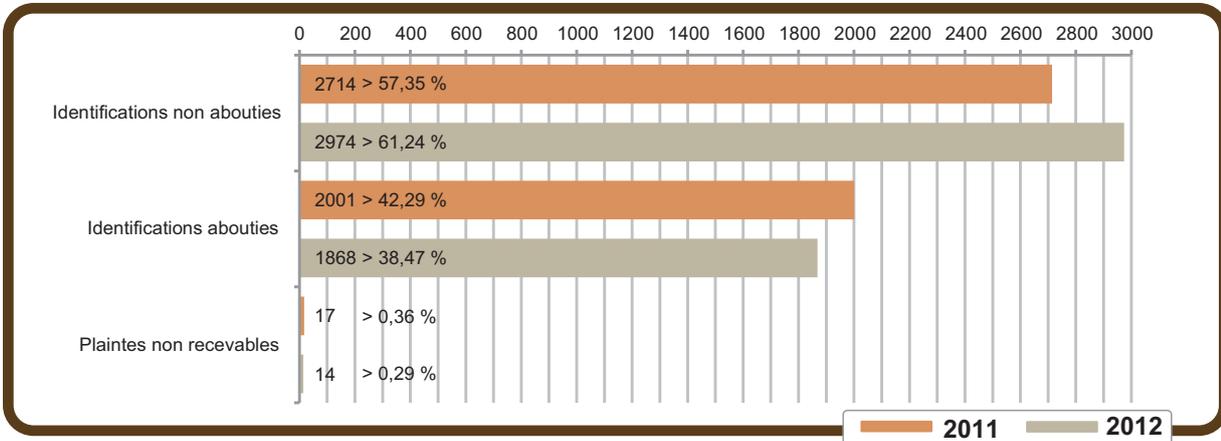


C. PLAINTES APPELS MALVEILLANTS

Plus de 60% des plaintes relatives à des appels malveillants (61,24% contre 57,35% en 2011) traitées au service de médiation n'ont pas abouti à l'identification de l'auteur présumé.

Le service de médiation constate ainsi une nouvelle diminution du nombre de plaintes où une identification des auteurs présumés a pu être communiquée (38,47% contre 42,29% en 2011). 0,29% des plaintes ont été jugées non recevables (contre 0,36% en 2011).

Tableau 14

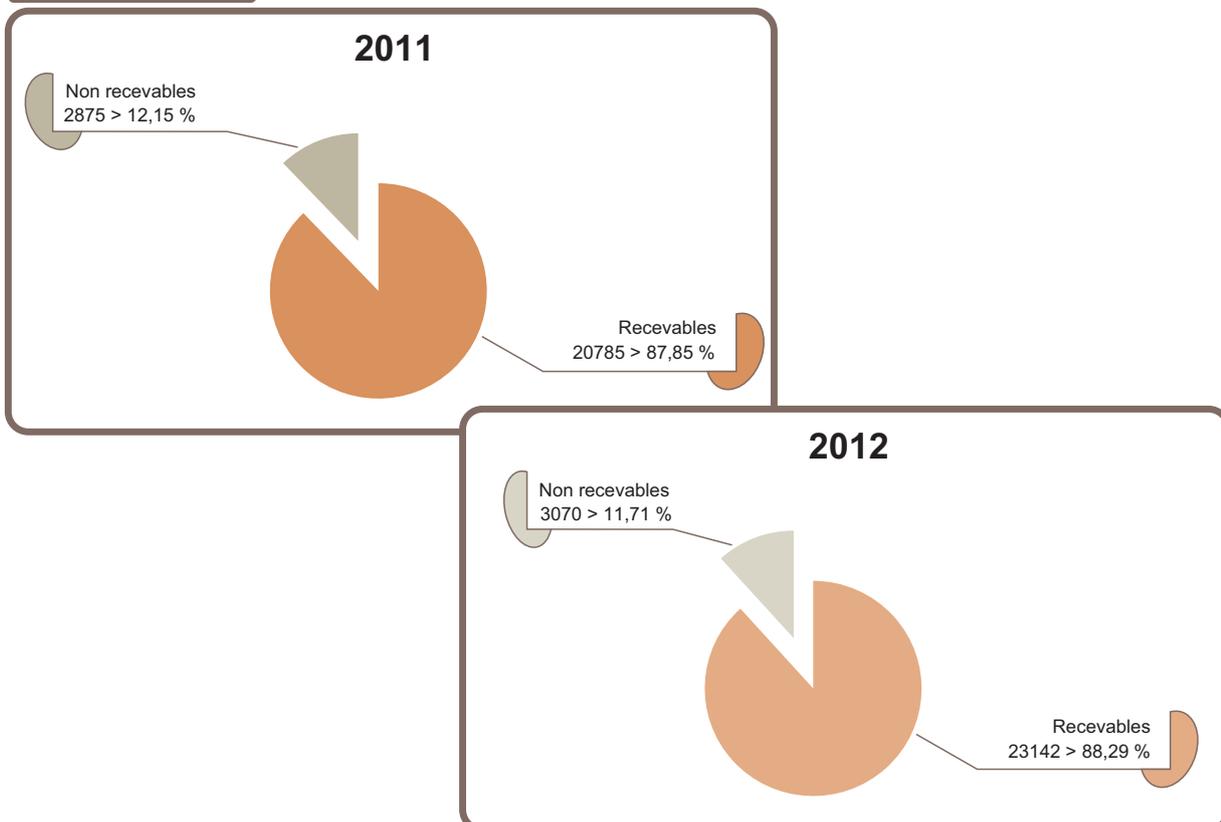


D. PLAINTES MÉDIATION

1. RECEVABILITÉ

Pour les plaintes « Médiation », les réclamations déclarées recevables sont en légère augmentation en termes de pourcentage (88,29% contre 87,85% en 2011).

Tableau 15

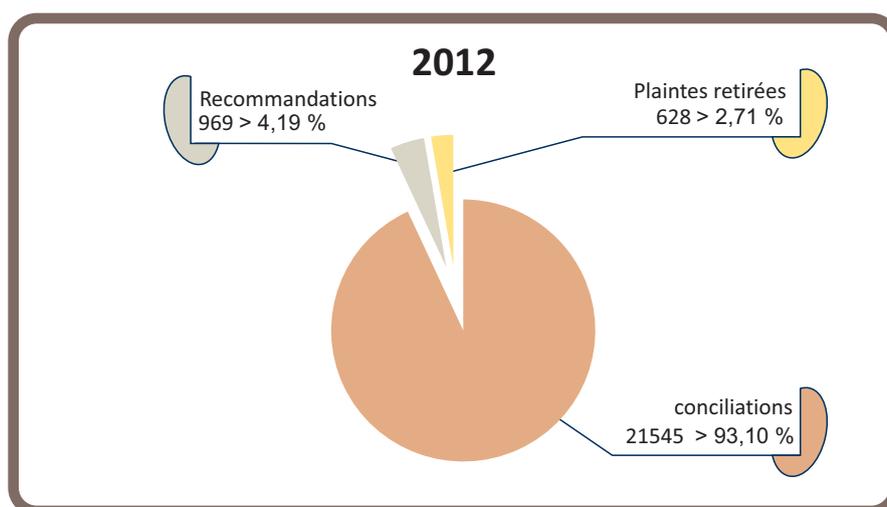
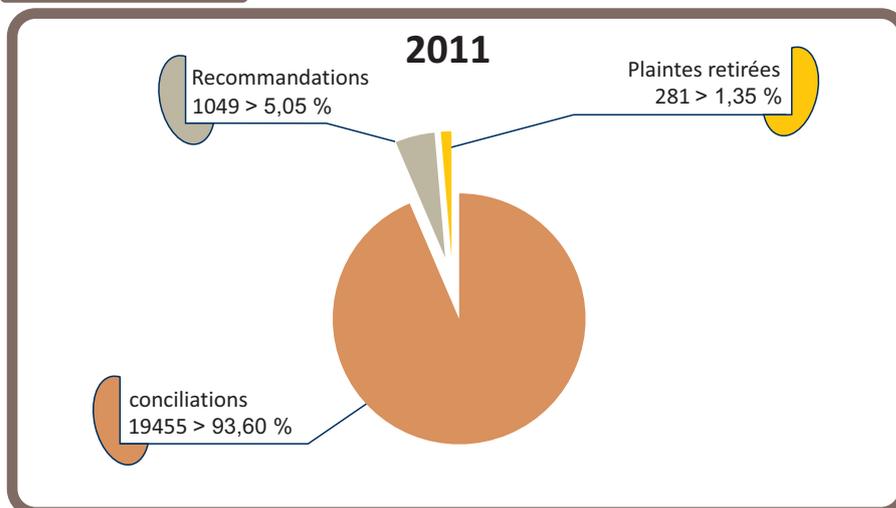


2 . RÉSULTATS

Les conciliations, en augmentation en nombre, représentent 93,10% des dossiers traités (93,60% en 2011). Pour 4,19% des dossiers, le service de médiation a finalement dû formuler une recommandation (5,05% en 2011).

A noter une hausse du nombre de plaintes retirées laquelle peut s'expliquer essentiellement par le fait que la simple transmission de la réclamation auprès du service de médiation permet, dans certains cas, de débloquer une situation complexe.

Tableau 16



3 . RÉSULTATS POSITIFS POUR LES PLAIGNANTS

Les résultats positifs (21.786 contre 19.752 en 2011) représentent le total des conciliations (21.545 contre 19.455 en 2011), des recommandations favorables aux plaignants suivies par la firme (151 contre 205 en 2011), des recommandations favorables aux plaignants partiellement suivies par la firme (69 contre 56 en 2011) et des recommandations sans suite de la firme qui deviennent exécutoires (21 contre 36 en 2011).

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

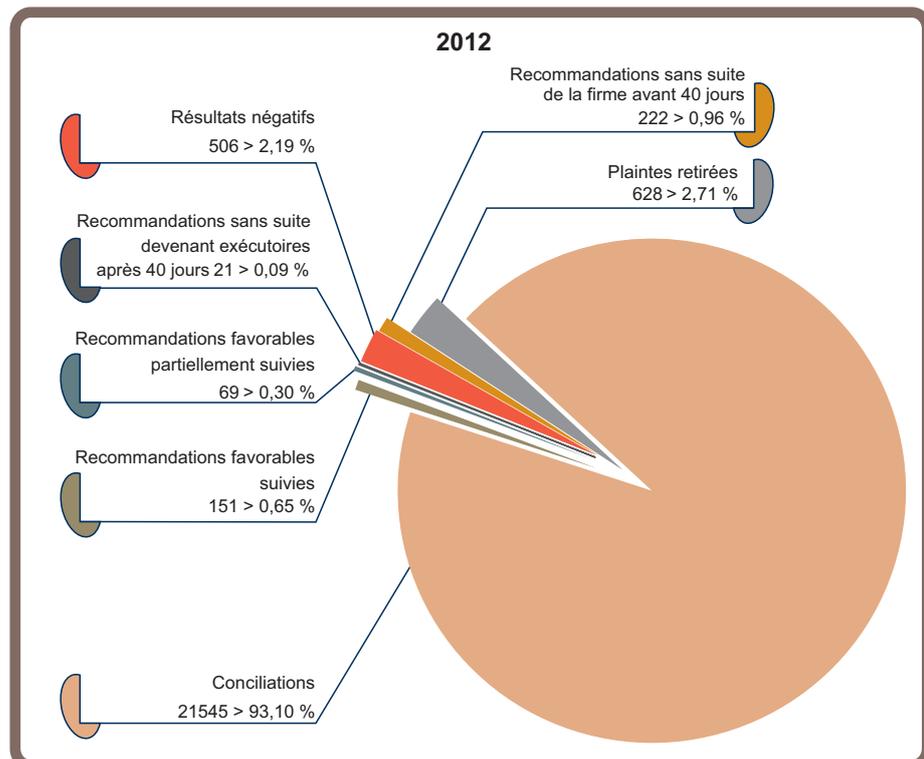
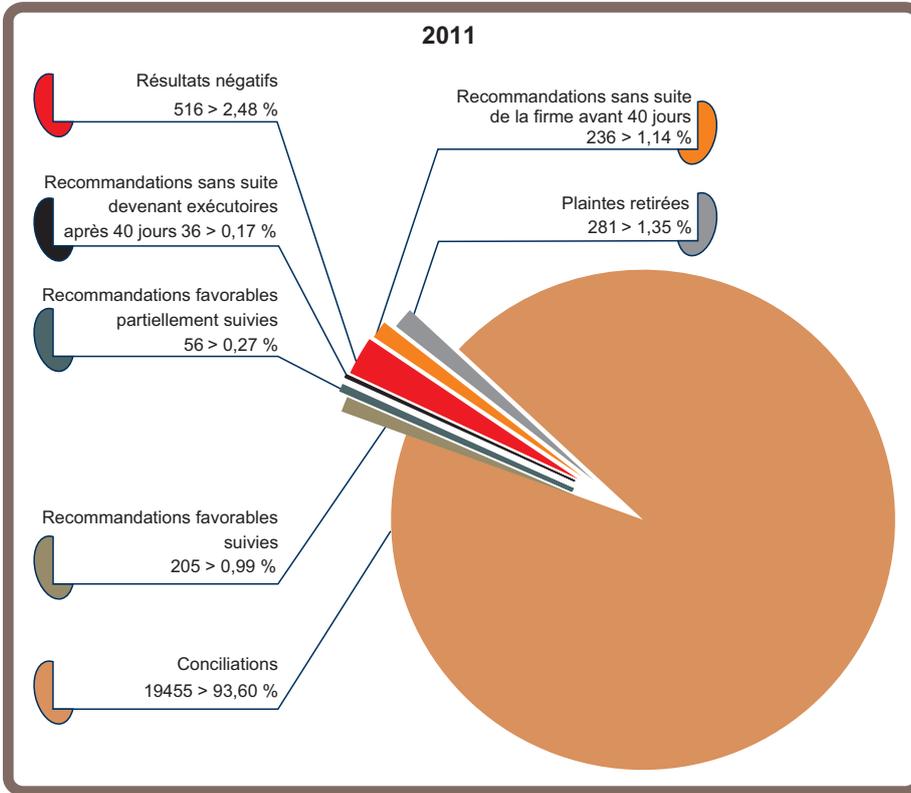
aspects spécifiques au plaignant.

Les résultats négatifs représentent le total des recommandations en concordance avec la firme (208 contre 132 en 2011) et des recommandations favorables aux plaignants non suivies par la firme (298 contre 384 en 2011).

Au 31 décembre 2012, nous comptons, par ailleurs, 222 recommandations en instance (contre 236 en 2011) 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, 2012 peut être considérée comme une année positive : pour 94,14% des litiges traités (95,03% en 2011), le service de médiation est parvenu à obtenir un résultat favorable aux usagers des services de télécommunications.

Tableau 17



4 CONCILIATIONS ET RECOMMANDATIONS

Chapitre

A. INTRODUCTION

Comme le démontrent les statistiques présentées au début de ce rapport annuel, le service de médiation a, de nouveau, traité un très grand nombre de plaintes en 2012. Le graphique 12 donne un aperçu de l'évolution du nombre de plaintes traitées par le service de médiation ces cinq dernières années. Il en ressort que nous avons clôturé, durant l'année 2012, 11.268 plaintes de plus qu'en 2008.

Cette tendance se confirme également au niveau du nombre de plaintes « médiation » clôturées. Chaque année, le service de médiation parvient à améliorer ses méthodes de travail de manière à pouvoir clôturer davantage de plaintes sans que la qualité du processus de médiation n'en souffre et sans devoir solliciter davantage de collaborateurs.

En 2012, le nombre de règlements à l'amiable parmi les plaintes recevables est resté constant et représente, dès lors, toujours plus de 90% du nombre total de dossiers traités. La tendance à la hausse se poursuit clairement. Les paragraphes ci-après traitent, en détail, des règlements à l'amiable et des recommandations faisant parfois suite au processus de médiation.

Parmi les plaintes « médiation », le nombre de celles déclarées non recevables a augmenté en chiffres absolus, mais a baissé en pourcentage. Les plaintes ne sont recevables que lorsque le plaignant a entamé une démarche préalable auprès de l'opérateur de télécommunications. Le service de médiation doit, en effet, d'abord donner la possibilité à l'opérateur de résoudre lui-même le litige. D'une manière générale, le service de médiation insiste pour que chaque opérateur dispose d'un service à la clientèle efficace, serviable et facilement accessible par téléphone. Le chapitre 8 du présent rapport annuel est consacré à l'accueil des clients par les opérateurs.

Le service de médiation constate qu'un nombre croissant d'utilisateurs attendent de leur opérateur qu'il réponde au contact téléphonique de première ligne en maximum 15 minutes. Si ce n'est pas le cas, le client mécontent envoie directement un e-mail et dépose plainte au service de médiation.

Ce chapitre explique les différentes étapes de la procédure de conciliation ou de médiation à l'aide d'exemples concrets qui démontrent que le service de médiation joue un rôle important, en tant qu'organe de recours, dans la résolution des litiges entre utilisateurs et opérateurs. Si cette médiation n'aboutit à aucun résultat, le service de médiation formule alors une

recommandation. Nous en avons repris plusieurs exemples concrets dont il ressort que le service de médiation n'a parfois pas d'autre choix que de formuler une recommandation à l'opérateur concerné.

B. CONCILIATION OU RÈGLEMENT À L'AMIABLE

Nombre de plaignants s'adressent au service de médiation lorsque la communication avec les opérateurs concernés est restée sans réponse positive.

Dans le cas d'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.

Cela permet d'éviter toute escalade dans le conflit qui oppose le plaignant et l'opérateur, et, en cas de succès, le service de médiation peut clôturer le dossier de manière satisfaisante pour les deux parties via un règlement à l'amiable.

1. OUVERTURE D'UNE PROCÉDURE DE MÉDIATION AUPRÈS DU SERVICE DE MÉDIATION

La médiation constitue une alternative à la procédure judiciaire de résolution de litiges, où une personne neutre, le médiateur (en l'espèce le service de médiation), recherche avec le plaignant et l'opérateur un accord acceptable pour les deux parties. Un procès donne souvent lieu à une rupture irréparable de la relation de confiance et le prix à payer est souvent élevé.

La médiation est une solution plus simple et, de surcroît, entièrement gratuite pour les utilisateurs. Le service de médiation fonctionne de manière tout à fait indépendante des opérateurs de télécommunications et est compétent pour traiter, en seconde ligne, toutes les plaintes introduites par les consommateurs contre tous les opérateurs.

Il convient de distinguer la démarche du service de médiation de celle effectuée par le service à la clientèle d'un opérateur télécoms ainsi que de la médiation au sens du code judiciaire devant les tribunaux. Le service de médiation intervient en qualité de tiers et non en tant qu'avocat, juge ou arbitre. Le service de médiation est impartial et neutre.

2 . DÉROULEMENT D'UNE MÉDIATION – LES DIFFÉRENTES ÉTAPES DE LA PROCÉDURE DE MÉDIATION

Le service de médiation tente de rétablir le dialogue entre les parties en écoutant et en favorisant une communication respectueuse. La plainte est d'abord transmise à l'opérateur télécoms de manière à ce que ce dernier puisse examiner et analyser le point de vue du plaignant. Ensuite, l'opérateur communique sa vision des faits et sa position au service de médiation.

Il n'est pas rare que l'explication fournie à ce stade par l'opérateur au plaignant soit suffisante de telle sorte que la plainte peut immédiatement se conclure par un accord à l'amiable. Il arrive aussi souvent que les opérateurs effectuent les corrections nécessaires et résolvent les problématiques soulevées afin de remédier aux problèmes des plaignants. De tels dossiers se concluent rapidement par un arrangement à l'amiable.

Parfois, le plaignant reçoit également une compensation pour le désagrément subi, ce qui peut être considéré comme un geste commercial de la part de l'opérateur. Notons à cet égard que l'aspect financier n'est pas toujours le motif principal de la plainte. Le service de médiation constate plutôt que, pour le plaignant, il est extrêmement important que ses besoins et problèmes soient entendus et compris. Le plaignant souhaite également que l'opérateur fasse preuve d'empathie et veuille savoir si l'opérateur a tiré des leçons structurelles de sa plainte individuelle.

2.1 Procédure de médiation par écrit

À n'importe quel stade de la procédure, chaque partie peut transmettre une proposition de règlement à l'amiable à l'autre partie.

Lors de la procédure de médiation, nous recueillons des informations sur le litige, examinons les points de vue et tentons de cerner les éléments importants pour chaque partie. Le service de médiation compare l'opinion des parties et veille à instaurer un climat de confiance. En général, on peut dire que le service de médiation explique les besoins et intérêts de chaque partie à la partie adverse.

Le service de médiation examine, avec les plaignants et les opérateurs, les solutions possibles et les aide à déterminer la solution qui correspond le mieux à leurs besoins et intérêts.

Nous pouvons clairement affirmer que, dans cette phase, le service de médiation adopte un comportement réservé et laisse l'initiative tant au plaignant qu'à l'opérateur. Enfin, il est essentiel pour la réussite de la démarche qu'un tiers n'impose pas une solution dans laquelle plaignants et opérateurs ne se retrouvent éventuellement pas, mais que les deux parties se tendent la main pour aboutir à un compromis.

Lorsque les parties parviennent à un accord avec l'aide du service de médiation, ce dernier prend note de ce qui a été convenu et le règlement à l'amiable est transmis aux deux

parties.

Vous trouverez, au point 3 du présent chapitre, quelques exemples de résultats de telles procédures de médiation.

2.2 Réunions avec les opérateurs

Il arrive que la médiation soit dans une impasse. Le service de médiation rassemble alors plusieurs dossiers de plaintes similaires et organise une réunion avec les opérateurs afin d'aboutir à une solution structurelle pour ces cas, laquelle peut être adaptée aux dossiers individuels. Ce processus prend plus de temps que la procédure écrite mais présente l'avantage de traiter plusieurs dossiers individuels en une fois.

3 . RÉSULTAT DE LA MÉDIATION

Si nous ne tenons pas compte des dossiers portant sur des appels malveillants, les plaintes relatives à la facturation continuent de constituer clairement, comme les années précédentes, la majeure partie du nombre total de plaintes. Les plaintes relatives aux catégories « questions contractuelles », « dérangements », « accueil » et « raccordement » complètent le top 5.

En 2012, la catégorie « accueil » arrive en quatrième position, occupée l'an passé par la catégorie « raccordement ». Par rapport à 2011, les plaintes « questions contractuelles » et « raccordement » affichent une nette progression, tandis que la catégorie « dérangements » est en baisse.

En 2012, nous avons aussi pu constater que les plaintes relatives à la facturation sont souvent liées à une autre catégorie. Il en va de même pour les plaintes qui traitent d'« accueil ».

Pour chaque catégorie de plaintes, nous avons repris, ci-après, deux exemples de plaintes qui ont pu se résoudre par un règlement à l'amiable en 2012.

3.1 Facturation

Aperçu de la plainte

Madame K. s'étonne de recevoir une facture de 335€ pour un mois de consommation d'Internet mobile avec sa tablette alors qu'elle avait souscrit un abonnement de 15€/mois auprès de Base.

Commentaires

Base a constaté que Madame K. a utilisé plus de 4 GB contre 1 GB inclus dans son forfait InternetAnywhere. L'opérateur attire l'attention sur le fait qu'il est de la responsabilité de la cliente de vérifier sa consommation. Sur les appareils comme l'iPad, il est également possible de vérifier son utilisation directement sur l'appareil, le volume consommé y étant mentionné. A titre de geste commercial, un ajustement de 102,16€ ainsi qu'une réduction de 10€ ont été proposés à Madame K.

Aperçu de la plainte

Monsieur V. a résilié son abonnement à cause de problèmes de facturation. Telenet aurait communiqué ses factures à sa banque par le biais du service « zoomit » sans qu'il en ait fait la

demande et les factures n'ont pas été réglées à temps. Le plaignant n'a pas payé les frais de rappel, qui se sont donc accumulés.

Commentaires

Telenet a intégralement crédité les frais de rappel facturés parce que le plaignant avait reçu des informations erronées du service à la clientèle. Ce dernier avait effectivement conseillé à Monsieur V. de soustraire les premiers frais de rappel du montant total de sa facture. Après que Telenet eut crédité ces frais, il ne restait aucun solde impayé au nom de Monsieur V..

3.2 Questions contractuelles

Aperçu de la plainte

Étant déçu de son abonnement chez Proximus, le représentant n'ayant pas communiqué les informations correctes, Monsieur T. a pris rendez-vous avec un vendeur de la société Mobistar. Ce dernier lui a proposé une formule plus avantageuse et a affirmé que Monsieur T. n'allait pas payer des frais de rupture de contrat s'il envoyait un recommandé en expliquant qu'il pouvait quitter sans frais en cas de changement des conditions générales. Quelques semaines plus tard, il a reçu une facture de Proximus reprenant des frais de résiliation prématurée. Le représentant de Mobistar ne répond plus à ses appels.

Commentaires

Mobistar reconnaît que les informations fournies par son vendeur concernant les frais de résiliation auprès de l'opérateur d'origine étaient erronées. La société a donc décidé de poser un geste commercial.

Aperçu de la plainte

Proximus a modifié le plan tarifaire de l'abonnement de Madame G. sans qu'elle en fasse la demande. Les différents courriers recommandés adressés à Proximus à propos de ce changement de plan tarifaire sont restés sans réponse.

Commentaires

Proximus a indiqué que des arriérés de paiement étaient à l'origine des modifications apportées à l'abonnement de Madame G. Des frais de rupture ont, dès lors, également été facturés en raison du changement d'abonnement (à la suite de ces arriérés de paiement) au profit d'une carte Pay&Go. Tous les frais facturés ont toutefois été crédités après que Proximus eut constaté qu'une lettre de Madame G. était effectivement restée sans réponse.

3.3 Dérangements

Aperçu de la plainte

Monsieur A. se plaint que, depuis plusieurs semaines, Belgacom se révèle incapable de réparer la ligne desservant sa rue. Toutes les semaines, le plaignant doit subir des coupures de téléphone et d'Internet. Le service technique contacté de nombreuses fois prétend ne rien pouvoir faire.

Commentaires

Le câblage a effectivement été affecté par des travaux d'infrastructure. Une nouvelle intervention a été réalisée afin d'adapter le profil du signal Internet. Pour les désagréments subis, deux mois de redevance ADSL ont été crédités par l'opérateur.

Aperçu de la plainte

Pendant une longue période, Monsieur Q. a subi des dérangements sur sa ligne téléphonique Belgacom. Les différentes interventions techniques se sont avérées infructueuses puisque les problèmes étaient apparemment dus à une ligne extérieure endommagée. Il fallut attendre longtemps pour que cette ligne extérieure soit rétablie.

Commentaires

Après plusieurs interventions supplémentaires, l'origine du dérangement a été localisée et le problème a pu être résolu. Monsieur Q. a d'abord reçu une intervention de 90€ pour la réparation tardive, comme indiqué dans les conditions générales de Belgacom. Après médiation, une intervention commerciale supplémentaire d'un montant de 250€ a été proposée.

3.4 Accueil

Aperçu de la plainte

Monsieur H. a contacté en vain, à plusieurs reprises, Belgacom au 0800... dans le but d'obtenir des renseignements relatifs aux e-services. Soit, on lui a demandé de contacter le service plus tard, soit on l'a mis en attente.

Commentaires

Belgacom a fait le nécessaire pour que Monsieur H. soit directement recontacté afin de pouvoir profiter pleinement du service gratuit Business E-Services. Un agent a répondu aux questions du client.

Aperçu de la plainte

Madame N. a contacté le service clientèle de Belgacom en raison d'une erreur lors de la commande d'un « Start Pack » par téléphone. Belgacom a, à tort, procédé à l'activation d'un « Maxi Pack ». Le collaborateur du service à la clientèle a indiqué que Madame N. n'avait aucune preuve démontrant qu'elle avait bel et bien commandé le « Start Pack ».

Commentaires

Belgacom a présenté ses excuses à la plaignante puisque les contacts avec son service à la clientèle ne se sont pas déroulés comme souhaité. L'abonnement a été modifié en « Start Pack » et la différence de prix de revient entre les deux formules d'abonnement a été créditée.

3.5 Raccordement

Aperçu de la plainte

Cela fait deux ou trois ans que Monsieur F. introduit régulièrement des demandes de raccordement à internet. Tous les opérateurs lui répondent que sa maison n'est pas raccordable en raison soit d'une contrainte d'éloignement de la borne (« ROP »), soit par manque de place sur ladite borne.

Commentaires

Belgacom a entrepris des travaux pour équiper le réseau de Monsieur F. Toutefois, le travail à effectuer est assez compliqué : transposition de plusieurs clients actuels VDSL2 sur un nouveau « ROP » et possibilité par la suite de raccorder de nouveaux clients sur l'ancienne borne.

Aperçu de la plainte

Monsieur F. a pris rendez-vous à plusieurs reprises avec KPN pour l'installation et l'activation de la ligne téléphonique et de la

connexion Internet. Les rendez-vous fixés n'ont pas été respectés de telle sorte que Monsieur ne pouvait pas travailler chez lui comme prévu.

Commentaires

KPN s'est excusée pour le non-respect des rendez-vous et a proposé une compensation d'une valeur de 30€. En outre, la ligne a été activée immédiatement après traitement de la plainte en médiation.

3.6 Gestion des données

Aperçu de la plainte

Lors de sa visite dans une boutique Proximus, le vendeur informe Monsieur G. qu'il a toujours une dette envers l'opérateur : il n'a pas payé une facture datant de 2005. Le plaignant se rappelle de ne pas avoir acquitté ladite facture car elle n'était pas rédigée dans sa langue maternelle.

Commentaires

Proximus a crédité les frais réclamés vu la prescription de la dette. En effet, la récupération des montants ouverts est fixée par la jurisprudence à cinq ans.

Aperçu de la plainte

Monsieur V. a contacté Proximus pour lui demander de transférer tous les services du numéro de client de la société X au nom de la société Y. Les procédures appropriées ont été suivies mais la facturation n'a pas été modifiée. Monsieur V. a alors décidé de geler tous les paiements et les services des comptes concernés ont été clôturés.

Commentaires

Proximus s'est excusée pour le service défaillant et a pris les mesures nécessaires pour mettre en ordre la facturation. Les notes de débit et de crédit requises ont été établies et les données de facturation des deux sociétés ont été modifiées.

3.7 Options téléphonie

Aperçu de la plainte

Depuis l'achat d'un GSM de marque Nokia série C3, Madame C. rencontre plusieurs problèmes techniques. Elle s'est rendue à la boutique Belgacom afin d'obtenir le remplacement de l'appareil vu le peu de temps d'utilisation. Cela lui a été refusé par le vendeur car une directive interne prévoit le remplacement d'un appareil dans un délai de trois jours uniquement.

Commentaires

Après vérification, il apparaît que le GSM a été envoyé à deux reprises auprès du fournisseur pour réparation. A titre exceptionnel, Belgacom a décidé de rembourser l'achat de Madame C.

Aperçu de la plainte

Depuis son transfert vers Mobistar, Madame A. rencontrait des problèmes de connexion. Dans le cadre de ses activités professionnelles, pour lesquelles elle est souvent en déplacement, elle était régulièrement injoignable. Aucune solution ne lui a été proposée lors de ses contacts avec le service à la clientèle de Mobistar.

Commentaires

Le service technique de Mobistar a effectivement constaté un problème de réseau à l'adresse de Madame A. Compte tenu

du fait qu'aucune amélioration ne pouvait être prévue à court terme, une résiliation sans frais de l'abonnement lui a été proposée.

3.8 Suivi des plaintes

Aperçu de la plainte

Monsieur M. a parrainé un client auprès de Numericable en vue de bénéficier d'une réduction de 100€ sur sa prochaine facture. Le plaignant n'a jamais reçu cet avantage sur une de ses factures malgré sa réclamation auprès de l'opérateur.

Commentaires

Numericable confirme, à présent, avoir encodé le parrainage. Le montant de 100€ sera déduit sur la prochaine facture de Monsieur M.

Aperçu de la plainte

Monsieur G. a rempli à deux reprises un formulaire de plainte sur le site Internet de Telenet. Il lui a alors été indiqué qu'il serait contacté dans les trois jours ouvrables. Monsieur G. n'a toutefois jamais été contacté pour discuter du contenu du formulaire de plainte. Lors d'un contact téléphonique portant sur cette problématique, il a été conseillé, une nouvelle fois, à Monsieur G. de remplir un formulaire de plainte.

Commentaires

Telenet a expliqué le traitement des formulaires de plaintes en ligne et a confirmé que ceux introduits par Monsieur G. n'avaient pas été traités et s'en est excusé. Monsieur G. a reçu une réponse aux questions posées et a bénéficié d'un geste commercial sous la forme de deux mois d'abonnement gratuit à la téléphonie fixe.

3.9 Produits et services

Aperçu de la plainte

Monsieur G. a mis une recharge de 5€ sur son GSM. Quelques semaines plus tard, il s'est aperçu que son crédit était à zéro. Renseignements pris auprès de Mobistar, une recharge n'est valable qu'un mois. Le plaignant a consulté le ticket délivré par son libraire et n'a vu nulle part une mention indiquant une validité limitée dans le temps.

Commentaires

Les conditions générales Tempo précisent que les recharges de 5€ ne prolongent que d'un mois la période d'utilisation et, par conséquent, la validité du montant de la recharge n'est que d'un mois. Mobistar confirme que cette information est également reprise sur son site web.

Aperçu de la plainte

Madame L. a reçu un SMS dans lequel Base lui signalait une modification lors de la recharge du crédit d'appel. À partir de cet instant, une recharge de 10€ suffirait pour envoyer un nombre illimité de SMS au lieu de l'habituelle recharge de 15€. Il s'est avéré par la suite que l'information était erronée.

Commentaires

Le service technique de Base a examiné le dossier et est arrivé à la conclusion que le SMS de confirmation avait été envoyé par erreur à certains clients. Madame L. a reçu des excuses et a bénéficié d'un geste commercial d'une valeur de 15€ sous la forme d'un crédit d'appel.

3.10 Questions de principe

Aperçu de la plainte

Suite au décès de son père, Monsieur D. prend contact avec Voo pour résilier son abonnement et transmet un simple courrier de confirmation à l'opérateur. Le mois suivant, Monsieur D. reçoit une facture au nom de son père, Voo se justifiant par l'absence de demande de résiliation. Malgré un envoi par recommandé, le plaignant reçoit à nouveau plusieurs factures et même une offre promotionnelle de trois mois d'abonnement gratuit. Monsieur D. exige des excuses de la part de Voo pour son attitude indécente envers les morts et leur famille.

Commentaires

Voo a pris les mesures nécessaires pour clôturer définitivement le compte client du père de Monsieur D. et a présenté à ce dernier ses plus sincères excuses.

Aperçu de la plainte

Monsieur O. ne comprenait pas le refus de Telenet d'effectuer un raccordement. Le câble coaxial ne permettrait pas d'effectuer un raccordement fonctionnant correctement. Monsieur O. s'était étonné vu que l'occupant précédent n'avait jamais signalé le moindre problème avec son raccordement Telenet.

Commentaires

Telenet a expliqué son souhait de proposer un service correct, sans aucun risque de dérangement. Quelques semaines plus tard, le raccordement était pourtant effectué. Une compensation a été octroyée sous la forme d'un mois d'abonnement gratuit à Internet et de six mois d'abonnement de base à la téléphonie.

3.11 Divers

Aperçu de la plainte

Madame C. a assuré l'iPhone de sa fille auprès de Mobistar. A la suite d'un choc, le GSM a été fissuré sur la face avant. L'assurance ne compte pas intervenir car le vendeur Mobistar a apparemment assuré le numéro de la plaignante et pas celui de sa fille.

Commentaires

Mobistar constate que Madame C. n'a pas été correctement renseignée. En effet, un numéro en formule prépayée Tempo (recharge automatique ou non) ne peut pas être assuré. A titre commercial, l'opérateur a annulé le montant porté en compte pour les frais d'assurance et a établi une note de crédit correspondant à 50% du prix d'achat de l'iPhone.

Aperçu de la plainte

Madame T. a déjà effectué plusieurs tentatives pour obtenir de TV Vlaanderen un remboursement promis de 200€ dans le cadre d'une action « cash back ». Chaque fois, ils ont assuré à Madame T. que le remboursement serait rapidement effectué mais il n'est jamais arrivé.

Commentaires

TV Vlaanderen a fait remarquer qu'ils n'avaient pas encore reçu les formulaires requis pour l'action « cash back », et ce, malgré la réaction de Madame T. qui indiquait qu'elle les avait déjà transmis. Après médiation, TV Vlaanderen a décidé de procéder au remboursement du crédit restant après déduction

du solde impayé. En outre, les frais de recouvrement ont également été crédités et le dossier de recouvrement a été clôturé sans frais.

3.12 Equipements terminaux

Aperçu de la plainte

Madame S. s'est rendue à la téléboutique de W. pour remplacer son répondeur défectueux. Le vendeur lui a proposé d'acheter un téléphone sans fil intégrant un répondeur mais par manque de temps, lui a demandé de se référer au mode d'emploi. Ne sachant pas s'en servir, la plaignante est retournée à la téléboutique de W. pour rendre le téléphone. Le vendeur a refusé dans un premier temps de reprendre l'appareil puis finalement lui a remis un GSM « à grosses touches pour vieilles dames » Emporia alors qu'elle avait besoin d'un appareil téléphonique fixe.

Commentaires

Belgacom présente ses excuses pour les désagréments subis et propose en geste commercial de rembourser le prix du GSM.

Aperçu de la plainte

Monsieur A. a ramené un iPhone 4S posant plusieurs problèmes. La batterie chauffait fortement. L'écran tactile ne fonctionnait pas comme il faut et l'iPhone se coupait souvent. Dans le magasin Mobistar, Monsieur A. a appris que la garantie n'était valable qu'un an, contrairement à la garantie légale de deux ans.

Commentaires

D'après Mobistar, les dommages constatés n'étaient pas couverts par la garantie d'usine. Monsieur A. s'est vu offrir le choix de se débarrasser gratuitement du produit, se faire remettre l'appareil non réparé ou se faire échanger l'appareil moyennant paiement. À titre de geste commercial, une compensation de 200€ lui a été accordée pendant trois mois.

3.13 Vie privée

Aperçu de la plainte

Madame N. reçoit régulièrement des SMS publicitaires d'un numéro inconnu Mobistar alors qu'elle est cliente auprès de l'opérateur mobile Proximus. Ni Mobistar, ni Proximus ne se disent capables de résoudre son problème.

Commentaires

Mobistar explique que les SMS incriminés trouvent leur source auprès d'une société commerciale spécialisée dans la vente de matériel de téléphonie mobile. Sur cette base, Mobistar n'a pas la possibilité d'empêcher un utilisateur particulier ou professionnel d'envoyer des SMS. Mobistar a néanmoins invité la société (faisant partie de ses partenaires commerciaux) à stopper l'envoi des SMS.

Aperçu de la plainte

Monsieur G. n'avait plus accès à ses e-mails sur son BlackBerry en raison d'une modification des mots de passe. Ces derniers auraient été modifiés par un tiers après un contact avec le service à la clientèle de Telenet.

Commentaires

Telenet a déploré l'utilisation abusive des données du client par des tiers. Il a été convenu avec Monsieur G. qu'un mot de

passé de contrôle serait demandé avant toute modification ou avant toute communication d'informations. Monsieur G. a été encouragé à porter plainte contre X auprès de la police.

3.14 Dommages suite à des travaux d'infrastructure

Aperçu de la plainte

Suite à une demande de raccordement dans l'immeuble, une équipe de montage de Belgacom est venue poser un câble de raccordement entre le trottoir et l'armoire électrique à l'intérieur de cette habitation. Malheureusement, Monsieur O. s'est aperçu que les fixations de la porte « coupe-feu » au niveau des charnières inférieures ont été détériorées.

Commentaires

Les dégâts occasionnés ont été faits par un sous-traitant de Belgacom. Malgré plusieurs rappels auprès de cette firme, Belgacom a constaté que les réparations n'ont pas été réalisées. En conséquence, l'opérateur a décidé de prendre en charge les frais de réparation, sur présentation de la facture du menuisier.

Aperçu de la plainte

Madame F. a constaté qu'elle ne disposait plus d'une ligne téléphonique active. Quelque temps plus tard, tous les voisins ont connu le même problème. Madame F. s'interrogeait quant à la communication défectueuse de Belgacom à propos de ce dérangement et de la non-résolution du problème à temps.

Commentaires

Belgacom a expliqué les causes du dérangement. Il s'est avéré qu'il n'est pas habituel que toutes les personnes concernées par un dérangement en soient informées automatiquement. Belgacom a assuré que tout a été mis en œuvre pour réparer le dérangement le plus rapidement possible et a octroyé à Madame F. une compensation d'une valeur d'un mois de « Classic Line ».

3.15 Informations générales

Aperçu de la plainte

Madame T. a souscrit un abonnement chez Proximus via e-shop. Elle s'était renseignée sur les conditions des promotions mais n'a pas reçu les informations correctes et sur le site web, les explications prêtaient à confusion.

Commentaires

Proximus a établi une note de crédit de 145,74€ correspondant à 50% de la somme ouverte, suite à l'impossibilité de fournir une copie d'un dépliant ou de ce qui a été publié sur son site web en vue d'attester l'information sur la limitation des 500 minutes.

Aperçu de la plainte

Monsieur J. a besoin du code IMEI de l'appareil qu'il vient de se faire voler. Il demande à Mobistar de le lui communiquer, ce qui ne semble pas possible via le service à la clientèle.

Commentaires

Mobistar a contacté l'assureur puis a fait le nécessaire pour fournir le code IMEI au service concerné.

3.16 Annuaires

Aperçu de la plainte

Monsieur D. vient de recevoir le nouvel annuaire des pages blanches 8A. Il se pose la question de son utilité vu que son entité n'est pas reprise.

Commentaires

Truvo s'est rendu compte qu'un certain nombre d'abonnés avaient reçu le volume A des pages blanches bien qu'ils soient repris dans le volume B. La société s'est excusée pour les inconvénients rencontrés et a confirmé que chaque abonné avait reçu gratuitement le volume correct.

Aperçu de la plainte

Madame D. a indiqué ne pas être satisfaite de sa mention dans les pages blanches. Il y était effectivement indiqué qu'elle habite à une adresse qui lui est inconnue. Après quelques recherches, elle a constaté que personne n'habitait à cette adresse et qu'il devait donc s'agir d'une erreur.

Commentaires

Truvo a confirmé à Madame D. que la mention erronée serait supprimée manuellement. Pour la publication des données correctes, il fallait attendre la liste modifiée de Belgacom. Dans l'intervalle, le site www.1307.be avait déjà été modifié.

C. RECOMMANDATIONS

1. INTRODUCTION

Le service de médiation ne peut évidemment pas obtenir un arrangement à l'amiable dans tous les cas. Il est toujours possible que la première phase de médiation se termine sans accord. Si, après l'intervention du service de médiation, les négociations entre le plaignant et l'opérateur atteignent un stade ne permettant plus d'aboutir à un accord à l'amiable, le service de médiation formule une recommandation afin de clôturer la plainte.

Une telle recommandation est toujours adressée à l'opérateur et trouve son fondement dans l'article 43 bis § 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. Cette recommandation peut être favorable ou défavorable au plaignant. Nous présentons ci-dessous quelques exemples de plaintes qui ont fait l'objet d'une recommandation tantôt favorable tantôt défavorable au plaignant.

Une recommandation n'est pas juridiquement contraignante et diffère en ce sens d'un jugement prononcé par un tribunal. L'opérateur n'est donc pas contraint de suivre la recommandation du service de médiation. Le plaignant peut également se pourvoir en justice si la recommandation n'est pas suivie par l'opérateur.

2 . QUELS SONT LES OPÉRATEURS QUI ONT GÉNÉRÉ LE PLUS GRAND NOMBRE DE RECOMMANDATIONS ?

Il n'est pas étonnant que le « top 5 » des opérateurs, en ce qui concerne le nombre effectif de plaintes « médiation » qui ont dû être clôturées en 2012 par le biais d'une recommandation, reprend les mêmes opérateurs que ceux qui ont engendré le plus grand nombre de plaintes, à savoir Proximus et Belgacom (454 recommandations), Telenet (189 recommandations), Base et KPN (114 recommandations) et Mobistar (86 recommandations).

3 . QUELS SONT LES THÈMES QUI ONT GÉNÉRÉ LE PLUS GRAND NOMBRE DE RECOMMANDATIONS ?

En 2012, le service de médiation a rédigé en tout 969 recommandations (contre 1.049 en 2011 et 1.032 en 2010).

Une recommandation a donc été formulée par le service de médiation dans 4,19 % de l'ensemble des dossiers clôturés. Les chiffres restent plus ou moins constants, ce qui n'a rien de surprenant puisqu'il y aura toujours un certain pourcentage de dossiers qui ne peuvent pas être résolus par un règlement à l'amiable.

La facturation d'indemnités de résiliation et les litiges portant sur l'arrêt d'abonnement ont généré un grand nombre de plaintes en 2012. D'un point de vue statistique, les deux thèmes de plaintes susmentionnés constituent les principaux problèmes relevés en 2012 par le service de médiation.

Comme les années précédentes, les frais de résiliation pour les clients professionnels et la facturation en cas de rupture de contrat ont encore donné lieu à un grand nombre de recommandations en 2012. La majorité des plaintes ont, en effet, porté sur la facturation et sur des questions contractuelles.

Ci-dessous, nous présentons quelques recommandations significatives en indiquant la suite donnée par l'opérateur.

3.1 Résiliation d'un contrat (114 recommandations)

Dans notre rapport annuel précédent, nous examinions plus en détail la résiliation anticipée de contrats de services de communications électroniques. En 2012, le service de médiation a, de nouveau, reçu des centaines de plaintes relatives à ce problème, de telle sorte que ce thème fait l'objet d'un chapitre distinct dans le présent rapport annuel.

3.1.1 Frais de résiliation (63 recommandations)

Exemple

Madame R. a contesté le fait que KPN lui ait facturé une indemnité de rupture.

Point de vue de l'opérateur

KPN a indiqué que Madame R. avait mis prématurément fin à son contrat puisqu'elle a accepté une prolongation de contrat par téléphone. Madame R. nie avoir marqué son accord par téléphone sur une prolongation de contrat.

Recommandation du service de médiation

Le service de médiation a recommandé à KPN de créditer

l'indemnité de résiliation, ainsi que les éventuels frais de recouvrement.

Commentaire

KPN a remis au service de médiation l'enregistrement de la conversation téléphonique au cours de laquelle Madame R. aurait donné son accord pour la prolongation du contrat. À l'écoute de cet enregistrement, le service de médiation a constaté que le vendeur de KPN a parlé d'une réduction et non d'une prolongation de contrat. Madame R. avait donc marqué son accord pour l'obtention d'une réduction et non pour une prolongation de contrat. La facturation de l'indemnité de résiliation se fondait dès lors sur un accord inexistant. Le fait que KPN ait confirmé par écrit la prolongation de contrat n'y change rien. L'article 46 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché stipule que la confirmation écrite mentionne les éléments abordés lors de la vente à distance.

Indépendamment de cette lettre de confirmation, l'accord n'est pas valable tant que Madame R. n'a pas explicitement marqué son accord pour la prolongation de contrat. Le service de médiation a conclu que l'indemnité de résiliation a été facturée totalement à tort.

Comme Madame R., quelques centaines d'anciens abonnés de différents opérateurs ont déposé une plainte similaire auprès du service de médiation. Ce point sera traité plus en détail dans un chapitre du présent rapport annuel. Jusqu'au dernier jour précédant l'entrée en vigueur de la nouvelle loi télécoms, le service de médiation a dû, une nouvelle fois, constater en 2012 que certains prestataires, tels que Proximus et Belgacom, rendent difficile la réalisation des demandes des consommateurs qui souhaitent changer d'opérateur afin de pouvoir profiter d'une offre intéressante d'un fournisseur concurrent.

3.1.2 Résiliation d'un abonnement (30 recommandations)

Exemple

Monsieur R. résilie son abonnement Telenet et est informé par l'opérateur que son compte de messagerie resterait disponible pendant six mois. Juste avant l'expiration de ce délai, Monsieur R. tente en vain d'effectuer une opération dans son compte de messagerie chez Telenet.

Point de vue de l'opérateur

Telenet a fait savoir que le délai de six mois était converti en 180 jours, de telle sorte que le compte de messagerie de Monsieur R. avait été désactivé. Les e-mails ne pouvaient plus être récupérés. Monsieur R. a estimé que Telenet n'avait pas clairement communiqué sur le délai de disponibilité et a souligné le désagrément subi.

Recommandation du service de médiation

Le service de médiation a recommandé à Telenet d'octroyer une compensation.

Commentaire

Le code de conduite ISPA relatif à l'accès aux e-mails et à l'espace web conformément aux articles 121/1 et 121/2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques stipule qu'un utilisateur conserve l'accès à son compte de messagerie chez un opérateur durant six mois après la fin de son contrat avec cet opérateur. La disposition ne précise pas

que le délai de six mois est converti en 180 jours. Par conséquent, on peut considérer que le délai de six mois peut être pris au sens littéral. Le service de médiation estime dès lors que Telenet a clôturé prématurément le compte de messagerie de Monsieur R. qui n'a plus pu accéder à un nombre indéterminé d'e-mails et a, dès lors, subi un certain préjudice. Ce dernier étant difficile à chiffrer, le service de médiation a proposé une compensation symbolique.

3.1.3 Méthodes de vente/fras de rupture (21 recommandations)

Exemple

Madame W. a répondu à une promotion de TV Vlaanderen pour l'achat d'un récepteur HD. Deux jours plus tard, elle constate dans une publicité que TV Vlaanderen a lancé une nouvelle action promotionnelle proposant le même appareil à un prix inférieur. Madame W. n'a pas apprécié la manière dont TV Vlaanderen s'est adressée à elle lorsqu'elle s'est enquisse de la possibilité de bénéficier de la baisse de prix.

Point de vue de l'opérateur

Après intervention du service de médiation, TV Vlaanderen a proposé à Madame W. de bénéficier de l'action la plus avantageuse. Il est toutefois ressorti du dossier que Madame W. n'avait toujours pas obtenu le remboursement de la différence de prix.

Recommandation du service de médiation

Le service de médiation a recommandé à TV Vlaanderen de rembourser à Madame W la différence de prix entre les deux actions.

Commentaire

Comme TV Vlaanderen l'a elle-même indiqué, Madame W. pouvait faire valoir son droit de renonciation pour sa commande passée à distance. Le contact téléphonique de Madame W. après avoir découvert l'action plus intéressante peut être considéré comme l'exercice du droit de renonciation. La désobligeance avec laquelle Madame W. a été traitée lors de cet appel l'en a visiblement empêchée. Il est évidemment regrettable que ce différend n'ait pas pu être résolu en première ligne. Dans l'intervalle, TV Vlaanderen s'est montrée disposée à faire bénéficier Madame W. de l'action souhaitée, ce qui constituait une solution appropriée. Nous n'avons pas pu clairement établir pourquoi TV Vlaanderen n'avait pas encore mis en œuvre cette solution.

En 2012, force est de constater que des recommandations ont régulièrement dû être rédigées pour des plaintes de clients protestant contre les méthodes de vente spécifiques parfois assez agressives. Ces pratiques concernent, selon le service de médiation, tant les vendeurs internes qu'externes des opérateurs.

À titre purement informatif, le service de médiation tient à expliquer brièvement le rôle des opérateurs concurrents dans cette problématique. En effet, en 2012, le service de médiation a encore reçu un grand nombre de plaintes où d'autres opérateurs avaient incité les abonnés à résilier leur contrat à la suite d'une modification des conditions générales. Les abonnés auraient ainsi pu changer d'opérateur sans pénalité. Vu les témoignages des plaignants, le fait que tous les clients n'avaient pas un abonnement concerné par les modifications n'a probablement pas toujours été clairement souligné par les vendeurs. Les concurrents n'ont émis aucune remarque à cet

égard et ont renvoyé à la clause figurant dans le contrat signé par l'abonné. Celle-ci informe le client qu'il accepte de respecter les obligations contractuelles auprès de son opérateur actuel.

Le service de médiation désapprouve le fait que des opérateurs prospectent la clientèle d'autres opérateurs en usant de cette stratégie et omettent de mentionner, dans ce contexte, des informations importantes. Les opérateurs incitent ainsi les clients à rompre leur contrat.

3.2 Facturation (66 recommandations)

Exemple

Dommel avait bloqué la ligne de Monsieur V. en raison d'une facture impayée. Bien que Monsieur V. ait apuré sa dette, Dommel n'avait toujours pas levé le blocage un mois plus tard. Dans ces circonstances, Monsieur V. a fait savoir que la réactivation n'était plus nécessaire et qu'il prendrait un autre abonnement chez Belgacom. Monsieur V. attendait le remboursement des redevances prépayées.

Point de vue de l'opérateur

Dommel a estimé que Monsieur V. avait résilié prématurément son contrat de 12 mois sans raison valable et a indiqué qu'il facturerait une pénalité de résiliation. Après médiation, Dommel était uniquement disposée à déduire les frais de réactivation de la pénalité de résiliation.

Recommandation du service de médiation

Le service de médiation a recommandé à Dommel de créditer et rembourser les frais de réactivation sans conditions, de créditer et, le cas échéant, de rembourser la pénalité de résiliation, et de créditer et rembourser la redevance prépayée.

Commentaire

Le service de médiation n'était pas d'accord avec le point de vue de Dommel. Monsieur V. avait apuré sa dette, y compris les frais de réactivation. Malgré les nombreuses promesses par téléphone, la ligne n'a pas été réactivée dans un délai raisonnable. Selon Monsieur V., Dommel a indiqué à propos de la facture de réactivation, que le blocage serait levé dans un délai de 3 à 10 jours, ce qui ne correspondait pas du tout à la réalité. Dommel a seulement procédé à la réactivation lorsque Monsieur V. était déjà client chez Belgacom. Dans ces circonstances, il est, dès lors, logique que Monsieur V. ne s'attende plus à la réactivation par Dommel.

Le service de médiation constate régulièrement dans les plaintes relatives à la facturation que les opérateurs usent ou abusent de leur position de force vis-à-vis de l'utilisateur final. Les deux abus principalement constatés par le service de médiation sont la désactivation de services pour non-paiement de factures et le transfert de dossiers vers des sociétés de recouvrement et des huissiers, avec facturation de coûts supplémentaires. Beaucoup d'utilisateurs pensent qu'ils ne peuvent rien faire pour s'y opposer.

Le service de médiation reçoit très fréquemment ce type de plaintes. Nous estimons que les opérateurs instaurent trop souvent un service minimum pour de petits montants impayés. En outre, la plupart des opérateurs facturent souvent la redevance pendant la période au cours de laquelle le client ne peut pas utiliser le service. Certains opérateurs vont même

plus loin : ils rompent le contrat en invoquant, par exemple, une facture impayée et infligent des frais de résiliation au client pour cause de rupture prématurée de contrat, pour non-respect de l'obligation de paiement par le client.

Dans un certain nombre de plaintes, il arrive également que des désactivations résultent de la négligence des opérateurs. Des désactivations sont, par exemple, effectuées suite à l'envoi de factures à une mauvaise adresse. Une bonne gestion administrative pourrait éviter ces plaintes.

3.3 Suivi des plaintes (22 recommandations)

Exemple

Monsieur D. nous a fait savoir que Mobistar avait activé le service minimum sur son abonnement en raison d'un solde impayé contesté découlant du fait que l'opérateur n'avait pas effectué l'optimisation convenue du plan tarifaire.

Point de vue de l'opérateur

Mobistar a indiqué que Monsieur D. n'aurait pas réagi à des propositions antérieures de modification tarifaire. L'opérateur a envoyé une nouvelle proposition à Monsieur D. à la suite de sa plainte. Moyennant son accord, Mobistar effectuerait les modifications requises. Monsieur D. a insisté sur le fait qu'il avait déjà accepté à trois reprises la modification de son abonnement et sur le désagrément subi en raison du fait que Mobistar avait continué à appliquer des tarifs plus élevés. Après la médiation, Mobistar a octroyé une compensation.

Recommandation du service de médiation

Le service de médiation a recommandé à Mobistar d'optimiser le plan tarifaire avec effet rétroactif et de prendre à sa charge tous les frais liés au service minimum.

Commentaire

Le service de médiation a constaté que Monsieur D. avait déjà introduit une plainte ayant trait à ce sujet. Dans ce dossier, le service de médiation a retrouvé une copie d'e-mails dans lesquels Monsieur D. marquait son accord et insistait même pour effectuer la modification tarifaire convenue. Ces courriers étaient adressés à l'adresse e-mail d'un collaborateur de Mobistar. Ce dernier a d'ailleurs envoyé une confirmation disant que le nécessaire serait fait. Le service de médiation a constaté que Mobistar n'avait pas tenu compte de cet élément crucial dans le dossier. Fort de ces constatations, le service de médiation a estimé que Mobistar devait effectuer l'optimisation tarifaire avec effet rétroactif.

3.4 Questions de principe (21 recommandations)

Exemple

Monsieur B. n'a pas apprécié que Proximus l'oblige, en tant qu'utilisateur Pay&Go, à indiquer ses données personnelles en ligne pour pouvoir participer à un jeu et bénéficier ainsi d'un avantage donné. En outre, Monsieur B. a également indiqué, que lors de sa participation à ce jeu en ligne, il avait reçu un message l'informant qu'il avait gagné une X-box, alors que l'opérateur a refusé par la suite de lui octroyer ce cadeau.

Point de vue de l'opérateur

Proximus a expliqué pourquoi les participants à ce jeu devaient communiquer leurs données personnelles (entre autres pour pouvoir bénéficier de certains cadeaux). À la suite de cette plainte, Proximus a ouvert une enquête et a constaté que Monsieur B. n'avait gagné aucun cadeau. Selon

Proximus, Monsieur B. n'a probablement pas validé son gain. L'opérateur a, toutefois, invité Monsieur B. à prouver qu'un cadeau lui avait été promis.

Recommandation du service de médiation

Le service de médiation a recommandé à Proximus de supprimer les données personnelles de Monsieur B. de ses fichiers.

Commentaire

Dans sa réaction, Monsieur B. a utilisé des formulations déplacées qui ont rendu impossible toute tentative de conciliation et de règlement à l'amiable. Une partie du mécontentement de Monsieur B. découlait de la réaction tardive de Proximus. Monsieur B. avait initialement communiqué un numéro d'appel erroné, ce qui a reporté de quelques jours l'enquête de Proximus. Il fallut ensuite deux mois et demi pour que Proximus communique son point de vue au service de médiation. Le jour de la réception de ce point de vue, le service de médiation est entré en communication avec Monsieur B. Le service de médiation pouvait comprendre que le client soit mécontent de la réaction tardive mais déplorait le ton de sa réponse.

Quant au contenu de la plainte, le service de médiation a constaté qu'aucune des deux parties n'a pu fonder son point de vue sur des preuves. Il est compréhensible que, lorsqu'un message indique que vous avez gagné à un concours en ligne, on ne prenne pas automatiquement des captures d'écran ou des photos pour anticiper d'éventuels problèmes par la suite. Dans ce sens, Monsieur B. s'est effectivement trouvé dans l'impossibilité de démontrer qu'il avait raison. Tout comme le service de médiation a peu de raisons de douter de la sincérité de Monsieur B., aucun élément ne permet de remettre en question l'exactitude de l'enquête ouverte par Proximus. En d'autres termes, le service de médiation n'a pu donner aucune réponse définitive à cette plainte. Le service de médiation a, toutefois, estimé que Proximus avait avancé suffisamment d'arguments pour justifier le fait qu'elle avait demandé aux participants du jeu en question de lui transmettre des données à caractère personnel.

3.5 Accueil des clients - Plaintes relevant de plusieurs catégories (14 recommandations)

Voir à cet effet le chapitre 8 y consacré dans le présent rapport annuel.

4 . RECOMMANDATIONS FAVORABLES OU DÉFAVORABLES AU PLAIGNANT

4.1 Recommandations favorables au plaignant suivies par l'opérateur

La recommandation peut être prononcée tant en faveur de 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.

En 2012, le service de médiation a constaté que 151 recommandations favorables au plaignant (sur un total de 969

recommandations) ont été suivies par l'opérateur. Dans 94,14 % des dossiers traités en 2012, le service de médiation est parvenu à obtenir un résultat favorable pour le consommateur soit (i) via un règlement à l'amiable entre les parties concernées, soit (ii) via une recommandation suivie par les opérateurs.

Exemple

Monsieur J. souhaitait résilier son abonnement GSM chez Telenet en raison de problèmes de réseau. Telenet avait aussi bloqué son service TV en raison d'un solde impayé qui portait uniquement sur la valeur résiduelle contestée de l'appareil.

Point de vue de l'opérateur

Telenet a confirmé les problèmes de réseau au service de médiation. L'opérateur a répété qu'aucune indemnité de résiliation ne serait facturée, mais a annoncé que la contre-valeur du GSM concerné serait facturée de manière dégressive. Telenet a estimé que l'abonné avait pu acheter le téléphone à un prix avantageux en combinaison avec un abonnement GSM et que cet avantage devenait caduc puisque l'opérateur offrait la possibilité de résilier l'abonnement sans frais.

L'abonné ne pouvait pas se satisfaire de cette proposition.

Recommandation du service de médiation

Le service de médiation a recommandé à Telenet de recalculer correctement la valeur résiduelle de l'appareil, en tenant compte du prix d'achat déjà payé, d'octroyer une compensation de 50 €, de débloquent gratuitement l'abonnement TV et de créditer les redevances pour la période d'inactivité.

Commentaire

Le service de médiation a tenu une réunion avec Telenet au cours de laquelle le thème des problèmes de réseau, qui a fait l'objet de très nombreuses plaintes, a été abordé. Lors de cette réunion, le service de médiation a proposé à Telenet de toujours vérifier la qualité du réseau à l'adresse du client potentiel qui commande une connexion GSM et d'encourager ce client à annuler sa commande s'il s'avère qu'il risque de rencontrer des problèmes de réseau. Le service de médiation a également expliqué à Telenet que les problèmes de réseau peuvent constituer un inconvénient majeur pour les clients lésés. Leurs conversations téléphoniques sont, sans cesse, interrompues, de telle sorte qu'ils doivent régulièrement rappeler leurs correspondants, ce qui se traduit par une hausse de la consommation. Il convient également de tenir compte du confort, puisque certains clients qui rencontrent des problèmes de réseau doivent sortir pour pouvoir bénéficier d'une réception quelque peu acceptable. Certains de ces clients décident de facto de ne plus utiliser leur abonnement et se débrouillent avec des cartes prépayées et/ou une ligne fixe, ce qui peut également engendrer des surcoûts.

4.2 Recommandations favorables au plaignant et partiellement suivies par l'opérateur

En 2012, le service de médiation a constaté que 69 recommandations favorables au plaignant ont été partiellement suivies par l'opérateur.

Nous vous présentons ci-dessous un exemple frappant de recommandation partiellement suivie par l'opérateur.

Exemple

En raison d'un paiement tardif de son allocation, Monsieur G. demande à Belgacom un report de son obligation de paiement. En outre, Monsieur G. remet en question l'application correcte du tarif téléphonique social par Belgacom.

Point de vue de l'opérateur

Après l'ouverture de la plainte en médiation, Belgacom a activé le service minimum sur la ligne de Monsieur G. Belgacom n'a pas voulu lever le service minimum avant que Monsieur G. n'apure l'intégralité du solde impayé. Aucun plan d'apurement n'a été proposé. Belgacom a, toutefois, crédité deux frais de rappel.

Recommandation du service de médiation

Le service de médiation a recommandé à Belgacom de créditer tous les coûts concernant la période du service minimum (coûts de mise hors service, redevances facturées pendant la période de mise en service minimum, coûts de remise en service).

Commentaire

Le service de médiation a constaté que Belgacom n'avait pas immédiatement suspendu la procédure de recouvrement après réception de la plainte en médiation, ce qui a donné lieu à l'activation du service minimum. En outre, Belgacom a facturé des redevances durant la période de mise en service minimum. Le service de médiation a noté que Belgacom n'a pas respecté l'article 17 de l'annexe de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. En outre, Monsieur G. remet en question l'application correcte du tarif téléphonique social par Belgacom. Belgacom a assuré au service de médiation que ce tarif avait été correctement appliqué et fournissait quelques factures en guise de preuves. À la lumière de ces factures, le service de médiation a effectivement pu constater que Belgacom avait octroyé une réduction tant pour l'abonnement que pour les communications en vertu du tarif social.

Réponse finale de l'opérateur

Belgacom a continué de facturer des redevances pour l'Internet et la TV et pour la location du décodeur.

4.3 Recommandations sans suite favorable pour le plaignant

Il s'agit soit de recommandations favorables à l'opérateur, soit de recommandations favorables au plaignant que l'opérateur n'a pas suivies.

En 2012, nous avons pu enregistrer 506 recommandations sous cette rubrique. Nous vous présentons ci-après deux exemples parmi ces recommandations.

4.3.1 Recommandations favorables à l'opérateur

Exemple

Dans l'exemple ci-dessous, le plaignant n'a pas pu disposer pendant une longue période d'Internet et du téléphone à cause de problèmes liés à son raccordement et a, dès lors, souhaité obtenir une compensation pour les préjudices y afférents.

Les faits

Monsieur C. a indiqué que son raccordement au téléphone et à Internet chez Base est resté en dérangement pendant des jours. Cela a donné lieu à une situation intenable. Monsieur C. a tenu Base responsable des bénéfices nets non réalisés et

des pertes pour une période de 11 jours et a décidé de suspendre ses paiements. Il a également procédé à la résiliation de son contrat et a reçu une facture avec indemnité de rupture, qu'il a aussi contestée.

Point de vue de l'opérateur

Base a indiqué que le dérangement était dû à un problème avec la configuration du modem et a reconnu que les services n'avaient pas fonctionné pendant trois jours à cause de cela. Par la suite, Monsieur C. n'aurait pas correctement raccordé le téléphone au modem et n'aurait donc pas pu utiliser les services les jours suivants. À la suite d'un premier contact, Monsieur C. a reçu les instructions nécessaires pour remédier à ce problème. Base a offert une compensation équivalant à trois jours de redevance.

Recommandation du service de médiation

Le service de médiation n'a pas pu adresser une recommandation négative à Base.

Commentaire

Le service de médiation a d'abord constaté qu'il était impossible de déterminer l'ampleur du dommage puisque Monsieur C. n'a pas joint la moindre preuve à son dossier. Dans un environnement technologique, il ne peut toutefois jamais être exclu que des problèmes involontaires et imprévus se produisent avec des conséquences négatives pour une ou plusieurs parties. Il est ressorti du dossier que Base avait remédié au dérangement dans un délai plus ou moins acceptable (3 jours). Dans ces circonstances, le service de médiation a pu se déclarer d'accord avec le geste proposé par Base. Le service de médiation n'a pas non plus trouvé dans le dossier une raison valable sur laquelle Monsieur C. aurait pu se fonder pour pouvoir prétendre à une résiliation sans frais de son contrat.

4.3.2 Recommandations non suivies par l'opérateur

Exemple

Ci-après, le service de médiation tente d'analyser, au moyen d'un exemple concret, comment et pourquoi l'opérateur aurait dû suivre sa recommandation relative aux frais de rupture facturés à la suite de la résiliation d'un abonnement.

Les faits

À la suite d'un déménagement, Madame D. s'informe des modalités de résiliation auprès de son opérateur Scarlet. Après que le vendeur lui aurait confirmé qu'elle pouvait résilier son abonnement sans frais, Madame D. envoie une demande de résiliation écrite. À son grand étonnement, Scarlet lui facture une indemnité de résiliation.

Point de vue de l'opérateur

Scarlet a confirmé que Madame D. n'avait pas respecté la durée minimale du contrat puisque ce dernier avait été prolongé pour une période de 12 mois, ce que Madame D. a démenti.

Recommandation du service de médiation

Le service de médiation a recommandé à Scarlet de créditer l'intégralité du montant de l'indemnité de rupture, y compris les frais de recouvrement.

Commentaire

Le service de médiation a prié Scarlet de prouver que Madame D. avait donné son consentement à une prolongation de contrat. Scarlet a remis au service de médiation un bon de

livraison portant sur l'installation d'un nouveau produit et signé par Madame D. Ce document n'a pas permis d'apporter le moindre début de preuve que Madame D. aurait marqué son accord pour un nouveau contrat annuel. Le service de médiation estime qu'en application de l'article 1315, alinéa premier du Code civil, Scarlet devait démontrer l'existence de l'engagement étant donné qu'elle en a poursuivi l'exécution. Selon le service de médiation, Scarlet n'a pas pu démontrer qu'un nouveau contrat annuel avait été activé avec le consentement de Madame D.

4.4 Recommandations sans suite devenant exécutoires.

En 2012, 21 recommandations favorables au plaignant n'ont fait l'objet d'aucune réaction par l'opérateur et sont, dès lors, devenues exécutoires.

Vous trouverez ci-dessous un exemple de plainte où la recommandation émise n'a fait l'objet d'aucune réponse dans le délai légal.

Exemple

Alors que Madame G. avait résilié son abonnement Internet chez Clearwire et utilisait depuis lors les services d'un autre opérateur, son ancien opérateur continuait de percevoir des redevances mensuelles par domiciliation. Madame G. a mis fin à cette domiciliation et a reçu une mise en demeure d'un bureau de recouvrement. Clearwire a indiqué que la facturation s'est poursuivie conformément aux conditions générales, car le modem ne leur avait toujours pas été restitué.

Madame G. a affirmé avoir bel et bien renvoyé le modem (par la poste). Elle ne pouvait toutefois fournir aucune preuve de dépôt. Clearwire a finalement décidé d'annuler les factures impayées et de mettre fin au dossier auprès du bureau de recouvrement. Clearwire n'a apparemment pas non plus facturé la contre-valeur du modem perdu. Madame G. ne s'est pas montrée satisfaite de ce règlement et a insisté sur le remboursement des montants, selon elle, indûment prélevés par l'opérateur. Madame G. visait les redevances prélevées entre la résiliation de l'abonnement et l'arrêt de la domiciliation.

Recommandation du service de médiation

Le service de médiation a recommandé à Clearwire de créditer toutes les redevances depuis la facturation de l'indemnité de résiliation et de les rembourser à la plaignante.

Commentaires du service de médiation

Le service de médiation n'a pas pu déterminer ce qui a posé problème lors du renvoi du modem. Il est ressorti du dossier que Madame G. n'a malheureusement demandé aucune enquête auprès de la poste ou du service de médiation compétent. Il s'est également avéré que la résiliation de l'abonnement Clearwire avait donné lieu à la facturation d'une indemnité de rupture que Madame G. a bel et bien payée. Le service de médiation estime qu'il n'était pas correct de continuer de prélever des redevances mensuelles après avoir facturé une indemnité de résiliation, puisque ladite indemnité découlait de la fin prématurée du contrat et tenait sans doute compte des redevances à payer jusqu'à la date de fin du contrat.

Le service de médiation n'a pas été informé de la décision définitive et motivée de Clearwire. Dans ce cas de figure, l'article 43 bis, § 5, alinéa 3, de la loi du 21 mars 1991 portant

réforme des entreprises publiques économiques prévoit que l'entreprise concernée doit exécuter la recommandation.

D. CONCLUSION

Seulement 2,19 % de l'ensemble des dossiers clôturés en 2012 se sont conclus par un résultat négatif pour l'utilisateur. Ces chiffres démontrent que, très souvent, le service de médiation a pu clôturer les dossiers pour lesquels son intervention avait été sollicitée par un règlement à l'amiable.



5

Chapitre

ANALYSE DES PLAINTES RELATIVES AUX TROIS PRINCIPAUX OPÉRATEURS : BELGACOM, MOBISTAR ET TELENET

A. INTRODUCTION

En 2012, le service de médiation a reçu 23.671 plaintes médiation. 18.382 de ces plaintes, soit 77,6 % du total, ont été introduites à l'encontre de trois opérateurs, à savoir Belgacom - Proximus, Mobistar et Telenet.

Jusqu'à l'année 2011, les opérateurs Belgacom et Proximus étaient considérés comme des entités distinctes et mentionnées en tant que telles dans les statistiques de nos rapports annuels. Suite à l'intégration de Proximus dans l'entreprise Belgacom, intégration largement concrétisée en 2012, il a été décidé de considérer désormais les deux opérateurs comme une seule et même entité.

Si nous additionnons les chiffres respectifs de Belgacom et Proximus en 2011, ces opérateurs occupaient déjà la première place quant au nombre de plaintes médiation introduites auprès de notre service, soit 9.453. En 2012, le groupe Belgacom reste en tête avec un total de 9.919 plaintes. Le second opérateur le plus important en 2011 était Mobistar, avec 5.622 plaintes médiation enregistrées. En 2012, Mobistar a conservé cette position, bien que le nombre de dossiers concernant cet opérateur ait baissé jusqu'à 5.456. Le top 3 des principaux opérateurs tant en 2011 qu'en 2012 est complété par Telenet. En 2012, cet opérateur a généré 3.007 plaintes médiation, soit sensiblement moins qu'en 2011, année où 3.491 plaintes avaient été introduites à l'encontre de Telenet.

Ce chapitre analyse, en détail, les aspects les plus récurrents et marquants des plaintes déposées contre ces trois opérateurs. Nous nous intéresserons également aux évolutions qui ont pu être constatées en 2012 par rapport à l'année précédente. Sur la base de ces constatations et, dans le cadre de ce chapitre, le service de médiation formulera bien sûr plusieurs recommandations à Belgacom, Mobistar et Telenet dans le but de contribuer à la réduction du nombre de plaintes.

Pour conclure, nous énumérerons quelques conseils importants pour les utilisateurs sur la base des différents problèmes évoqués dans les plaintes.

B. COMMENTAIRES PAR OPÉRATEUR

1. BELGACOM

Comme le montre le tableau 10 du présent rapport annuel, le service de médiation a reçu, en 2012, 9.919 plaintes médiation relatives au groupe Belgacom. Cela représente une hausse de

4,93 % par rapport à 2011.

Cette évolution négative s'explique partiellement par une augmentation du nombre de plaintes portant sur la résiliation d'abonnement. En 2012, pas moins de 2.750 plaintes ont été enregistrées pour cette problématique, contre 2.509 en 2011. Un très grand nombre de ces dossiers ont été ouverts à la suite de la contestation d'une indemnité de résiliation facturée par l'opérateur. Il s'agit du principal problème identifié par le service de médiation lors du traitement des plaintes relatives à Belgacom en 2012. Nous évoquerons bien sûr ces plaintes dans le présent chapitre. En outre, le chapitre 6 du présent rapport annuel, est entièrement consacré à la problématique des indemnités de rupture.

Un autre problème majeur peut être mis en évidence en 2012 : il s'agit des nombreuses plaintes relatives à des dérangements chez Belgacom (1.137 dossiers en 2012). Contrairement aux attentes, malgré les travaux d'amélioration entrepris sur le réseau de Belgacom et en particulier, l'extension du réseau VDSL, le nombre de ces plaintes est resté relativement stable par rapport à 2011 (1.209). Ce constat nous oblige à approfondir ce thème.

Une nouvelle problématique fit son apparition en 2012 et généra d'emblée des dizaines de plaintes portant sur certaines actions promotionnelles lancées par Belgacom et où de nouveaux clients étaient sensés obtenir, sous certaines conditions spécifiques, un téléviseur ou une console de jeu Wii à un prix de revient de 1 €. Comme il s'agit d'un tout nouveau thème, le service de médiation a estimé qu'il était nécessaire d'y consacrer une attention particulière dans le présent rapport.

Une autre problématique apparaît parmi les plaintes relatives à la facturation : la contestation des coûts de l'Internet mobile ayant fait l'objet de 316 dossiers contre Belgacom en 2012. Comme nous pouvons nous attendre à ce qu'un nombre sans cesse croissant de citoyens utilisent l'Internet mobile dans un avenir proche, le service de médiation a estimé qu'il était nécessaire d'analyser plus en détail les plaintes y afférentes dans le cadre de ce chapitre.

1.1 Plaintes relatives aux indemnités de résiliation

1.1.1 Exemple

Début avril 2012, nous avons emménagé à une nouvelle adresse. Un mois avant notre déménagement, j'ai contacté les services de Belgacom. Notre transfert s'avérait particulièrement coûteux, et ce simplement pour rester client à une autre

adresse. Il nous semblait plus intéressant de passer chez un autre opérateur qui se chargeait gratuitement du raccordement. (...) J'ai envoyé un courrier recommandé à Belgacom en indiquant que je souhaitais résilier mon contrat sans indemnité de rupture (nous étions clients depuis plus de deux ans). Par la suite, j'ai reçu une facture de 111 € qui ne mentionnait que des « frais uniques ». Après avoir téléphoné au service clientèle de Belgacom, nous avons appris qu'il s'agissait d'une indemnité de résiliation qui nous était facturée pour résiliation anticipée, puisque nous avons souscrit oralement à une prolongation de contrat pour laquelle nous avons bénéficié d'une réduction unique. Premièrement, nous ne nous étions pas engagés à prolonger notre contrat. Deuxièmement, je trouve que le montant facturé à titre d'indemnité de résiliation est très élevé par rapport à la réduction que nous avons reçue pour cette prétendue souscription.

1.1.2 Commentaire

En 2012, le service de médiation a reçu un très grand nombre de plaintes d'utilisateurs qui étaient confrontés à une indemnité de résiliation à la suite de la résiliation de leur abonnement Belgacom ou Proximus. Un grand nombre de ces plaintes étaient apparemment dues au fait que ces utilisateurs n'étaient pas au courant que Belgacom avait prolongé leur contrat pour une nouvelle durée déterminée. Les prolongations de contrat contestées se sont, à chaque fois, avérées être la conséquence d'un prétendu accord téléphonique avec le client.

Le principal problème posé par les prolongations de contrats telles qu'effectuées par Belgacom réside dans la notion de force probante. En application de l'article 1315, premier alinéa du Code civil et de l'article 56 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché, Belgacom doit démontrer l'existence de l'engagement étant donné qu'elle en a poursuivi l'exécution. Lors de la procédure de médiation, l'opérateur n'a pu fournir aucune preuve attestant que les titulaires concernés ont accepté la prolongation de contrat. Dans ces dossiers, Belgacom a, toutefois, souligné que la prolongation de contrat et les réductions promotionnelles y afférentes étaient mentionnées sur les factures, tout comme la nouvelle date de fin des contrats. Selon l'opérateur, le paiement de ces factures constitue une preuve suffisante de l'acceptation de la prolongation de contrat par le client. Pour le service de médiation, cette présomption ne peut pas être retenue dans le cas d'un client résidentiel, étant donné qu'elle se fonde principalement sur l'article 25, alinéa 2 du Code de commerce, qui porte exclusivement sur des contrats entre commerçants. Belgacom doit se rendre compte que le prétendu accord concernant la prolongation de contrat s'est toujours fait à distance et est, dès lors, soumis à la législation en vigueur. Conformément à l'article 46 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché, l'opérateur devait, en réalité, envoyer une lettre de confirmation informant le client de différents éléments tels que les tarifs, la durée minimale du contrat, l'existence ou non d'un droit de rétractation et autres. Durant la phase de conciliation, Belgacom a rarement démontré qu'elle avait respecté cette obligation légale.

Renseignement pris, il s'avère que l'opérateur ne conserve pas toujours les duplicatas des courriers de confirmation. Souvent, le service de médiation n'a donc pas pu vérifier si

Belgacom avait ou non envoyé une lettre de confirmation et si le contenu de ce courrier répondait ou non aux exigences légales précitées.

Bien qu'après analyse dont question ci-dessus, le service de médiation soit arrivé à la conclusion que Belgacom ne pouvait pas apporter dans ces dossiers des preuves suffisantes que les plaignants concernés avaient accepté une prolongation de contrat, l'opérateur a continué d'affirmer, dans la plupart des dossiers, que l'indemnité de résiliation découlant de la prolongation de contrat contestée avait été facturée à juste titre. C'est uniquement dans les cas où il a été constaté que la prolongation de contrat où la nouvelle date de fin du contrat n'était pas mentionnée sur les factures des clients concernés que l'opérateur a accepté de procéder au remboursement des indemnités de résiliation contestées.

1.1.3 Exemple

Fin janvier 2012, j'ai reçu une facture de Belgacom portant sur une résiliation anticipée. D'une part, je n'ai fait personnellement aucune demande de prolongation de mon contrat actuel. D'autre part, nous sommes passés dans une boutique Belgacom à N. début novembre 2011 pour vérifier si nous avons encore des obligations contractuelles. Et ce, parce que nous souhaitions changer d'opérateur. Un collaborateur de la boutique qui était alors en formation et était assisté d'une personne de chez Belgacom nous a indiqué que nous n'avions qu'un préavis d'un mois et que je pouvais sans le moindre problème mettre fin à mon contrat actuel. Nous avons entièrement confiance dans les informations nous ayant été communiquées.

1.1.4 Commentaire

Un grand nombre de plaintes relatives à la facturation d'une indemnité de résiliation a pour origine des prolongations de contrat résultant de la modification d'une formule d'abonnement. Ces plaintes concernent uniquement des abonnements Belgacom et non des services de Proximus. En 2011 et 2012, de nombreux abonnements de clients Belgacom ont fait l'objet de modifications. En effet, Belgacom a proposé à certains clients la télévision numérique gratuite s'ils disposaient déjà d'une combinaison d'autres services. Les clients qui ont réagi à cette offre attrayante ont été contractuellement liés à Belgacom pour une année. D'autres promotions ont également incité de nombreux clients Belgacom à modifier leur combinaison de produits.

Les plaintes démontrent que de nombreux clients Belgacom n'étaient pas du tout informés du fait qu'une modification d'abonnement, à l'initiative ou non de l'opérateur, entraînait la prolongation du contrat d'un an. Selon ses dires, l'opérateur s'est pour cela fondé sur ses conditions générales. Le service de médiation estime que les conditions contractuelles auxquelles Belgacom fait référence ne stipulent pas du tout que le passage à un nouveau produit est synonyme de nouvel abonnement annuel. Belgacom devait informer les clients beaucoup plus clairement que le passage à une autre combinaison de produits allait de pair avec l'activation d'un nouvel abonnement annuel. Il a été constaté dans les dossiers de plainte que Belgacom ne fournissait aucune preuve attestant que les clients avaient été effectivement informés du

fait que le passage à une autre formule s'accompagnait de l'activation d'un nouvel abonnement.

Dans l'exemple cité, il s'avère en outre que le plaignant s'est enquis de la date de fin de son contrat auprès d'un point de vente Belgacom. Une indemnité de rupture a été facturée au client alors que le représentant de Belgacom lui avait assuré qu'il pouvait résilier sans frais. Le service de médiation a constaté dans plusieurs plaintes reçues en 2012 que Belgacom fournissait des informations erronées quant à l'existence ou non de certaines obligations contractuelles. Ce sont surtout les informations fournies par le biais des points de vente Belgacom qui semblaient peu fiables. Il est peu probable que des clients mettraient fin à leur contrat si Belgacom les informait correctement des conséquences d'une résiliation anticipée de leur contrat.

Malgré les différents arguments favorables aux plaignants, Belgacom a refusé, dans ces dossiers, de rembourser les indemnités de résiliation contestées. L'opérateur s'est, une nouvelle fois, basé sur le fait que le client pouvait vérifier la date de fin de son contrat sur ses factures. Il est très regrettable que les plaintes démontrent que Belgacom n'ait pas pris la peine de démarrer une enquête sur les informations sans doute erronées fournies aux plaignants concernés par ses propres collaborateurs.

1.1.5 Exemple

Depuis avril 2012, je suis passé de Proximus à Telenet. Aujourd'hui, mon ancien opérateur me facture 100 € pour la rupture du contrat (...) N'est-il pas vrai que lorsque vous êtes client depuis plus de six mois, vous pouvez changer gratuitement de fournisseur ?

1.1.6 Commentaire

Un nombre considérable de plaintes enregistrées en 2012 au sujet de Belgacom résultaient du fait que de nombreux utilisateurs supposaient, à tort, que la nouvelle législation relative au droit de résiliation après six mois pour les utilisateurs disposant de maximum cinq numéros était déjà d'application avant le 1er octobre 2012. Manifestement, les nombreuses informations fournies par les médias à propos de la nouvelle législation (voir chapitre 6 du présent rapport annuel) ont semé la confusion dans l'esprit d'un grand nombre d'utilisateurs quant à la date de début de la mise en application. Ces plaignants n'ont pas pu compter sur la compréhension de l'opérateur et le service de médiation ne disposait souvent d'aucun élément susceptible de leur venir en aide.

1.2 Plaintes relatives aux dérangements

1.2.1 Exemple

Le 30 juillet 2012, j'ai contacté le service clientèle de Belgacom afin de leur signaler un dérangement sur ma ligne fixe. Après une mesure effectuée sur ma ligne, il a été décidé d'envoyer un technicien le 31 juillet 2012. Ce technicien est passé et a affirmé qu'il ne pouvait rien faire, car le problème était dû au câblage sous la rue. (...) Un nouveau rendez-vous a été fixé au 2 août 2012 dans l'après-midi. Nous sommes donc sensés rester encore à la maison un après-midi pour pouvoir accueillir

ce technicien entre 13 h et 16 h 30. (...) Le 2 août 2012 à 14 h 30, nous n'avons toujours aucune nouvelle du technicien et téléphonons une nouvelle fois au service dérangement de Belgacom. Un message automatique nous informe que notre problème a été résolu, mais nous n'avons toujours aucun contact sur la ligne fixe. Nous avons un collaborateur en ligne qui nous apprend que le rendez-vous de cet après-midi a été annulé. (...) Ce que je trouve inacceptable. Je prends une demi-journée de congé, et j'attends pour m'entendre dire que le rendez-vous est annulé et qu'en plus, le problème n'a pas été résolu !!! Après avoir parlé à trois collaborateurs, le dernier a fait preuve d'initiative et a au moins transféré ma ligne fixe sur mon GSM, ce qu'il semble être le seul à pouvoir ou savoir faire?? Il y a clairement un problème dans la politique de communication de Belgacom : chaque fois que vous appelez, vous avez un nouvel interlocuteur qui pose toujours les mêmes questions. On attend du client qu'il soit chez lui à des heures précises (pendant les heures de bureau, quand tous les citoyens normaux travaillent...), mais nous sommes aussi en droit d'attendre un peu de respect à l'égard du client. Nous ne sommes même pas prévenus et personne ne nous informe de l'évolution de la situation. Pour obtenir la moindre compensation, nous devons encore contacter nous-mêmes le service clientèle. Pour finir, nous ne faisons plus que ça. Mon principal problème étant que notre ligne fixe ne fonctionne toujours pas...

1.2.2 Commentaire

En 2012, le service de médiation a reçu pas moins de 1 137 plaintes relatives à des défaillances ou dérangements à l'encontre de Belgacom. L'exemple ci-dessus est très caractéristique et illustre presque tous les problèmes structurels relatifs à la levée des dérangements par Belgacom.

Tout d'abord, nombre de clients confrontés à des dérangements techniques font état d'une communication défaillante de l'opérateur. Belgacom fixe régulièrement des rendez-vous avec des clients pour une intervention sur place où la présence des clients lésés est requise. Les plaintes démontrent que, dans un certain nombre de cas, la date convenue n'est pas respectée et/ou l'intervention prévue est annulée ou reportée à une date ultérieure, sans que le client en soit toujours averti. Un nombre sans cesse croissant de plaignants exigent une compensation de Belgacom pour le dérangement occasionné et la perte de temps y afférente. Le fait que Belgacom fonctionne avec des créneaux horaires d'une demi-journée au cours de laquelle le client est sensé être présent est également de plus en plus souvent source d'irritations. Il ressort également des plaintes enregistrées que nombre d'utilisateurs sont agacés de voir que les collaborateurs de Belgacom sont mal informés du suivi de leur dossier de dérangement. En outre, l'opérateur a mis en œuvre un système de notification automatique en cas d'appel au service des dérangements. Certains clients ont alors l'impression que Belgacom ne souhaite pas communiquer directement avec eux.

Lors de l'examen du dossier par le service de médiation, la cause du dérangement est souvent mise en lumière. Dans certains cas, le dérangement semble dû à des circonstances totalement imprévues qui peuvent être liées au climat ou à

l'équipement, par exemple. Dans d'autres cas, le dérangement semble résulter de travaux d'infrastructure, dont on peut supposer que Belgacom aurait pu en informer préalablement le client. Pour des raisons évidentes, il est recommandé d'informer, si possible, toujours à temps le client d'interruptions des services suite à des travaux d'infrastructure prévus ou non. En outre, Belgacom pourrait promouvoir davantage la possibilité de transférer les appels sur une ligne fixe en dérangement vers un numéro de GSM, à condition d'informer le client de l'éventuel surcoût y afférent.

Cela étant, Belgacom doit tout mettre en œuvre pour limiter au maximum la durée du dérangement. Le service de médiation a pu déduire de certaines plaintes que l'opérateur ne remédie à certaines défaillances techniques qu'après plusieurs semaines, ce qui est inacceptable. En 2012, les dérangements ont souvent été résolus très tardivement, principalement pendant les périodes de vacances. Durant celles-ci, la disponibilité du service des dérangements de Belgacom s'est également avérée problématique.

Enfin, le service de médiation se doit d'attirer l'attention sur les plaintes résultant du fait que Belgacom n'accorde pas spontanément la compensation telle que contractuellement prévue en cas de règlement tardif d'un dérangement. Pour ce qui est des raccordements téléphoniques simples, Belgacom s'engage, effectivement, à remédier au dérangement avant la fin du jour ouvrable qui suit le jour où le dérangement lui a été communiqué. Si Belgacom n'a pas remédié au dérangement au terme de ce délai, le client peut prétendre à une indemnité par jour civil de retard qui équivaut à un mois de redevance, sauf cas de force majeure ou sauf si le retard est dû au client ou à un autre opérateur.

Comme Belgacom enregistre les notifications de dérangement et ouvre un dossier pour le suivi, il n'est pas insurmontable de communiquer individuellement les modalités de ce régime de compensation au client concerné et de l'appliquer sur la facture suivante sans que l'utilisateur ne doive entreprendre lui-même des démarches.

1.3 Plaintes relatives aux actions Samsung et Wii de Belgacom

1.3.1 Exemple

Le 26 janvier 2012, nous avons demandé un pack Belgacom qui nous donnait droit à une console Wii pour 1 €. (...) Jusqu'à présent, nous n'avons toujours pas reçu cet appareil. Nous avons téléphoné à Belgacom à plusieurs reprises à ce sujet et nous nous sommes même rendus dans une de leurs boutiques. À notre grand regret et notre grande frustration, nous avons été constamment baladés. Mon mari a même reçu un e-mail indiquant que nous n'avions pas droit à cet appareil, et ce, alors que nous avons reçu un mail de confirmation de Belgacom mentionnant que nous y avions bel et bien droit ! La dernière dame avec laquelle nous avons discuté dans la boutique Belgacom a finalement envoyé un e-mail à cet égard au service concerné, et même elle n'a reçu aucune réponse... C'est honteux d'attirer les gens chez Belgacom en usant de tels stratagèmes.

1.3.2 Commentaire

Principalement pendant le premier semestre 2012, le service de médiation a reçu des dizaines de plaintes de consommateurs qui éprouvaient des difficultés à obtenir leur promotion dans le cadre de la commande d'un pack Belgacom. L'avantage promotionnel visé consistait en un téléviseur Samsung ou une console de jeux Wii à 1 €. Dans plusieurs cas, les clients ont pu choisir un remboursement de 200 € comme avantage alternatif. Ces plaintes ont été enregistrées dans la catégorie « Questions de principe ». Dans celle-ci, 293 plaintes relatives à Belgacom ont été répertoriées en 2012, par rapport à 105 plaintes de ce type enregistrées en 2011. L'augmentation du nombre de dossiers visant Belgacom en 2012 peut donc être attribuée en grande partie à l'évolution du nombre de plaintes dans cette catégorie.

Cela étant, l'origine des plaintes était très diverse. Dans la plupart des cas, il était question d'une erreur administrative lors du traitement de la demande de promotion par le vendeur ou le client. D'autres cas étaient dus à un problème de communication parce que le vendeur pensait à tort que le client avait droit à la promotion. Pour d'autres plaintes, le problème tenait à une pénurie de la marchandise en promotion.

Le service de médiation n'avait encore jamais reçu autant de plaintes portant sur le traitement d'une promotion où un opérateur télécoms impliquait d'autres partenaires. Nous pouvons supposer que Belgacom mettait pour la première fois au point de telles actions promotionnelles. Il est nécessaire de prendre les mesures requises pour éviter à l'avenir de telles « maladies de jeunesse ». Malheureusement, le service de médiation a, de nouveau, reçu plusieurs plaintes concernant la livraison des téléviseurs promis dans le cadre d'une nouvelle action Samsung au second semestre 2012.

Durant la médiation, les plaignants concernés ont toujours obtenu une réponse définitive quant à leur droit à la promotion visée. Dans une très large majorité des cas, le droit à la promotion a été confirmé et, en cas de doute, Belgacom a souvent proposé une compensation pécuniaire qui approchait la contre-valeur de la promotion non obtenue. L'opérateur a également toujours expliqué les difficultés à obtenir l'avantage promotionnel concerné. Les clients ont également été informés qu'ils pouvaient suivre le règlement de la procédure de livraison des appareils au moyen d'une application web. Bien que la plupart des plaignants aient dû attendre des mois avant de profiter de la promotion, un règlement à l'amiable a été obtenu dans une grande majorité des plaintes.

1.4 Plaintes relatives à l'Internet mobile

1.4.1 Exemple

En septembre 2012, j'ai constaté que Proximus m'avait facturé une somme de 679 € pour la période de facturation du mois de septembre. Cette somme se compose en partie des appels téléphoniques que j'ai passés et des SMS que j'ai envoyés, mais il s'agit en majorité de connexions Internet. Connexions que je souhaite contester, car je ne suis en rien responsable des connexions Internet établies depuis l'achat de mon nouveau GSM le 25 août 2012.

1.4.2 Commentaire

En 2012, le service de médiation a enregistré 316 plaintes concernant Belgacom à propos de la facturation de coûts relatifs à l'Internet mobile. En 2011, le nombre de plaintes portant sur ce thème s'élevait à 188. Le service de médiation constate à la lumière des plaintes que deux éléments sont à l'origine de cette augmentation.

Tout d'abord, de plus en plus d'utilisateurs manipulent souvent inconsciemment les paramètres de leur nouveau smartphone, ce qui engendre des connexions Internet répétées. Lorsque le client ne dispose pas d'un plan tarifaire pour le trafic de données, ces connexions sont facturées au tarif unitaire, ce qui donne souvent lieu à des coûts élevés.

Dans ses rapports annuels précédents, le service de médiation a déjà mis en exergue le risque de mauvaises surprises au niveau de la facturation en raison de ce scénario récurrent. Bien que la responsabilité du client ne soit pas remise en question, les opérateurs peuvent prendre des mesures préventives importantes afin d'empêcher ces facturations dues à des transferts de données s'effectuant à l'insu de l'utilisateur et d'ainsi éviter les plaintes qui en découlent. Il est d'abord opportun que l'opérateur informe en détail le client à propos de l'Internet mobile lors de la vente d'un abonnement ou d'un smartphone en signalant la disponibilité de plans tarifaires intéressants pour le trafic de données et la possibilité de mesurer et de bloquer les transferts de données. En outre, l'opérateur peut choisir d'avertir ses clients par SMS quant à leur consommation de données et aux coûts y afférents. Il est ressorti des dossiers que Belgacom dispose d'un tel mécanisme de notification, qui n'est toutefois manifestement pas appliqué à tous les clients. Le service de médiation ne peut comprendre pourquoi Belgacom n'applique pas un tel système respectueux de la clientèle à tous ses clients. Lors du traitement des plaintes, l'opérateur s'est presque toujours montré disposé à créditer les montants contestés en tout ou partie à titre de geste commercial unique. Il est toutefois recommandé à Belgacom d'adopter également ce comportement respectueux du client lors des contestations en première ligne.

La seconde cause majeure de cette augmentation en 2012 du nombre de plaintes concernant la facturation de frais pour l'Internet mobile est de nature administrative. Nombre de clients ayant opté pour un plan tarifaire en matière de trafic de données ont, en effet, dû constater que Belgacom avait facturé le trafic de données à un tarif unitaire beaucoup plus élevé. Bien que l'on puisse supposer que le service clientèle aurait facilement pu corriger de telles erreurs de facturation, un grand nombre de clients concernés ont dû faire appel au service de médiation afin que les régularisations légitimes soient effectuées.

1.5 Recommandations du service de médiation à l'attention de Belgacom

La problématique des indemnités de résiliation est susceptible de connaître d'importants changements sous l'impulsion de la nouvelle législation qui est partiellement entrée en vigueur le

1er octobre 2012 et que nous abordons en détail au chapitre 6 du présent rapport annuel. La principale recommandation du service de médiation à l'attention de Belgacom concernant ce problème consiste à l'inviter à respecter rigoureusement les dispositions de la nouvelle législation.

En ce qui concerne les plaintes pour dérangement, plusieurs éléments de la procédure de travail telle qu'appliquée par Belgacom sont perfectibles. Tout d'abord, il faudrait s'attacher à prendre des mesures plus proactives, notamment en informant les clients plus tôt de la réalisation imminente de travaux d'infrastructure et des interruptions de service y afférentes. Belgacom pourrait également mieux informer les clients concernés par des dérangements de la possibilité de transférer les appels entrants vers un numéro de GSM.

Par ailleurs, il est essentiel d'investir afin d'améliorer la disponibilité du service des dérangements, de manière à limiter les temps d'attente lors des périodes de pic et de vacances.

Une fois la mesure de ligne effectuée à distance et lorsque certaines causes de dérangement peuvent être exclues, il est fortement indiqué de prendre les mesures nécessaires pour remédier au dérangement dans un délai d'un à deux jours ouvrables, comme le prévoient les conditions générales. Si une intervention sur place est requise et que la présence du client s'avère indispensable, Belgacom doit respecter les engagements pris. Le recours à des créneaux horaires dans lesquels le client doit être présent pourrait être remis en question. Belgacom doit se rendre compte que les clients obligés de prendre une demi-journée de congé pour chaque intervention sont de plus en plus mécontents. La possibilité d'interventions en soirée et le week-end pourrait mieux convenir aux utilisateurs.

Enfin, le service de médiation estime opportun que Belgacom mette sur pied une communication optimale à propos du régime de compensation prévu dans les contrats, car les clients en ignorent souvent l'existence. Ainsi, Belgacom pourrait choisir d'informer à cet égard le client qui signale un dérangement et pouvant entrer en considération pour une compensation. Après traitement de la défaillance technique, l'opérateur pourrait informer individuellement le client du régime de compensation auquel il peut prétendre et qui apparaîtra sur la prochaine facture. Pour le service de médiation, la méthode de travail actuelle non respectueuse des clients, où ces derniers doivent demander activement une compensation, doit être corrigée.

En ce qui concerne l'Internet mobile, le service de médiation souhaite attirer l'attention de Belgacom sur deux problèmes majeurs. Afin d'éviter toute plainte, il convient d'agir de manière encore plus proactive en informant le client lors de la vente d'un abonnement de mobilophonie ou d'un smartphone quant à toutes les modalités relatives à l'Internet mobile et au trafic de données, puisque nombre de consommateurs ne sont toujours pas familiarisés avec ce phénomène. Un client ayant l'intention d'utiliser l'Internet mobile peut être encouragé à commander un plan tarifaire correspondant mieux à son profil de consommation. En revanche, un client qui indique ne pas souhaiter utiliser l'Internet mobile peut être informé de la possibilité de bloquer l'accès à ce service. Par ailleurs, il importe que Belgacom informe toujours ses clients par SMS à

propos de leur consommation de données et des frais y afférents.

En ce qui concerne l'exécution d'actions promotionnelles en collaboration avec des partenaires, le service de médiation insiste pour que Belgacom tire les leçons des nombreuses irrégularités survenues lors des actions Samsung et Wii. Si Belgacom décidait de proposer à nouveau de telles actions, elle devrait d'abord réfléchir à une meilleure communication vers les clients concernant les conditions et autres modalités, telles que la livraison des marchandises en question. Il convient, dès lors, de viser un délai de livraison beaucoup plus court, ce qui nécessite une meilleure collaboration entre les différents partenaires et d'éviter tout épuisement du stock.

2. MOBISTAR

Par rapport à 2011, le service de médiation a reçu 2,95 % de plaintes en moins à l'encontre de Mobistar. Cet opérateur occupe, malgré tout, à nouveau la seconde place du classement des opérateurs générant le plus de litiges, avec 5.456 plaintes enregistrées en 2012.

La baisse du nombre de plaintes Mobistar peut s'expliquer par le fait que davantage de problèmes techniques relatifs aux services de téléphonie fixe, Internet et TV avaient été enregistrés en 2011.

À l'instar de Belgacom, le thème principal des plaintes 2012 relatives à Mobistar concerne des dispositions contractuelles, et plus particulièrement la facturation d'indemnités de résiliation. En 2012, ce thème a fait l'objet de 1.584 plaintes relatives à Mobistar. Bien que la problématique des indemnités de résiliation soit abordée de manière plus générale et détaillée au chapitre 6 du présent rapport, nous en parlerons également ci-après.

Par ailleurs, le service de médiation a également enregistré, en 2012, 1.384 autres plaintes de nature très diverse relatives à la facturation. Quelques problèmes très fréquents seront abordés.

Enfin, nous nous intéresserons à un thème très spécifique portant sur un produit d'assurance commercialisé par Mobistar et n'ayant jamais suscité de plaintes dans le passé.

2.1 Plaintes relatives aux indemnités de résiliation

2.1.1 Exemple

En 2009, j'ai conclu un abonnement My 15 de 2 ans chez Mobistar. En septembre 2011, ils m'ont téléphoné pour vérifier mes données (j'avais déménagé) et me demander si j'étais satisfait. Je voulais changer de fournisseur pour mon travail, mais il s'est avéré que j'aurais dû déboursier 150 € pour quitter Mobistar. Le service clientèle a été très bref à ce propos. Ils ont donc prolongé mon abonnement pour deux années en septembre 2011. Ils ne m'ont toutefois pas clairement expliqué qu'ils allaient activer un nouveau contrat de 2 ans qui me lierait à leur société. C'est dommage, car en 2009, j'ai effectivement opté pour 24 mois, mais aujourd'hui, en 2012, tout s'est en fait passé d'une façon déguisée et confuse. Je ne suis pas

d'accord de devoir payer afin de pouvoir changer d'opérateur après un premier contrat de 2 ans.

2.1.2 Commentaire

Par analogie avec Belgacom, Mobistar a généré en 2012 des centaines de plaintes à la suite de la facturation d'une indemnité de résiliation consécutive à une prolongation de contrat non souhaitée via une communication téléphonique.

Comme à la rubrique 1.1.2 du présent chapitre, le service de médiation se doit de souligner le fait que la charge de la preuve d'acceptation de la prolongation de contrat par le client incombe au vendeur, en l'espèce Mobistar. En outre, Mobistar doit satisfaire à ses obligations légales en matière de fourniture d'informations après une vente à distance, en envoyant au consommateur un courrier qui doit reprendre tous les éléments de l'accord oral, y compris le droit de renonciation. La plainte citée, qui est très représentative, démontre que Mobistar a souvent prolongé des contrats sans l'autorisation expresse des clients.

Lors de la phase de conciliation, Mobistar s'est montrée constructive et a, généralement, donné une suite positive aux plaintes traitées en médiation, surtout lorsqu'il s'agissait d'une clientèle résidentielle.

2.1.3 Exemple

Durant notre abonnement chez Mobistar, nous avons dû constater à regret que nous avons des problèmes ennuyeux de réseau. Nous recevions très souvent des notifications d'appels manqués alors que notre GSM n'avait reçu aucun appel. En outre, chez l'un de nos principaux clients (où nous étions amenés à travailler parfois plusieurs jours de suite), nous avons peu ou pas de réseau. Après qu'un revendeur Mobistar m'a assuré que je n'étais plus lié par un contrat à durée déterminée, j'ai décidé de changer d'opérateur. Le 13 avril 2012, j'ai soudain reçu une facture de 889,46 €. Renseignements pris auprès du service à la clientèle, il s'est avéré qu'il s'agissait d'une indemnité de rupture. Mon interlocutrice m'a brièvement rabroué en insistant sur le fait que je devais payer cette somme et qu'il n'y avait rien à faire ! (...) Plus tard, il s'est avéré que Mobistar avait tacitement prolongé le contrat, sans que les vendeurs puissent le voir !

2.1.4 Commentaire

Ce dossier représentatif met en évidence deux causes majeures des plaintes à l'encontre de Mobistar à propos d'indemnités de résiliation.

Tout d'abord, le service de médiation a dû, une nouvelle fois, constater en 2012 que Mobistar ne proposait toujours pas de résiliation sans frais comme solution aux consommateurs qui ne peuvent pas utiliser de manière optimale le service de mobilophonie suite à des problèmes de réseau.

À l'instar des autres opérateurs, Mobistar mentionne dans ses conditions générales que les signaux radio qui rendent possible la téléphonie mobile peuvent être perturbés par une source externe ou par des obstacles inhérents à des immeubles, à la végétation ou au relief, ce qui ne permet pas de garantir une transmission parfaite partout et à tout instant.

Le service de médiation se doit de confirmer que plusieurs

éléments peuvent influencer la qualité du réseau et qu'ils ne relèvent pas nécessairement de la responsabilité de l'opérateur. Néanmoins, le service de médiation estime que tous les opérateurs, et par conséquent, Mobistar, peuvent informer leurs clients lors de la vente de la qualité du réseau à certains endroits où le client utilisera le plus souvent le service. Cela permettrait d'éviter que le client ne soit mécontent de la qualité de service après la vente et souhaite résilier son abonnement. L'utilisateur aura surtout besoin d'une bonne réception lorsqu'il utilise le service de mobilophonie à des fins professionnelles. Il ressort des dossiers que les problèmes de réseau sont principalement dus à une portée insuffisante du parc d'antennes émettrices des opérateurs.

Compte tenu du fait que l'expansion du parc d'antennes est, entre autres, tributaire de l'octroi de permis de bâtir par les autorités, il n'est pas réaliste de supposer que de tels problèmes peuvent être résolus à court terme. Aussi est-il recommandé que tous les opérateurs, dont Mobistar, visent plutôt la solution la plus pragmatique, à savoir offrir la possibilité aux clients déçus de résilier leur contrat sans frais.

Dans la pratique, en 2012, Mobistar a surtout offert cette possibilité à des plaignants résidentiels ou a crédité l'indemnité de résiliation facturée lors de la phase de conciliation.

L'autre cause principale des plaintes mentionnées dans l'exemple cité réside dans le principe selon lequel Mobistar prolonge tacitement les contrats des clients professionnels pour une durée déterminée égale à la durée du contrat initial.

Nous avons pu déduire des plaintes que nombre d'utilisateurs n'en sont pas informés bien qu'ils fassent partie de la clientèle professionnelle. Ils estiment tout à fait illogique que Mobistar ne leur offre pas la possibilité de résilier un abonnement sans indemnité de rupture alors qu'ils sont clients depuis des années. Les problèmes découlent, en partie, de l'application entêtée par Mobistar de l'article 4 de l'Arrêté ministériel du 12 novembre 2009 fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques. Cette disposition oblige les opérateurs à mentionner la date d'échéance du contrat sur chaque facture. Se basant sur l'exposé des motifs afférent à l'Arrêté ministériel, Mobistar a décidé d'appliquer la mention obligatoire uniquement aux clients résidentiels qui disposent de moins de cinq lignes.

Les clients Mobistar professionnels, à savoir principalement des petits indépendants et des PME, ne sont, dès lors, pas informés de la date de fin de leur contrat via leur facture. En conséquence, les clients Mobistar de ce segment non informés de la date de fin de leur contrat pensent, à tort, qu'ils peuvent mettre fin à leur abonnement sans frais puisqu'ils sont clients depuis plusieurs années.

Lors du traitement de ce type de plaintes en 2012, le service de médiation a dû constater que, dans la plupart des cas, Mobistar n'avait pas crédité les frais de rupture contestés. À cet égard, l'opérateur a souligné que le principe de la reconduction tacite faisait partie du contrat.

2.2 Plaintes relatives à différents aspects de la facturation

2.2.1 Exemple

En mai 2012, j'ai souscrit un abonnement chez Mobistar. Après deux semaines, j'ai converti cet abonnement en une autre formule avec SMS inclus. Le mois suivant, j'ai reçu une facture de plus de 300 €. Alors que j'avais adapté mon plan tarifaire, Mobistar avait quand même facturé séparément les messages SMS inclus. Mobistar m'a expliqué que je n'avais pas changé mon plan tarifaire et que je ne bénéficiais pas des SMS inclus. J'ai été obligé de retourner à la boutique où j'avais demandé le changement de plan tarifaire. Là-bas, il s'est avéré qu'ils ont oublié d'effectuer la modification. Ils m'ont conseillé de ne pas payer la facture contestée et d'attendre une note de crédit. Sur la facture suivante, les SMS étaient une nouvelle fois facturés séparément.

2.2.2 Commentaire

En 2012, le service de médiation a reçu une grande quantité de plaintes contre Mobistar portant sur des problèmes relatifs à l'application de plans tarifaires. De natures diverses, ces problèmes étaient pourtant souvent dus au fait que Mobistar n'appliquait pas le plan tarifaire choisi par le client, avec, comme résultat, un impact négatif sur les factures.

Il va de soi que Mobistar doit toujours appliquer correctement les plans tarifaires choisis par les clients, et ce, afin d'éviter les erreurs de facturation.

Il convient de noter que Mobistar n'est pas parvenue à résoudre en première ligne de tels litiges pourtant simples et de nature administrative. L'exemple cité démontre que le traitement des plaintes de première ligne n'est pas toujours de très bonne qualité chez Mobistar et que le client doit fournir de nombreux efforts pour tenter de convaincre du bien-fondé de sa réclamation.

La problématique du traitement des plaintes de première ligne fera l'objet d'une analyse globale plus détaillée au chapitre 8 du présent rapport annuel.

Dans le cadre de la procédure de médiation, Mobistar s'est toutefois montrée disposée à corriger rapidement les différentes erreurs de facturation. Les frais de recouvrement découlant de montants facturés contestés et impayés ont, à chaque fois, été pris en charge par l'opérateur. En outre, les clients ayant perdu confiance en l'entreprise en raison d'expériences négatives avec Mobistar se sont, souvent, vu offrir la possibilité de résilier sans frais leur contrat à durée déterminée.

2.2.3 Exemple

Sur deux factures, Mobistar nous a réclamé respectivement 208,25 € et 202,88 € pour le haut débit Multimédia. Après un contact téléphonique, nous leur avons indiqué que nous n'avions jamais demandé ni utilisé ce service. Ce qu'ils nous ont même confirmé au téléphone. Pourtant, ils m'ont seulement proposé de me faire grâce de la moitié du montant, mais j'estime que je n'ai fait aucune erreur et donc que

Mobistar doit laisser tomber l'intégralité de la somme liée au service multimédia.

2.2.4 Commentaire

En 2012, le service de médiation a reçu 233 plaintes concernant Mobistar qui portaient sur la facturation de l'Internet mobile. En 2011, le service de médiation n'avait reçu « que » 188 plaintes relatives à cette problématique.

Celle-ci est un phénomène global non lié à l'opérateur, qui a déjà été abordé à la rubrique 1.3.2. de ce chapitre dans le cadre de l'analyse des plaintes les plus fréquentes à l'encontre de Belgacom. Les problèmes que des clients de Belgacom ont porté à la connaissance du service de médiation à propos de l'Internet mobile en 2012 sont identiques aux plaintes visant Mobistar sur ce même thème. En bref, de nombreux utilisateurs génèrent inconsciemment un trafic de données à cause d'un paramétrage erroné de leur smartphone. Dans d'autres cas, l'opérateur a oublié d'activer un plan tarifaire adapté, ce qui a souvent donné lieu à une facturation élevée.

Mobistar s'est montrée constructive lors du traitement des plaintes en médiation portant sur l'Internet mobile. Dans une grande majorité des dossiers, l'opérateur a décidé de créditer intégralement les montants facturés.

2.3 Plaintes relatives à l'assurance des GSM

2.3.1 Exemple

Le 13 avril 2012, je suis tombé avec mon iPhone à la gare de L. en me dépêchant pour attraper mon train, j'ai trébuché sur un objet qui se trouvait probablement sur le sol en raison de travaux autour de la gare. L'écran de mon téléphone s'est cassé et le bouton de volume ne fonctionnait plus. Je dispose toutefois d'une assurance Mobistar Insurance 9 pour laquelle j'ai signé un contrat d'un an en janvier 2012. Je l'ai donc prise pour mon iPhone, puisque je connais pas mal de personnes qui ont laissé tomber leur iPhone et ont éclaté leur écran.

J'ai alors explicitement demandé si cette assurance couvre les dommages subis par l'écran si je laisse tomber mon iPhone et que l'écran se casse. Le vendeur Mobistar m'a alors expliqué que c'est bel et bien le cas. Ce qui m'a convaincu de prendre cette assurance. J'ai donc souscrit à un contrat d'un an. Après l'incident du 13 avril, j'ai contacté Mobistar Insurance par téléphone et je leur ai expliqué tous les détails de l'événement.(...) Quelques jours plus tard, j'apprends que mon cas n'est pas couvert parce que les dommages n'étaient pas dus à « un événement soudain et extérieur ». Je ne vois pas ce qu'ils entendent par « événement soudain et extérieur », que l'on peut d'ailleurs interpréter comme on veut.(...) Depuis, un mois et demi s'est écoulé et je n'ai toujours aucune nouvelle. J'utilise toujours mon iPhone cassé.

2.3.2 Commentaire

En 2012, le service de médiation a reçu plusieurs dizaines de plaintes d'utilisateurs concernant des litiges relatifs à une assurance pour GSM commercialisée par Mobistar.

Le service de médiation n'avait jamais dû traiter de telles plaintes auparavant.

Celles-ci sont presque toutes dues au fait que l'assureur refuse de remplacer des appareils souvent défectueux ou parfois volés.

Le service de médiation a examiné les conditions générales relatives au produit d'assurance et a constaté que la couverture et les exclusions décrites sont sujettes à interprétation. Ainsi, l'article 4.1.2. de ces conditions stipule que l'assureur indemnise les dommages dus à un événement soudain et extérieur ayant entraîné des dégâts occasionnés par une chute, un choc et l'humidité. Un appareil assuré peut être endommagé dans de très nombreuses circonstances. Tant que l'appareil n'a pas été endommagé délibérément par l'utilisateur, une défaillance est le plus souvent due à un événement imprévu, comme c'était le cas dans l'exemple cité.

Il semble que l'assureur a éprouvé des difficultés à préciser, dans les conditions générales, les critères à remplir pour bénéficier de la couverture de certains dommages de manière à éviter toute discussion avec le client. Le service de médiation estime, toutefois, qu'il convient de déployer des efforts en ce sens afin d'essayer d'éviter ce type de plaintes.

Les informations fournies oralement par le vendeur avant la souscription du contrat d'assurance jouent sans doute un rôle encore plus important. Ce vendeur doit être très bien informé des critères exacts applicables en cas de dommage et doit pouvoir les illustrer au moyen d'exemples concrets, afin de donner au client potentiel une image aussi conforme à la réalité et concrète que possible de la portée du produit d'assurance. Il ressort des plaintes que Mobistar doit encore relever un défi en la matière.

Le service de médiation a discuté de cette problématique lors d'une réunion avec Mobistar, puisque dans les premiers dossiers, l'opérateur n'a jamais été disposé à aller à l'encontre de la décision initiale de l'assureur. Il a été décidé, lors de cette concertation, de rembourser 50 % du prix de revient du GSM concerné en cas de doutes sur les conditions de couverture. En outre, l'opérateur s'est montré disposé à créditer les frais facturés pour l'option d'assurance et a offert aux plaignants la possibilité de mettre fin au contrat d'assurance sans frais. Depuis la mise en œuvre de ce règlement, la plupart des dossiers introduits auprès du service de médiation ont pu être réglés à l'amiable.

2.4 Recommandations du service de médiation à l'attention de Mobistar

Depuis le 1er octobre 2012, de nouvelles dispositions légales sont en vigueur en matière de modalités de résiliation de contrats de télécommunications. Ces dispositions seront abordées en détail au chapitre 10 du présent rapport. Pour l'heure, le service de médiation doit se contenter de recommander à Mobistar de respecter la nouvelle législation,

En ce qui concerne les nombreuses plaintes relatives à la facturation, nous recommandons que Mobistar prenne les mesures internes requises pour lutter contre toute forme d'irrégularité administrative et de négligence. Mobistar se doit d'optimiser les processus de facturation afin de générer moins

de plaintes, surtout en ce qui concerne l'application correcte des plans tarifaires.

Quant à la problématique de l'Internet mobile, les recommandations formulées sous la rubrique 1.5. du présent chapitre à l'attention de Belgacom s'appliquent également à Mobistar. Lors de la vente d'abonnements et de smartphones, les vendeurs doivent spontanément fournir plus d'informations au client. Si un client indique qu'il utilisera l'Internet mobile, le vendeur doit, de préférence, lui expliquer les avantages d'un plan tarifaire adapté. Il peut chercher, en concertation avec le client, le plan tarifaire le plus approprié à son profil de consommation. Si, à la demande du vendeur, le client indique en revanche qu'il ne souhaite pas utiliser l'Internet mobile, le vendeur peut lui signaler la possibilité de bloquer gratuitement l'accès aux données. Lorsque les consommateurs sont des mineurs ou jeunes adultes, le devoir d'information par le vendeur est encore plus important, puisque ce groupe d'utilisateurs est plus vulnérable.

Il est également recommandé d'informer régulièrement les clients qui utilisent l'Internet mobile. Le moyen le plus évident à cette fin est évidemment le SMS. Ces notifications par SMS, qui mentionnent de préférence l'état de la consommation et/ou les coûts intermédiaires, peuvent jouer un rôle majeur dans la lutte contre les « bill shocks » (mauvaises surprises dues à des factures trop élevées).

Quant à la problématique de l'assurance GSM, il est, sans aucun doute, possible de faire régresser le nombre de plaintes si les vendeurs donnent une image plus fidèle à la réalité des circonstances exactes où les dommages, pertes ou vols sont ou non couverts. Une description plus concrète et moins sujette à interprétation de la couverture de la police peut également éviter certaines confusions et surprises désagréables chez les clients concernés.

3 . TELENET

En 2012, le service de médiation a reçu 13,86 % de plaintes médiation en moins qu'en 2011. En chiffres absolus, le nombre de plaintes médiation est passé de 3.491 à 3.007. Telenet continue toutefois d'occuper la troisième place du classement du nombre de plaintes par opérateur.

Cette importante diminution est principalement due aux plaintes relatives aux abonnements de mobilophonie. En 2011, les litiges relatifs à ces abonnements ont généré plus de 500 plaintes, ce qui a d'ailleurs poussé le service de médiation à consacrer un chapitre à ce thème dans son précédent rapport. En 2012, le nombre de dossiers a baissé pour atteindre environ le nombre de 250. Plusieurs problèmes structurels constatés en 2011 (comme des problèmes de réseau en Belgique et à l'étranger, des problèmes de modification de cartes SIM et la prise en charge BlackBerry) ont été beaucoup moins fréquents en 2012. Le service de médiation a enregistré beaucoup moins de plaintes liées aux services de mobilophonie de Telenet (comme la facturation de l'Internet mobile et des services SMS Premium).

Cela n'empêche toutefois pas Telenet de compter encore 1.758 plaintes relatives à la facturation (contre 1.927 en 2011). Comme nous l'avons déjà indiqué dans des rapports annuels antérieurs, les plaintes liées à la facturation restent un problème récurrent chez Telenet. Nous tenterons ci-après une nouvelle fois d'exposer et d'analyser les principales causes de ce type de plaintes au moyen de quelques exemples représentatifs.

Enfin, des thèmes spécifiques qui ont généré des dizaines de plaintes contre Telenet en 2012 portent sur le service de télévision, et plus particulièrement sur les modifications de l'offre de chaînes, d'une part, et l'arrêt de la prise en charge des décodeurs INDI, d'autre part. Ces deux problématiques seront également abordées à la rubrique B.3.2.

3.1. Plaintes relatives à différents aspects de la facturation

3.1.1 Exemples

3.1.1.1 Exemple 1

Je suis client chez Telenet depuis 12 ans déjà pour la téléphonie fixe, Internet et la télévision analogique. J'avais un abonnement simple et je payais 59 € par mois, hors frais de téléphone. Ces deux dernières années, j'ai reçu, à plusieurs reprises, un coup de téléphone de Telenet me demandant si je souhaitais la télévision numérique. J'étais satisfait de mon abonnement tel qu'il était et je n'en avais pas besoin. En juin 2012, j'ai reçu un appel téléphonique de Telenet me demandant si je ne souhaitais pas souscrire un abonnement numérique et combiner tous les services dans une formule Shake. Ce qui serait beaucoup plus avantageux pour moi : je devrais désormais seulement payer 49 € d'abonnement, selon le télévendeur. L'installation et l'utilisation du digicorder seraient gratuites. J'ai finalement accepté. Le 19 juillet 2012, un technicien est venu tout installer. Depuis, je reçois des factures de Telenet pour des montants supérieurs à 100 € qui ne correspondent pas du tout et ne sont absolument pas clairs. Quand je téléphone, on me balade. (...) Puis-je simplement revenir à mon ancien abonnement qui était bien moins coûteux ?

3.1.1.2 Exemple 2

Il y a plusieurs semaines, j'ai introduit une demande via Internet pour un second digicorder. Je pouvais aller le chercher dans une boutique. Il ne me coûterait rien, à l'exception de la location mensuelle. Je me rends dans une boutique et là, on me dit qu'il serait plus intéressant de passer à Fibernet. Je ne devrais payer aucun coût supplémentaire. J'ai donc également pris un nouveau modem. Ils ont cependant constaté que mon digicorder n'était pas réglé sur « interactif ». On ne m'avait rien dit à ce propos auparavant. Pour cela, une personne de chez Telenet devait passer chez moi, mais ce serait gratuit et rapide. J'avais installé mon digicorder moi-même. Le technicien est passé et a fait le nécessaire. Puis, j'ai reçu une facture sur laquelle Telenet me compte 75 € de frais d'installation. Ces frais m'ont également été facturés lors de la toute première installation, et ce, contrairement à ce qui avait été convenu. J'ai contacté le helpdesk, mais comme je n'ai

aucune preuve sur papier attestant que tout était gratuit, ils m'ont dit qu'ils ne peuvent rien faire. Il y a aussi une deuxième erreur de facturation, puisqu'ils m'ont facturé le nouvel abonnement Internet à partir de la date de début. Or, la redevance que j'avais déjà payée et qui chevauche donc une période n'a pas été créditée. Comme il s'agit encore d'une facturation erronée, je me demande finalement s'ils n'essaient pas dans l'espoir que le client ne remarque rien.

3.1.2 Commentaire

Ces exemples représentatifs illustrent toute une série de problèmes qui ont été très régulièrement épinglés en 2012 lors du traitement des plaintes visant Telenet.

Dans de nombreux cas, la facturation contestée découle d'une présentation erronée des tarifs par les télévendeurs. Ainsi, il ressort des plaintes que, lors de la présentation des tarifs des formules Shake, les frais d'abonnement à la télévision analogique sont souvent omis. Comme certains clients ne sont manifestement pas au courant que la télévision analogique reste nécessaire pour pouvoir utiliser la télévision numérique, il convient de communiquer en toute transparence à cet égard lors de la vente.

Chez Telenet, l'activation des services donne lieu, par défaut, à des coûts d'activation. Il ne faut pas confondre ces coûts avec les coûts d'installation, qui sont facturés lorsque l'installation est effectuée par Telenet. Un déménagement ou l'installation de l'infrastructure câblée jusqu'à l'habitation engendrent encore d'autres frais uniques. Il ressort de différentes plaintes que des clients ne sont pas informés de ces coûts, car le vendeur ne leur a rien expliqué. La confusion peut également découler de la succession rapide des actions promotionnelles, où certains de ces coûts uniques sont crédités par la suite et d'autres continuent d'être facturés.

En cas de vente à distance, Telenet envoie normalement au client une confirmation écrite de l'achat. Cette confirmation comporte, entre autres, un aperçu de tous les services commandés (abonnements et options), y compris les tarifs respectifs, les coûts uniques et les éventuelles réductions offertes dans le cadre d'un avantage Shake et de promotions. Une confirmation d'achat peut compter plus de cinq pages compte tenu de la multitude de services concernés. Il ressort des plaintes que pour les clients, cette information abondante occulte certains coûts. Cela conduit logiquement à de nombreux litiges.

À l'instar d'autres opérateurs, Telenet tente d'inciter ses clients actuels à élargir davantage leur combinaison de produits. Les problèmes qui peuvent se produire en la matière ne se limitent pas à une présentation inexacte par le vendeur de la facturation des redevances et des coûts uniques. Le fait qu'une modification d'abonnement ou un déménagement donnent lieu à la création d'un nouveau compte, parallèlement au compte existant a engendré un nombre considérable de litiges en 2012. Comme le passage d'un compte à l'autre prend souvent du temps, les soldes impayés ou les crédits ne sont pas automatiquement transférés vers le nouveau compte. L'absence de communication de la part de Telenet à cet égard accroît encore davantage le manque de clarté des factures.

En 2012, Telenet a consenti de sérieux efforts pour clarifier la facturation. Afin de rétablir la confiance du client, Telenet a souvent proposé de créditer les coûts uniques contestés.

Dans plusieurs cas où le manque de clarté de la facturation était évidente, l'opérateur a proposé de ramener le solde impayé à zéro de manière à pouvoir arriver à un arrangement à l'amiable.

3.2 Plaintes relatives aux services de télévision

3.2.1 Plaintes relatives aux modifications de l'offre de chaînes

3.2.1.1 Exemple

J'ai envoyé un e-mail à Telenet, car je proteste au nom de toute la communauté italienne du Limbourg contre la suppression de onze chaînes analogiques de l'offre de Telenet. (...) Ces chaînes sont très appréciées des personnes âgées qui ne savent pas utiliser une digibox et ne souhaitent pas en acheter. Dans de nombreuses maisons de repos, il y a toujours la télévision analogique et les personnes âgées regardent toujours des chaînes allemandes ainsi que la Rai. (...) Telenet a le monopole sur le câble et nous, citoyens, n'avons pas eu voix au chapitre lorsqu'ils ont repris le câble. (...) Pour nous, il s'agit d'une rupture du contrat. (...) Nous envisageons également de payer 11 % en moins (11 chaînes) sur nos factures si Telenet met ce plan à exécution.

3.2.1.2 Commentaire

En 2012, le service de médiation a reçu un nombre considérable de plaintes de clients Telenet qui exprimaient leur mécontentement quant au fait que le fournisseur avait transféré certaines chaînes analogiques vers la plateforme numérique. Telenet en avait préalablement informé ses clients par écrit. Les chaînes concernées par la modification différaient d'une région à l'autre. La plupart des plaintes émanaient de la province du Limbourg, où onze chaînes ont apparemment été supprimées de l'offre analogique de base.

Lors de la procédure de médiation, Telenet a attiré l'attention sur le fait que le paysage médiatique et télévisuel est en constante évolution, ce qui peut engendrer un glissement de l'offre de chaînes. L'opérateur a également insisté sur le fait que les principaux canaux restent disponibles sur la plateforme analogique. Certaines chaînes étrangères n'en faisaient pas partie en raison de leur indice d'écoute plus faible. Telenet a également attiré l'attention des plaignants sur le fait que la télévision numérique et la télévision analogique sont similaires sur le plan du coût, avec pour seule différence que la télévision numérique nécessite une digibox ou un digicorder. En outre, Telenet a également proposé aux clients d'essayer la télévision numérique sans surcoût en leur offrant gratuitement quatre mois de location d'un digicorder HD, sans autre engagement contractuel. En raison de la modification de l'offre de chaînes, chaque plaignant concerné a finalement eu le droit de résilier sans frais son abonnement à la télévision analogique.

Plusieurs plaignants ont continué de s'opposer à un passage à la télévision numérique et ont avancé différents arguments, comme les coûts qui découlent de la consommation énergétique d'un digibox ou digicorder. Le service de médiation se doit de confirmer qu'un client doit toujours pouvoir choisir les services qu'il souhaite utiliser. Il peut ici invoquer n'importe

quel argument.

D'autre part, le service de médiation confirme que Telenet a, contractuellement, le droit de modifier le contenu de ses services de télévision. La décision de Telenet de supprimer certaines chaînes de l'offre analogique de base se fonde indubitablement en partie sur des raisons économiques, ce qui explique pourquoi Telenet s'est octroyée ce droit dans les conditions générales.

3.2.2 Plaintes relatives à l'arrêt de la prise en charge des décodeurs INDI

3.2.2.1 Exemple

Telenet m'a informé par courrier qu'ils mettent fin aux émissions via INDI à partir du 26 novembre 2012. Ils me proposent d'acheter une nouvelle Digibox HD à 79 €. J'ai fait savoir mon désaccord à Telenet par courrier. Je trouve injuste que nous devons assumer ces frais supplémentaires parce que Telenet décide d'arrêter comme ça les émissions via la box INDI. Je m'adresse dès lors à vous afin que vous démarriez une procédure de médiation avec Telenet et que je puisse obtenir une Digibox HD gratuite auprès d'un distributeur Telenet au lieu de devoir payer 79 €.

3.2.2.2 Commentaire

Fin 2012, le service de médiation a reçu des dizaines de plaintes d'anciens clients INDI qui ont été informés par Telenet que leurs décodeurs ne seraient plus pris en charge pour la fourniture de services de télévision. INDI était une entreprise qui proposait une plateforme de télévision numérique et a été reprise par Telenet en 2008. Les clients INDI disposaient de leur propre décodeur, dont Telenet a assumé la prise en charge après le rachat. Cette prise en charge s'est arrêtée le 26 novembre 2012. Telenet a souligné à cet égard que la plateforme INDI était dépassée et qu'ils ne pouvaient donc plus suffisamment garantir le bon fonctionnement du service.

Telenet a proposé aux anciens clients INDI qui disposaient encore d'une box INDI d'acheter un digibox HD à un prix de revient de 79 € avec activation gratuite ou de louer un digicorder HD avec les quatre premiers mois d'abonnement gratuit. Cette dernière offre s'appliquait uniquement aux clients Shake.

Les clients qui n'étaient pas satisfaits de cette offre et qui ont fait appel au service de médiation ont reçu une meilleure proposition de Telenet. Ils pouvaient acheter une digibox HD recyclée à 1 € et louer un digicorder HD avec douze mois d'abonnement gratuit. La digibox HD recyclée ne bénéficiait que d'une garantie d'un an.

Une partie des plaignants concernés ont accepté cette offre, tandis que d'autres n'ont pas donné une suite positive à la proposition de Telenet surtout pour une question de principe.

La possibilité d'un règlement à l'amiable s'est réduite à mesure que les plaintes étaient introduites plus tard dans l'année, car le stock de digiboxes HD recyclées a fini par s'épuiser.

Le service de médiation estime qu'il est logique qu'un opérateur décide d'arrêter une technologie obsolète, qui date d'une époque où le paysage télévisuel était tout autre. Depuis le rachat d'INDI par Telenet et étant donné les développements en matière de télévision numérique, et plus particulièrement

d'interactivité, un grand nombre d'anciens clients INDI étaient sans aucun doute déjà passés à la plateforme numérique de Telenet plus performante ou à un autre fournisseur de télévision. L'arrêt de la prise en charge de l'infrastructure INDI peut, dès lors, être considéré comme une conséquence de l'évolution technologique. Le service de médiation a pu constater que Telenet a informé à temps les clients concernés par l'arrêt de la prise en charge des boxes INDI. En outre, Telenet a proposé une offre acceptable et intéressante à ces clients pour qu'ils puissent passer à la plateforme numérique de Telenet. Enfin, Telenet n'a pas empêché ses clients de passer chez un autre fournisseur s'ils le souhaitaient.

3.3 Recommandations du service de médiation à l'attention de Telenet

Bien que Telenet ait généré moins de plaintes qu'en 2011, le problème principal de cet opérateur à savoir le manque de clarté et l'inexactitude de la facturation a continué d'être une source importante de mécontentement pour de nombreux clients. Il serait possible d'éviter un nombre considérable de plaintes si les vendeurs de Telenet fournissaient des informations complètes sur les tarifs et les coûts uniques. En outre, il convient de donner la priorité à la rédaction de confirmations d'achat plus transparentes et d'éviter de facturer des coûts qui n'ont pas fait l'objet d'une discussion préalable avec le client. Telenet pourrait gagner en fiabilité si ses clients qui modifient leur combinaison de produits ou leur formule d'abonnement ou qui déménagent étaient moins confrontés à une facturation douteuse, nébuleuse et parfois carrément erronée. L'opérateur doit se rendre compte que la facturation erronée est source d'insatisfaction chez les clients.

En 2012, nombre de clients TV ont exprimé leur mécontentement à l'égard de Telenet auprès du service de médiation en raison des modifications de l'offre de chaînes et de l'arrêt de la prise en charge des décodeurs INDI. Le service de médiation estime que Telenet peut s'octroyer le droit de procéder à de telles modifications. Comme il est ressorti des plaintes que de nombreux clients ont été mal informés de la cause de la modification de l'offre de chaînes, le service de médiation estime important que Telenet insiste sur la motivation de sa décision dans sa communication avec les clients.

Conseils aux consommateurs

-Depuis le 1er octobre 2012, vous pouvez résilier sans frais vos abonnements de télécommunication si votre contrat a plus de six mois et que vous ne possédez pas plus de cinq raccordements. Pour les abonnements où un appareil est concerné, une rupture du contrat avant la date d'échéance entraînera bel et bien des coûts ;

-Signalez tout dérangement à votre opérateur. Renseignez-vous sur la possibilité de transférer les appels vers un GSM lorsque votre ligne fixe est interrompue et vérifiez, dans les conditions générales, si vous pouvez réclamer une compensation ;

-Envisagez de commander un plan tarifaire pour le trafic de données si vous utilisez régulièrement l'Internet mobile. Sur simple demande, vous pouvez faire activer gratuitement un blocage préventif de l'Internet mobile auprès de votre opérateur ;

- Contrôlez l'exactitude de chaque facture. Contactez votre opérateur en cas d'irrégularité éventuelle et faites appel au service de médiation si votre plainte de première ligne n'est pas correctement traitée ;
- N'oubliez pas que l'assurance que Mobistar propose pour les appareils ne couvre pas toutes les formes de chutes, pertes ou vols ;
- Sachez qu'un fournisseur de services de télévision a le droit de modifier son offre de chaînes.



6

Chapitre

FRAIS DE RÉSILIATION : LE POINT APRÈS L'ENTRÉE EN VIGUEUR DE LA LOI DU 10 JUILLET 2012 PORTANT DES DISPOSITIONS DIVERSES EN MATIÈRE DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

A. INTRODUCTION

Lors de la rédaction de notre précédent rapport annuel 2011, le processus de transposition en droit belge des directives européennes 2009/136 CE et 2009/140 CE était en cours.

Ces directives forment le « troisième paquet Télécom ».

Ce « troisième paquet Télécom » a, finalement, été transposé en droit interne belge par la loi du 10 juillet 2012 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques (loi Télécom, M.B. du 25 juillet 2012, p.40969).

Les dispositions novatrices concernant les frais inhérents à la résiliation anticipée des contrats de services de communications électroniques sont entrées en vigueur le 1er octobre 2012.

Comme souligné à l'occasion du rapport annuel 2011, ces nouvelles dispositions légales constituent, à plus d'un égard, de réelles avancées par rapport à la situation antérieure.

Cependant, l'efficacité de ces nouvelles dispositions légales demeure, largement, tributaire de la manière dont les opérateurs transposent et interprètent ces dernières.

C'est précisément de cette dernière problématique dont il est question dans le présent chapitre.

En effet, cette transposition ne va pas sans soulever un certain nombre de questions.

A ce propos et à titre illustratif, les déclarations parues dans la presse courant du mois de décembre 2012 concernant le ressenti négatif de certains opérateurs par rapport à la nouvelle loi Télécom témoignent des difficultés consécutives à la mise en œuvre des dites dispositions légales.

Les questions et problèmes rencontrés sont divers et concernent notamment, l'entrée en vigueur des nouvelles règles en matière de frais de rupture anticipée, les offres conjointes, l'article 108, § 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l'application ou non d'un préavis ainsi que la notion « d'abonné qui ne possède pas plus de cinq numéros d'appel ».

Avant d'aborder les questions ainsi soulevées, il convient de préciser le principe désormais applicable en matière d'indemnité de rupture anticipée.

B. PRINCIPE : ARTICLE 111/3, §3, DE LA LOI DU 13 JUIN 2005 RELATIVE AUX COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

1. CONTRAT À DURÉE (IN)DÉTERMINÉE ET RÉSILIATION POSTÉRIEURE AUX 6 PREMIERS MOIS DE CONTRAT

En application de l'article 111/3, §3, alinéa 1er, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l'opérateur ne peut pas réclamer d'indemnité à un consommateur ou un abonné qui ne possède pas plus de cinq numéros d'appel en raison de la résiliation d'un contrat à durée indéterminée ou pour la résiliation anticipée d'un contrat à durée déterminée à la fin du sixième mois qui suit l'entrée en vigueur du contrat.

2. CONTRAT À DURÉE (IN)DÉTERMINÉE ET RÉSILIATION ANTÉRIEURE AUX 6 PREMIERS MOIS DE CONTRAT

L'opérateur est, par contre, admis à facturer une indemnité lorsque la résiliation anticipée intervient au cours des six premiers mois (article 111/3, §3, alinéa 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques). L'indemnité qu'un opérateur peut ainsi réclamer ne peut être supérieure à la redevance d'abonnement qui serait encore due jusqu'à la fin du sixième mois qui suit l'entrée en vigueur du contrat au cas où ce contrat n'aurait pas été résilié anticipativement.

3. VALEUR RÉSIDUELLE

L'indemnité de rupture peut être majorée dans le cas d'une offre liée à la durée du contrat (du type GSM gratuit pour tout contrat de 12/24 mois). Cette indemnité supplémentaire ne peut toutefois être supérieure à la valeur résiduelle du produit au moment de la rupture du contrat (article 111/3, §3, alinéa 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques).

C. COMMENTAIRES

1. EXTENSION DU PLAFONNEMENT DES FRAIS DE RÉSILIATION

À diverses occasions, le service de médiation a plaidé pour un rapprochement entre la situation d'une part des consommateurs et celle d'autre part, de certaines catégories d'utilisateurs finals tels que les indépendants, les titulaires de professions libérales, les ASBL ou encore les PME et TPE.

Précédemment, seuls les consommateurs bénéficiaient d'un plafonnement en matière de frais de résiliation. Pour mémoire, ce plafonnement était, dans la majorité des cas, fixé à 150 euros. Désormais, les frais de résiliation portés en compte aux abonnés qui ne possèdent pas plus de cinq numéros d'appel sont également plafonnés. Ceux-ci ne peuvent excéder la

redevance d'abonnement qui serait encore due jusqu'à la fin du sixième mois qui suit l'entrée en vigueur du contrat.

L'extension du plafonnement des frais de résiliation aux abonnés qui ne disposent pas de plus de cinq numéros d'appel constitue une avancée remarquable et mérite donc, à ce titre, d'être relevée tout en précisant que la situation reste inchangée pour les utilisateurs finals qui disposent de plus de cinq numéros.

2 . INCIDENCE DE LA DURÉE CONTRACTUELLE ET MONTANT DES FRAIS DE RÉSILIATION

Sous l'ancien régime, la durée du contrat constituait un des éléments déterminant le montant des frais de résiliation. Au plus la durée du contrat était importante, au plus les frais de résiliation étaient susceptibles d'être conséquents.

Compte tenu de l'article 111/3, §3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l'incidence de la durée du contrat est, à présent, moindre dès lors qu'il s'agit de fixer le montant des frais de résiliation.

En effet, ce qui importe désormais c'est le moment où intervient la résiliation. Celle-ci est antérieure ou postérieure aux six premiers mois de contrat. Dans ce dernier cas de figure, aucun frais de résiliation n'est, en principe, dû. Par contre, si la résiliation est antérieure aux six premiers mois, des frais peuvent être portés en compte.

Dans la foulée, Base a, le 15 mai 2012, adopté une charte intitulée « Charte pour un consommateur mobile libre ». Cette charte a fait l'objet d'une large couverture médiatique. Elle énonce une série de principes tel que le droit, pour le consommateur mobile, de changer gratuitement et librement d'opérateur.

Dans ce contexte, nous avons également relevé l'émergence de formules dépourvues de toute période de fidélité et ce, principalement voire exclusivement, en téléphonie mobile. Curieusement, ce type de formules n'a pas été proposé avec la même ardeur par l'ensemble des opérateurs mobiles. Ainsi, seule Base semble, avoir, véritablement, érigé le principe du contrat sans durée au rang de credo au point de mentionner cet élément, en évidence, en première page de son site Internet. Fin juillet 2012, des offres similaires ont également été proposées par Telenet. Il s'agit, principalement, des formules « King et Kong ».

D. QUESTIONS SOULEVÉES

1 . ENTRÉE EN VIGUEUR DE L'ARTICLE 111/3, §3, DE LA LOI DU 13 JUIN 2005 RELATIVE AUX COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

1.1 Application immédiate aux contrats en cours

Mademoiselle X. a, le 16 septembre 2011, souscrit un abonnement d'une durée de 18 mois auprès de Base. Cette souscription était couplée à l'acquisition d'un gsm pour un montant d'un euro.

Le 3 octobre 2012, Mademoiselle X. contacte les services de Base afin de savoir si elle pouvait, en application des nouvelles dispositions légales, mettre un terme, sans frais, à son abonnement. Les services de Base lui ont alors précisé que, conformément à la nouvelle loi télécom entrée en vigueur le

1er octobre 2012, les contrats étaient désormais limités à une durée maximum de six mois (à dater du 1er octobre 2012). Par ailleurs, Base soulignait que le contrat mobile de Mademoiselle X. a été conclu le 16 septembre 2011 pour une durée de 18 mois, soit jusqu'au 15 mars 2013. En accord avec la nouvelle loi, à partir du 1er octobre 2012, elle devait, à l'estime de Base, encore prêter six mois de contrat afin de bénéficier de la résiliation sans frais. Vu que Mademoiselle X. a porté son numéro vers un autre opérateur en date du 4 octobre 2012, des frais de résiliation lui sont réclamés. Toutefois, s'agissant d'une nouvelle législation, Base comprend que les informations n'aient pas été claires pour la cliente et consent, exceptionnellement, à la résiliation sans frais.

L'argumentation développée par Base est incohérente et erronée.

En principe, Mademoiselle X. était en droit de requérir la résiliation immédiate et sans frais de son abonnement et ce, dès le 1er octobre 2012.

En effet, l'article 148 de la loi du 10 juillet 2012 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques (citée comme loi Télécom) est, à l'instar de l'article 111/3, §3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, d'une limpidité imparable. Il prévoit, expressément, que les dispositions reprises, actuellement, à l'article 111/3, §3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et relatives à la résiliation anticipée des contrats de services de communications électroniques entrent en vigueur le 1er octobre 2012 et sont, à partir de ce moment-là, immédiatement d'application aux contrats en cours.

Cependant, comme en témoigne le cas de Mademoiselle X., les articles 111/3, §3 et 148 précités ont parfois donné lieu à des interprétations originales et des plus hasardeuses.

1.2 Application anticipée

Comme relevé, ci-avant, suite à l'action conjuguée de la presse écrite et des médias, les utilisateurs finals et le public en général ont, largement, été informés des futures règles en matière de frais de résiliation et ce bien avant le 1er octobre 2012. Par conséquent, les utilisateurs finals ont été nombreux à contester les frais de résiliation qui leur étaient portés en compte et à se prévaloir, à tort, des nouvelles dispositions annoncées alors que celles-ci n'étaient pas encore d'application.

Citons à titre d'exemple la plainte formulée par Madame X. Le 7 février 2011, Madame X. a souscrit une nouvelle période de loyauté auprès de Mobistar. Le même jour, une lettre de confirmation lui a été adressée. Courant du mois de juin 2012, Madame X. est tentée par une offre proposée par Proximus et décide de résilier son contrat Mobistar. Quelques jours plus tard, Madame X. reçoit une facture d'un montant de 150 euros représentant l'indemnité due en raison de la rupture anticipée de son abonnement auprès de Mobistar.

Conscient de la confusion présente chez certains utilisateurs finals, le service de médiation a, notamment dans le cadre de la plainte formulée par Madame X. plaidé pour une application anticipée des directives 2009/136/CE et 2009/140/CE.

La démarche ainsi entreprise n'a pas été couronnée de succès.

En effet, Mobistar a souligné que le principe actuellement repris à l'article 111/3, § 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques n'était pas imposé par les directives mais était le résultat d'une décision politique. D'autre part, Mobistar a également précisé que l'article en question n'était alors pas encore en vigueur et que cela ne serait le cas qu'à dater du 1er octobre 2012. Ce délai a été jugé nécessaire par le législateur afin de permettre aux opérateurs d'effectuer les adaptations techniques et administratives nécessaires.

Cela dit, dans de rares cas, Mobistar a, exceptionnellement et à titre unique, consenti à appliquer, anticipativement, les dispositions alors contenues dans les directives 2009/136/CE et 2009/140/CE.

1.3 Application aux contrats dont la résiliation a été sollicitée en septembre 2012

1.3.1 Exposé du problème

Comme précisé précédemment, l'article 111/3, §3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques est entré en vigueur le 1er octobre 2012. Cet article plafonne les frais de résiliation pouvant être réclamés aux consommateurs ainsi qu'aux abonnés ne disposant pas de plus de cinq numéros.

L'hypothèse visée concerne les contrats pour lesquels une demande de résiliation a été formulée courant du mois de septembre 2012. Compte tenu des règles en vigueur avant le 1er octobre 2012, cette résiliation ne sera, au plus tôt, entérinée par l'opérateur que courant du mois d'octobre 2012. La question qui se pose, dès lors, est de déterminer sous quel régime légal, les éventuels frais de résiliation doivent, dans le cas de figure retenu, être calculés.

1.3.2 Analyse

La résiliation ne coïncide pas, nécessairement, avec la fin du contrat.

En effet, il convient de distinguer d'une part, la résiliation telle que sollicitée par l'abonné et d'autre part, la fin proprement dite, du contrat. Cette distinction procède de l'article 111/3, § 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

Ainsi, en application de l'article 111/3, § 1er, l'abonné peut résilier son contrat par tout moyen écrit sans devoir en indiquer les motifs. Le contrat est résilié au moment choisi par l'abonné, même immédiatement.

En conséquence, les éventuels frais de résiliation doivent être, dans l'hypothèse qui nous occupe, être évalués non pas en fonction du régime légal en vigueur au moment de la demande de résiliation (soit en septembre 2012) mais bien sur base du nouveau régime légal institué, depuis le 1er octobre 2012, par l'article 111/3 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

2 . A PROPOS DES OFFRES CONJOINTES

2.1 Principe

La loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur (LPMC), définit l'offre conjointe comme une offre liant à l'acquisition de biens ou de services, gratuite ou non, l'acquisition d'autres biens ou services (article 2, 27°, de la loi). En principe, l'offre conjointe au consommateur est autorisée, pour autant qu'elle ne constitue pas une pratique commerciale déloyale (article 71, LPMC).

2.2 Convergence des services de communications électroniques

La convergence des services de communications électroniques, des médias et de l'informatique a entraîné le développement d'offres conjointes combinant à la fois des services de téléphonie fixe ou mobile, Internet ainsi que la télévision.

Récemment, des produits (gsm, tablette, TV,...) ont également été combinés à ces différents services. Il s'agit, pour l'essentiel, d'offres liées à la durée du contrat (du type gsm gratuit pour tout contrat de 12/24 mois). Selon les statistiques publiées par l'IBPT concernant l'évolution du secteur des communications électroniques pour l'année 2011, 55% des abonnés résidentiels ont acheté une télévision numérique dans le cadre d'une offre conjointe, 36% des abonnés résidentiels ont acheté deux produits supplémentaires, 17% ont acheté la télévision numérique dans le cadre d'une offre conjointe double play et 2% dans le cadre d'une offre conjointe quadruple.

En cas de résiliation, une indemnité supplémentaire peut être portée en compte au consommateur ou à l'abonné qui ne possède pas plus de cinq numéros d'appel qui a reçu gratuitement ou à un prix inférieur un produit dont l'obtention était liée à la souscription d'un abonnement à durée déterminée.

Cette indemnité supplémentaire ne peut toutefois excéder la valeur résiduelle du produit au moment de la rupture du contrat (article 111/3, §3, alinéa 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques).

Courant du mois de septembre 2012, certaines difficultés inhérentes aux frais consécutifs à la résiliation de contrats de services de communications électroniques comportant des offres conjointes ont été mises en évidence.

Citons, à titre d'exemple, la plainte introduite par Madame G. auprès du service de médiation.

Madame G. est cliente chez Belgacom depuis 2005. En mars 2012, Madame G. échange, moyennant paiement d'un supplément de 50 euros, ses points Premium Club Belgacom contre un gsm de marque Nokia X2-01Black. En juin 2012, le gsm en question est envoyé en réparation. En dépit de nombreux courriers recommandés adressés à Belgacom, aucune suite utile n'a été réservée aux différentes requêtes de Madame G. visant à obtenir la restitution de son GSM ou, à tout le moins, la remise d'un nouveau gsm. Par courrier recommandé du 29 août 2012, Madame G. a informé

Belgacom de son intention de résilier, purement et simplement, l'ensemble de ses abonnements au cas où elle n'obtiendrait pas satisfaction. Par courrier recommandé du 14 septembre 2012, Madame G. a, finalement, résilié ses abonnements tant auprès de Belgacom que de Proximus. En conséquence, des frais de résiliation lui ont été facturés. Par ailleurs, une indemnité supplémentaire lui a également été réclamée en raison de la location d'une tablette dont l'échéance est fixée au 4 octobre 2013. Cette indemnité se monte à 304,13€. Madame G. conteste les frais de résiliation ainsi que l'indemnité supplémentaire qui lui sont réclamés.

Pour sa part, Belgacom précise que Madame G. disposait d'un pack « All-in-One » depuis le 4 octobre 2011. Ce pack incluait la ligne téléphonique, l'internet, la TV, un mobile internet, une tablette « Samsung Galaxy 10 » ainsi que deux mobiles voices. Le mobile internet one et la tablette ont été supprimés à la demande de l'intéressée le 1er octobre 2012.

Belgacom regrette les problèmes rencontrés par Madame G. lors de la réparation de son GSM et lui présente également ses excuses pour le manque de réponse dû à une augmentation substantielle du volume de travail en période de congé.

Belgacom regrette toutefois de ne pouvoir souscrire au souhait de Madame G. concernant les frais de rupture relatifs à la tablette. En effet, pour ce produit, elle est sous contrat jusqu'au 4 octobre 2013 et actuellement des frais de 304,13 € sont en instance de facturation. La nouvelle loi Télécom ne s'applique pas aux offres conjointes et, par conséquent, aux contrats relatifs aux tablettes.

A l'estime du service de médiation, l'indemnité réclamée en l'occurrence soit, 304,13 € s'apparente véritablement à des frais de résiliation et est, dès lors, contraire au principe désormais en vigueur en matière de résiliation de contrats de communications électroniques (voir ci-dessus).

En application de l'article 111/3, § 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, l'opérateur ne peut pas réclamer d'indemnité à un consommateur ou un abonné qui ne possède pas plus de cinq numéros d'appel en raison de la résiliation d'un contrat à durée indéterminée ou pour la résiliation anticipée d'un contrat à durée déterminée à la fin du sixième mois qui suit l'entrée en vigueur du contrat.

Ce n'est que dans l'hypothèse -tel n'est, manifestement, pas le cas en l'occurrence-, où l'abonné a reçu, gratuitement ou à un prix inférieur, un produit dont l'obtention était liée à la souscription à un abonnement à durée déterminée que l'opérateur est admis à réclamer une indemnité. Celle-ci ne peut toutefois être supérieure à la valeur résiduelle du produit au moment de la rupture du contrat (article 111/3, § alinéa 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications).

Le cas qui nous occupe ici, ne tombe donc pas sous le coup de l'article 111/3, § 3, alinéa 3 précité. En effet, la tablette remise à l'abonné fait, manifestement, l'objet d'un contrat de location distinct de l'abonnement souscrit.

D'autre part, il convient de préciser que l'intéressée a restitué la tablette ce qui justifie encore moins les frais de résiliation réclamés par Belgacom.

3. MODIFICATION DES CONDITIONS GÉNÉRALES

3.1 Exposé du problème

Les changements instaurés par la loi du 10 juillet 2012 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques ont entraîné une révision voire une modification des conditions générales des opérateurs.

En cas de modification des conditions générales, l'article 108, § 2, de la loi du 13 juin relative aux communications électroniques confère aux abonnés le droit de résilier leur contrat sans pénalité.

3.2 Analyse

Les modifications des conditions générales consécutives à l'entrée en vigueur de la loi du 10 juillet 2012 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques n'ont pas été accompagnées de la faculté pour les abonnés de résilier, sans frais, leur contrat.

En d'autres termes, la procédure consacrée à l'article 108, §2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques n'a pas été observée.

S'agissant de mesures renforçant la protection des abonnés, cette méconnaissance ne porte probablement pas, réellement, à conséquence.

Par ailleurs, les modifications intervenues résultent de la transposition d'une disposition légale et ne procèdent pas d'une initiative propre aux opérateurs.

Il n'en reste pas moins que, sur un plan purement légal et juridique, cela pose question.

4. PRÉAVIS

4.1 Le principe : résiliation au moment choisi par l'abonné

Aux termes de l'article 111/3, § 1er, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques : « (...) Le contrat est résilié au moment choisi par l'abonné, même immédiatement. L'opérateur met fin au service concerné le plus rapidement possible compte tenu de la technique et en communique à l'abonné une confirmation écrite ».

Le second paragraphe de l'article susmentionné poursuit et précise quant à lui que : « Sont nulles de plein droit les clauses et conditions ou les combinaisons de clauses et de conditions liées à la résiliation dans les contrats conclus entre un opérateur et un abonné, qui visent à rendre impossible ou à décourager le changement d'opérateur ».

En conséquence et si l'on s'en tient, sensu stricto, à l'article 111/3, §1er, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, la résiliation des contrats de services de communications électroniques ne devrait plus être soumise à un quelconque préavis. En effet, il est, dorénavant, loisible à l'abonné de déterminer le moment de la résiliation.

Parallèlement, la plupart des opérateurs ne font plus mention, dans leurs conditions générales, d'un délai de préavis.

Cela ne veut pas pour autant dire que des délais de préavis ne sont pas, dans les faits, appliqués.

A ce propos, la mésaventure vécue par Monsieur S. constitue un exemple.

Suite à de nombreux désagréments d'ordre technique, Monsieur S. a, par courrier du 10 décembre 2012, notifié son renon à Voo. Les services administratifs ont procédé à la résiliation effective le 10 janvier 2013 et ce, en application de l'article 5.2 des conditions générales dudit opérateur. D'autre part, afin de rétablir un climat de confiance, Voo a établi une note de crédit d'un montant de 125,99 € équivalent aux trois derniers mois de l'abonnement au Pack en compensation des désagréments rencontrés.

Après analyse, le service de médiation a estimé que la note de crédit octroyée par Voo paraissait justifiée au regard des soucis techniques rencontrés par Monsieur S.

Néanmoins, le service de médiation note que l'article 111/3 § 1 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques dispose que le contrat est résilié au moment choisi par l'abonné, même immédiatement. L'opérateur met fin au service concerné le plus rapidement possible compte tenu de la technique et en communique à l'abonné une confirmation écrite.

Voo a adapté ses conditions générales suite à l'entrée en vigueur de la nouvelle loi télécom soit, le 1er octobre 2012. L'article 5.2. de ces conditions générales est libellé comme suit : « Sans préjudice de l'application de l'article 5.3, le Client peut, à tout moment, résilier le contrat d'abonnement correspondant, par lettre recommandée, simple lettre, fax ou email adressé à Voo. Voo mettra tout en œuvre pour mettre fin au service concerné le plus rapidement possible eu égard aux contraintes techniques et en communiquera au Client une confirmation écrite ».

Le service de médiation constate, à l'occasion de l'examen d'une série de dossiers, que Voo applique, systématiquement, un délai d'un mois pour procéder à la résiliation effective d'un contrat. Par cette pratique, Voo applique, en réalité, un délai de préavis d'un mois.

Le service de médiation estime que cette pratique est, au regard de la loi Telecom, difficilement acceptable et qu'il convient d'entériner la résiliation à la date fixée par l'abonné.

4.2 Exception : refus de prolongation de contrat

Désormais, les prolongations des contrats des services de communications électroniques sont davantage encadrées. En effet, toute prolongation de contrat est, conformément à l'article 108, §1er/1, subordonnée à l'accord express et écrit du consommateur ou de l'abonné qui ne possède pas plus de cinq numéros d'appel.

En cas de refus de prolongation du contrat, (article 108§1er/1, 1°, alinéa 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques), le contrat à durée déterminée en cours est converti, par application de l'article 82 de la loi du 6 avril 2010 relative aux pratiques du marché et à la protection du consommateur, à sa date d'échéance en un contrat à durée indéterminée. Ce dernier est alors résiliable, à tout moment moyennant le respect d'un délai de préavis de deux mois maximum.

Ce faisant, il existe, s'agissant strictement de la question du préavis, une disparité selon que le consommateur ou l'abonné

qui ne possède pas plus de cinq numéros dispose d'un contrat à durée déterminée ou indéterminée.

En cas de résiliation, les contraintes sont plus importantes dès lors que l'utilisateur final dispose d'un contrat à durée indéterminée vu que ce dernier est tenu de respecter un délai de préavis de maximum deux mois. Par contre, aucun préavis n'est d'application lorsqu'il s'agit de résilier un contrat à durée déterminée.

Certes, pour ce qui est des frais de résiliation, aucune indemnité de rupture n'est due en cas de résiliation d'un contrat à durée indéterminée. A contrario, des frais de résiliation anticipée sont susceptibles d'être portés en compte en cas de rupture avant la fin des six premiers mois suivant l'entrée en vigueur du contrat.

5 . PAS PLUS DE CINQ NUMÉROS D'APPEL

Pour rappel, l'exemption ou le plafonnement des frais de résiliation tels que consacrés à l'article 111/3, §3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques s'appliquent notamment aux abonnés qui ne dispose pas de plus de cinq numéros d'appel.

De prime abord, les contours de cette catégorie d'utilisateurs finals, paraissent, clairs.

A nouveau, les plaintes introduites auprès du service de médiation attestent de l'inventivité dont sont capables certains opérateurs.

La plainte de Madame D. en est la parfaite illustration.

Madame D. est responsable d'une PME. Depuis, le 3 février 2012, la PME que dirige Madame D. dispose de 10 numéros auprès de Proximus. Le 07 décembre 2012, Madame D. est contactée par un agent de Base. Ce dernier lui affirme qu'en scindant le portage de ses lignes en deux phases successives des frais de résiliation ne lui seraient pas facturés. Quelques jours plus tard, cinq numéros sont portés vers le réseau Base. Le 23 décembre 2012, les cinq autres numéros sont portés. Suite à la résiliation anticipée de ses abonnements, Proximus réclame à Madame D. une indemnité de rupture de 1460,43 euros.

Base regrette d'apprendre que des frais de rupture de contrat ont été portés en compte à Madame D.

Cependant, Base considère qu'il est de la responsabilité de l'abonné de s'assurer de la durée de son contrat et des éventuels frais de résiliation auprès de son opérateur initial.

Aussi, Base tient à confirmer que ses collaborateurs ont pour consigne de demander à leurs clients s'ils sont toujours sous contrat auprès de leur opérateur en cas de transfert de leur numéro chez Base. En effet, ces collaborateurs n'ayant pas accès aux bases de données des autres opérateurs, ils ne sont pas en mesure de vérifier ceci pour l'abonné. En outre, Base ne peut vérifier l'entretien oral lors de la conclusion du contrat. Avant d'apposer sa signature sur le contrat, Madame D. aurait dû vérifier les conditions de résiliation avec son précédent opérateur, Proximus.

Base rappelle également que sur la demande de portabilité, il est mentionné que le client sera entièrement responsable pour l'accomplissement de toute obligation contractuelle envers

l'Opérateur Donneur (en ce compris, mais sans s'y limiter, le paiement de tout montant résiduel et/ou indemnité dus à ce dernier). Il est aussi mentionné que l'exécution de sa demande aboutira à la résiliation de sa relation contractuelle avec l'Opérateur Donneur ayant pour objet le(s) MSISDN(s) transféré(s) (Réseau Numérique à Intégration de Services : liaison de communications s'appuyant sur le réseau de lignes téléphoniques) transféré(s) et qu'il sera entièrement responsable pour toute conséquence, financière ou autre, de la dite résiliation (en ce compris, mais sans s'y limiter, le paiement d'une indemnité éventuelle de rupture due à l'Opérateur Donneur). En signant le contrat, Madame D. a marqué son accord avec les conditions qui y sont liées. Base ne peut que conseiller Madame D. de contacter Proximus afin de trouver un arrangement.

Après analyse, le service de médiation note que les informations dispensées par le vendeur ont, largement, déterminé le consentement de Madame D. En effet, de toute évidence et en « bon père de famille », la précitée n'aurait pas consenti au portage de ses lignes mobiles vers le réseau Base si elle n'avait pas été assurée qu'aucun frais de résiliation ne lui serait porté en compte.

Par ailleurs, le procédé tel qu'initié, en l'espèce, par Base et consistant en une résiliation en deux phases apparaît non seulement comme un moyen de contourner les nouvelles dispositions légales en matière de résiliation anticipée des contrats de services de communications électroniques mais réduit ces dernières à néant.

En effet, la condition énoncée à l'article 111/3, § 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques soit, le fait pour l'abonné de ne pas disposer de plus de 5 numéros d'appel, est on ne peut plus claire et ne prête, par conséquent, pas à interprétations ou tractations.

En pratique, il s'agit, pour chaque offre, d'apprécier le nombre de numéros dont dispose, exactement, l'abonné. C'est donc au moment de l'émission de l'offre qu'il s'agit d'apprécier si l'abonné visé possède plus ou moins de 5 numéros d'appel.

Dans le cas qui nous occupe, l'intéressée disposait, initialement, de plus de cinq numéros d'appel et ne pouvait en conséquence, contrairement à ce que lui a été affirmé par le vendeur de Base, se prévaloir de l'exemption des frais de résiliation anticipée telle que prévue à l'article 111/3, § 3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

E. CONCLUSION

Les nouvelles dispositions légales en matière de résiliation des contrats de services de communications électroniques représentent une avancée indéniable en termes de protection des consommateurs et des utilisateurs finals en général. L'ensemble des acteurs concernés sont unanimes sur ce point.

Elles sont, du reste, le résultat d'une longue et mûre réflexion.

Par ailleurs, la formulation de ces nouvelles dispositions légales est d'une limpidité imparable et ne présente pas un degré de complexité majeure ou extraordinaire.

Cependant, force est de constater les nombreuses interprétations les plus hasardeuses les unes que les

autres auxquelles ces nouvelles dispositions donnent lieu.

Cela est d'autant plus interpellant que les opérateurs ont, en principe, disposé du temps nécessaire à l'adaptation de leurs pratiques commerciales. Pour mémoire, les directives européennes 2009/136 CE et 2009/140 CE devaient être transposées en droit belge pour mai 2011 et les nouvelles dispositions légales ne sont, finalement, entrées en vigueur que le 1er octobre 2012.

Sans doute, faut-il classer les questions et difficultés épinglées sur le compte des maladies de jeunesse.

Les changements induits par la loi du 10 juillet 2012 portant des dispositions diverses en matière des communications électroniques sont probablement importants. Aussi convient-il peut être de laisser le temps au temps.

Quoi qu'il en soit la vigilance demeure plus que jamais de mise afin d'assurer aux nouvelles dispositions légales une réelle effectivité.

A. INTRODUCTION

En 2012, le service de médiation pour les télécommunications a dû intervenir dans des milliers de plaintes émanant d'utilisateurs qui se sont vu réclamer une indemnité de rupture après avoir demandé l'arrêt de leur abonnement ou le transfert vers un autre opérateur. La facturation d'indemnités de rupture constitue le thème principal des plaintes traitées par le service de médiation en 2012. Cette problématique est abordée au chapitre 6 du présent rapport annuel. Grâce à la nouvelle loi relative aux communications électroniques, dont certains éléments sont entrés en vigueur le 1er octobre 2012, de nombreux utilisateurs pourront désormais plus facilement décider de résilier leur contrat de télécommunications. Cette loi, qui est analysée au chapitre 10 du présent rapport, stipule en effet que les utilisateurs disposant de maximum cinq numéros peuvent résilier leur contrat sans frais après un délai de six mois.

Malheureusement, en 2012, la facturation d'indemnités de rupture n'a pas été le seul obstacle empêchant des utilisateurs de mettre fin à leur contrat avec un opérateur ou de changer de fournisseur. En effet, le service de médiation a reçu plusieurs centaines de plaintes portant sur d'autres irrégularités relatives à l'arrêt d'abonnements et/ou la migration vers un autre opérateur.

Dans le présent chapitre, nous allons expliquer les principaux problèmes rencontrés, en dehors des indemnités de rupture. Afin de clarifier les dysfonctionnements et de les illustrer au mieux, nous présentons, avant les commentaires, un ou plusieurs exemples concrets de plaintes.

Sous l'impulsion de la nouvelle loi, la rotation de la clientèle augmentera certainement dans le secteur des télécommunications. Dans ces circonstances, il est essentiel que les opérateurs ne dressent plus d'obstacles susceptibles de contrarier les souhaits de clients désireux de profiter du marché libéralisé.

À la lumière d'une analyse des aspirations les plus fréquentes que les utilisateurs télécoms ont formulées en la matière en 2012, nous émettrons également quelques recommandations à l'intention du secteur. Pour préparer les consommateurs à une éventuelle résiliation de leur abonnement, nous énumérerons quelques points importants dont il convient de tenir compte pour éviter nombre de désagréments. Cela s'avère nécessaire puisqu'en 2012, le service de médiation a pu déduire des innombrables plaintes y afférentes que de nombreux utilisateurs ignorent les modalités de résiliation actuellement en vigueur dans le secteur des télécommunications.

B. DISCUSSION DES PRINCIPALES PROBLÉMATIQUES

1. DOUBLE FACTURATION DE FRAIS D'ABONNEMENT : FACTURATION ININTERROMPUE APRÈS CHANGEMENT D'OPÉRATEUR

1.1 Exemples

1.1.1 Exemple 1

En janvier 2012, je suis passé de Telenet à Scarlet. Avant ce changement, j'ai téléphoné à plusieurs reprises à Scarlet. J'ai plusieurs fois clairement demandé si je devais faire quelque chose pour résilier chez Telenet. On m'a clairement dit que je ne devais rien faire et qu'ils s'occupaient de toutes les formalités liées à mon changement d'opérateur. Or, j'ai continué à recevoir des factures de Telenet. J'ai contacté Telenet. Ils me disent que tous les services sont encore actifs. (...) Dans l'intervalle, ma facture chez Telenet se chiffre à 360 € pour des services que je n'utilise plus puisque je suis chez Scarlet. Je me sens clairement floué en tant que consommateur.

1.1.2 Exemple 2

J'ai rencontré des problèmes lorsque j'ai voulu passer de Base (téléphone et internet) à Belgacom (téléphone, internet et télévision). Chez Belgacom, ils m'ont dit en novembre 2011 que je ne devais m'occuper de rien et qu'ils se chargeaient de tout à notre place. Je reçois encore et toujours des factures de Base alors que je suis passé chez Belgacom, avec maintien de mon numéro de téléphone. Ma question est : que dois-je faire à présent ? Belgacom me dit que je ne dois pas payer la facture, mais chez Base, ils me disent évidemment le contraire.

1.1.3 Commentaire

Ces deux plaintes démontrent que le passage chez un nouvel opérateur ne donne pas automatiquement lieu à l'arrêt de l'abonnement chez l'ancien opérateur. Si le client ne met pas fin à un abonnement dans le cadre d'un changement d'opérateur, l'ancien fournisseur continue de facturer ses services. Il est illusoire de penser que deux opérateurs ne peuvent pas facturer simultanément des redevances pour le même type de services. Il ressort toutefois des plaintes que de nombreux utilisateurs en sont réellement convaincus.

Il est extrêmement important que l'utilisateur sache qu'il doit lui-même se charger de résilier son abonnement auprès de

l'opérateur qu'il quitte. La seule exception en la matière est le cas de transfert de numéros entre deux opérateurs. Le transfert de numéros s'applique uniquement à la téléphonie fixe et la mobilophonie. Cela signifie que seul le transfert d'un numéro de téléphone ou de GSM existant vers un nouvel opérateur donne lieu à l'arrêt automatique des abonnements concernés chez l'ancien opérateur. Les autres abonnements, tels qu'Internet et la télévision, analogique et numérique, doivent toujours être résiliés par l'utilisateur qui envisage un changement d'opérateur.

De nombreux utilisateurs disposent d'une formule d'abonnement combinant plusieurs services, les abonnements dits double, triple ou quadruple play. Comme le démontre la seconde plainte dont question ci-avant, ce type d'abonnement n'est pas résilié automatiquement en cas de transfert vers un autre opérateur, même lorsque le numéro de téléphone fixe et/ou de GSM figure dans le pack et est porté vers un nouvel opérateur. L'utilisateur doit, dès lors, se charger lui-même de résilier son abonnement combiné auprès de son ancien opérateur. S'il y a intention de transférer un numéro de téléphone ou de GSM d'un abonnement combiné vers un autre opérateur, il est fortement recommandé de le préciser dans la lettre de résiliation. En principe, l'opérateur laissera le service actif de manière à permettre le transfert du numéro. Il est également recommandé de mentionner la date prévue du transfert de numéro dans la lettre de résiliation.

Dans leurs conditions de vente, les opérateurs indiquent toujours que le client doit résilier par écrit lorsqu'il souhaite l'annulation de son abonnement. En principe, le client peut ainsi s'informer des modalités de résiliation auprès de son opérateur et éviter toute double facturation des frais d'abonnement en cas de changement d'opérateur. Il ressort toutefois des plaintes que de nombreux utilisateurs s'informent exclusivement, auprès de leur nouvel opérateur, des éventuelles modalités de résiliation de leur ancien opérateur. Ces plaintes indiquent que les représentants des nouveaux opérateurs fournissent eux-mêmes les informations relatives à la résiliation de l'abonnement au lieu de renvoyer le client potentiel vers l'opérateur concerné. Les informations fournies s'avèrent souvent erronées : les vendeurs convainquent souvent les utilisateurs qu'ils ne doivent entreprendre aucune démarche eux-mêmes pour mettre fin à l'abonnement auprès de l'ancien opérateur. Les représentants commerciaux laissent, sans doute délibérément, sous-entendre qu'un changement d'opérateur s'effectue sans difficulté et de manière entièrement automatique, de telle sorte qu'il y a moins de risque que le client potentiel ne renonce à cause de tracasseries administratives. Le principal problème réside dans le fait que l'utilisateur ne dispose pas de la moindre preuve que son nouvel opérateur l'a mal informé de la manière dont il devait mettre fin à son abonnement auprès de son ancien opérateur. La plupart des vendeurs se contentent en effet de fournir des informations orales auxquelles de nombreux utilisateurs croient aveuglément.

Lors du traitement de telles plaintes en 2012, le service de médiation a constaté que les opérateurs se montrent souvent peu disposés à créditer (pour l'ancien opérateur) ou à indemniser (dans le cas du nouvel opérateur) la double

facturation des frais d'abonnement. Ce sont évidemment surtout les opérateurs dont les plaignants étaient autrefois clients qui continuent d'affirmer que la facturation est justifiée lorsqu'il n'y avait pas eu la moindre demande de résiliation de l'abonnement. En 2012, de nouveaux opérateurs ont consenti, dans certains cas, à un geste commercial suite à la fourniture d'informations sans doute erronées par un de leurs représentants. Dans une grande majorité des cas, le plaignant subit encore des préjudices financiers après la procédure de conciliation parce que l'abonnement n'a pas été clôturé chez l'ancien opérateur. Malheureusement, dans ces dossiers, le service de médiation ne dispose que très rarement d'arguments irréfutables susceptibles d'inciter les opérateurs à créditer les montants contestés.

Comme le démontre le premier exemple, les frais qui découlent d'abonnements toujours en cours chez l'ancien opérateur peuvent devenir considérables. Il ressort des plaintes que certains utilisateurs recevant une double facturation après le changement d'opérateur contactent plutôt le nouvel opérateur que l'ancien. La conséquence de cette démarche est qu'il n'est pas toujours signalé à l'utilisateur concerné qu'il est personnellement responsable de la demande d'arrêt de l'abonnement auprès de son ancien opérateur. Certains dossiers démontrent également que, par un concours de circonstances, certains plaignants ne pouvaient pas être au courant de la poursuite de la facturation de l'ancien opérateur. Il peut en effet arriver qu'un utilisateur ne consulte plus l'adresse e-mail à laquelle l'ancien opérateur envoie les factures électroniques parce qu'il s'est vu attribuer une nouvelle adresse par son nouvel opérateur. Lorsqu'en plus, le changement d'opérateur s'inscrit dans le cadre d'un déménagement, l'ancien opérateur n'est souvent pas informé de la nouvelle adresse de l'utilisateur. Dans ce cas, les lettres de rappel envoyées par l'ancien opérateur n'atteindront pas leur destinataire. Il arrive souvent que des utilisateurs soient confrontés, de manière totalement inattendue, à une mise en demeure via un huissier de justice, qui est compétent pour effectuer des recherches auprès des pouvoirs publics afin de déterminer l'adresse actuelle d'un débiteur. Ce scénario est survenu à plusieurs reprises en 2012 et a, à chaque fois, mis le service de médiation dans l'impossibilité d'obtenir un arrangement à l'amiable.

1.2 Recommandations aux opérateurs

Comme on le voit, le fait que les utilisateurs ignorent les modalités de résiliation en cas de transfert vers un autre opérateur a généré en 2012 un nombre important de plaintes. Les opérateurs se doivent de mieux informer les clients concernés. La nécessité d'informer correctement les utilisateurs s'applique tant à l'ancien qu'au nouvel opérateur. Comme les plaintes démontrent souvent que de nombreux utilisateurs adressent exclusivement leurs questions relatives aux modalités de résiliation au nouvel opérateur, c'est ce dernier qui assume la plus lourde part de responsabilité.

Le service de médiation estime qu'il ne suffit pas de fournir des informations en la matière par le biais de pages web ou de brochures. Il ressort, en effet, des plaintes que les utilisateurs puisent principalement leurs informations concernant les modalités de résiliation en vigueur chez l'ancien opérateur lors

d'entretiens avec des vendeurs ou autres représentants du futur opérateur. Il est dès lors d'une importance primordiale que ces points de contact ne fournissent que des informations correctes ou, mieux encore, renvoient le client vers l'opérateur qu'il quitte. En effet, l'ancien opérateur est évidemment le mieux placé pour informer son client sur les modalités qu'il applique en cas de résiliation d'abonnement ou de transfert de numéro. Par ailleurs, le point 2.2 du présent chapitre démontre que les modalités de résiliation et, plus particulièrement l'application du délai de préavis, n'est pas uniforme chez tous les opérateurs, certains appliquant un délai de préavis, variable, d'autres pas. Cela peut avoir pour conséquence que des instructions fournies par de nouveaux opérateurs bien intentionnés à des clients qui souhaitent quitter leur ancien opérateur peuvent porter préjudice à ces utilisateurs et engendrer leur mécontentement, comme le service de médiation a pu le constater à plusieurs reprises en 2012.

2 . PLAINTES RELATIVES AU DÉLAI DE PRÉAVIS

2.1 Délai de préavis injustifié appliqué par Scarlet

2.1.1 Exemple

Début juillet 2012, j'ai résilié mon abonnement à la télévision et à Internet chez Scarlet. Mes factures mentionnent le 11 août 2012 comme date de fin de mon contrat. J'ai dès lors envoyé ma lettre recommandée plus d'un mois avant cette date. Scarlet utilise toutefois une autre date pour mettre fin au contrat, à savoir le 28 août 2012.

2.1.2 Commentaire

Jusqu'au 1er octobre 2012, les clients qui demandaient l'arrêt de leur abonnement auprès de leur opérateur devaient tenir compte d'un délai de préavis. Cela signifie que chaque opérateur appliquait un délai dans lequel la demande de résiliation était traitée. Ce délai était indiqué dans les conditions de vente et correspondait généralement à un mois. Cela leur permettait d'éviter une double facturation, comme décrit en détail au point 1 du présent chapitre. Les utilisateurs qui avaient l'intention de passer chez un autre opérateur, mais ne voulaient, en aucun cas, être confrontés à une interruption des services télécoms pendant plusieurs jours devaient veiller à ce que l'arrêt de leur abonnement par l'opérateur actuel n'ait pas lieu avant l'activation des services par l'opérateur futur.

L'exemple démontre que Scarlet a appliqué un délai de préavis qui ne correspondait pas aux attentes de certains clients. En 2012, le service de médiation a reçu des dizaines de dossiers sur ce thème. Les conditions générales de Scarlet stipulaient clairement que le délai de préavis était de 30 jours. Concrètement, cela signifie que lorsqu'un client envoyait une lettre de résiliation à Scarlet, l'opérateur devait mettre fin à l'abonnement 30 jours après réception du courrier. Il en va, bien sûr, de même pour la facturation. Il ressort toutefois des plaintes que Scarlet a appliqué un principe selon lequel le délai de préavis défini contractuellement ne commençait à courir qu'à partir de la fin du cycle de facturation mensuel durant lequel la demande de résiliation avait été enregistrée.

Alors que les plaintes y afférentes étaient clairement justifiées, Scarlet ne s'est absolument pas montrée disposée, après intervention du service de médiation, à recalculer la facturation contestée sur la base de la date de l'arrêt de l'abonnement telle que le contrat le prévoit.

Depuis le 1er octobre 2012, une nouvelle disposition légale relative à l'application des délais de préavis dans le secteur des télécommunications est entrée en vigueur. La loi relative aux communications électroniques, qui est analysée plus en détails au chapitre 10, stipule en effet que les opérateurs doivent désormais accepter le moment choisi par le client pour l'arrêt de l'abonnement suite à une demande de résiliation. La loi prévoit même que le consommateur peut demander l'arrêt immédiat, donc sans délai de préavis, pour autant que ce soit techniquement possible pour l'opérateur. Le service de médiation a constaté que Scarlet a modifié ses conditions générales conformément aux exigences de ces nouvelles dispositions légales. Les conditions de vente mentionnent néanmoins toujours que si le client n'indique aucune date, le contrat se terminera après un préavis de 30 jours. Ce n'est qu'en 2013 que le service de médiation pourra vérifier si Scarlet respecte bien les nouvelles dispositions en matière de délai de préavis.

2.2 Délai de préavis injustifié appliqué par Belgacom et Billi

2.2.1 Exemples

2.2.1.1 Exemple 1

Le 14 mai 2012, nous avons transféré notre ligne téléphonique fixe de Belgacom vers Telenet. Nous avons toutefois encore reçu une facture de Belgacom mentionnant des frais uniques pour résiliation anticipée. Belgacom peut-elle facturer de tels frais ?

2.2.1.2 Exemple 2

Le 2 juillet 2012, j'ai changé d'opérateur GSM en passant de Billi à Telenet. Je m'étais préalablement informé chez Billi afin de savoir si je pouvais changer d'opérateur. Billi me l'a confirmé, mais je devais envoyer une lettre recommandée. D'après le collaborateur de Telenet, je ne devais pas le faire, car j'allais alors perdre mes numéros de GSM. Nous ne devions rien faire ; Telenet allait s'occuper de tout. (...) Vers le 20 août 2012, j'ai reçu de Billi une facture de 34,34 € pour l'abonnement du mois d'août. J'ai contacté Billi et ils ont été formels : je devais payer parce que le contrat n'avait pas été résilié. (...) J'ai alors de nouveau contacté Telenet, qui m'a redonné la même réponse, à savoir que Billi n'a pas le droit d'envoyer encore des factures puisque j'ai changé d'opérateur le 2 juillet 2012.

2.2.2 Commentaire

Comme nous l'avons déjà expliqué en détail au point 1. du présent chapitre, seuls les clients qui transfèrent leur numéro de GSM ou de téléphonie fixe vers un nouvel opérateur peuvent partir du principe que l'abonnement associé à ce

numéro sera arrêté par l'ancien opérateur.

Les deux exemples dont question ci-avant démontrent toutefois que l'arrêt d'un abonnement via un transfert de numéro peut toujours donner lieu à la facturation d'une indemnité par l'ancien opérateur. Le traitement de ces plaintes a révélé que les abonnements respectifs chez Belgacom et Billi avaient été arrêtés après l'expiration de la date de fin du contrat. Contrairement à ce que laisse supposer la mention sur la facture de Belgacom, les sommes contestées dans le cas présent ne portent donc pas sur des indemnités découlant d'une résiliation anticipée du contrat. Belgacom et Billi partent toutefois du principe que la redevance liée à un numéro exporté est encore facturée pour une période d'un mois (= délai de préavis). En 2012, ces frais ont régulièrement fait l'objet de plaintes médiation, car les utilisateurs estiment que Belgacom et Billi ne fournissent absolument aucun service en contrepartie. En 2012, le service de médiation a constaté qu'aucun autre opérateur n'avait appliqué ce principe controversé.

Lorsqu'un client Belgacom ou Billi transfère son numéro de téléphone vers un autre opérateur, il ne peut éviter ce délai de préavis qu'en adressant une demande de résiliation distincte à Belgacom ou Billi dans un délai d'un mois avant la date de transfert prévue. Le service de médiation estime que ces opérateurs imposent ainsi une barrière à leurs clients qui souhaitent transférer leur abonnement. Il est important à cet égard de renvoyer à l'Arrêté royal du 16 mars 2000 relatif à la portabilité des numéros des abonnés aux services de télécommunications et à l'Arrêté royal du 23 septembre 2002 relatif à la portabilité des numéros des utilisateurs finaux des services de télécommunication mobiles offerts au public. Ces dispositions avaient, entre autres, pour objectif de simplifier le passage à d'autres opérateurs pour les clients de téléphonie fixe et mobile qui souhaitaient conserver leur numéro. En effet, ces arrêtés royaux prévoient un dispositif gratuit pour l'utilisateur : ce dernier peut demander chaque transfert de numéros de téléphone et GSM au nouvel opérateur (opérateur receveur) sans devoir effectuer lui-même les démarches auprès de l'ancien opérateur (opérateur donneur).

Le service de médiation a, toutefois, dû constater en 2012 que ni Belgacom ni Billi ne se sont montrés disposés à créditer les sommes contestées après son intervention dans les plaintes y afférentes. Les deux opérateurs ont effectivement maintenu que l'application d'un délai de préavis après le transfert de numéro était autorisée et ont, tous deux, fait référence à leurs Conditions générales.

2.3 Recommandations aux opérateurs

Le service de médiation a remarqué qu'en 2012, Scarlet appliquait un délai de préavis qui dérogeait aux dispositions de ses propres conditions générales. Il est évident que de telles pratiques sont inacceptables. Il est choquant de constater que Scarlet ne se montrait pas disposée à appliquer ses propres dispositions contractuelles en matière de délai de préavis, et ce même après intervention du service de médiation. Nous avons, à plusieurs reprises, exhorté Scarlet à modifier son point de vue.

Depuis le 1er octobre 2012, la loi relative aux communications électroniques offre la possibilité aux consommateurs de déterminer eux-mêmes le délai de préavis. Dans l'intervalle, Scarlet a adapté ses conditions générales en ce sens. Nous verrons en 2013 si cet opérateur respecte désormais la législation en vigueur et ses propres Conditions générales. Le service de médiation recommande bien sûr à Scarlet de se mettre immédiatement en règle.

Les irrégularités apparues lors du traitement des plaintes contre Belgacom et Billi peuvent être considérées comme une forme d'érosion des dispositions juridiques en vigueur en matière de transfert de numéro. En facturant un mois de redevance après un transfert de numéro, ces deux opérateurs dressent un obstacle devant les utilisateurs ayant respecté la durée de leur contrat avant de changer d'opérateur. À l'instar de Scarlet, Belgacom et Billi ont maintenu après intervention du service de médiation que l'application du délai de préavis après transfert de numéro était justifiée. Le service de médiation se doit d'insister en la matière sur le fait que toute disposition légale prévaut sur les conditions générales d'un opérateur. Puisque l'application du délai de préavis après transfert du numéro est contraire à l'Arrêté royal relatif à la portabilité des numéros, le service de médiation insiste, une nouvelle fois, auprès de Belgacom et Billi pour qu'ils cessent de facturer des frais d'abonnement après transfert d'un numéro.

3 . PLAINTES RELATIVES À LA PORTABILITÉ DU NUMÉRO (MOBILOPHONIE)

3.1 Exemple

Je tente en vain de faire transférer mon numéro Mobistar vers Mobile Vikings. Mobile Vikings a déjà entrepris trois ou quatre tentatives, mais on leur a chaque fois répondu que ce numéro n'est plus en service chez Mobistar. Lorsque je contacte personnellement Mobistar, ils me disent que ce numéro est toujours actif. D'après Mobile Vikings, il s'agit d'une pratique habituelle, mais illégale de Mobistar : ils bloquent le numéro pour empêcher tout changement d'opérateur avec maintien du numéro. Pour sa part, Mobistar affirme que ce problème est dû au fait que je sois passé à une carte prépayée. En attendant, je suis injoignable, parce que ma carte SIM Mobistar ne fonctionne plus depuis deux semaines.

3.2 Commentaire

En 2012, le service de médiation a reçu plusieurs dizaines de plaintes émanant d'utilisateurs qui rencontraient des problèmes pour transférer leur numéro de GSM vers un nouvel opérateur. Ce constat est plutôt surprenant : ces dernières années, la portabilité des numéros de téléphonie mobile n'avait fait l'objet que de très peu de plaintes.

Comme nous l'avons déjà expliqué au point 2.2.2. du présent chapitre, les modalités relatives au transfert de numéro entre opérateurs de téléphonie mobile sont définies dans l'Arrêté royal du 23 septembre 2002 relatif à la portabilité des numéros des utilisateurs finaux des services de télécommunications mobiles offerts au public. Un utilisateur qui souhaite changer

d'opérateur de téléphonie mobile tout en conservant son numéro peut se contenter de demander le transfert du numéro auprès de son nouvel opérateur. L'ancien opérateur (opérateur donneur) doit accepter la demande de transfert de numéro de la part du nouvel opérateur (opérateur receveur), puis il doit mettre fin à l'abonnement du client.

Un utilisateur qui demande un transfert de numéro auprès de son nouvel opérateur doit communiquer ses données personnelles ainsi que le numéro de GSM concerné et le statut de ce numéro (abonnement ou carte prépayée). Ces informations serviront de base pour la demande de transfert de numéro auprès de l'opérateur donneur. Il ressort de l'analyse des plaintes que plusieurs de ces demandes ont été refusées par les opérateurs donneurs, car les données obtenues du client ne correspondaient pas totalement aux données en leur possession. Le service de médiation n'a, bien sûr, pas pour objectif d'abandonner tout contrôle par l'opérateur donneur, mais il convient toutefois de faire preuve d'une forme saine de flexibilité dans l'acceptation des demandes de transfert de numéro afin de ne pas entraver la bonne application des principes décrits dans ledit Arrêté royal.

Comme le démontre l'exemple cité, le refus de l'opérateur de réserver une suite positive à une demande de transfert de numéro peut avoir des conséquences négatives pour les consommateurs. Si la carte SIM de l'opérateur donneur est désactivée avant l'activation du service sur le réseau de l'opérateur receveur, le consommateur ne pourra temporairement plus utiliser sa connexion GSM.

En 2012, le service de médiation a constaté que les plaintes concernées portaient sur des opérateurs de téléphonie mobile. Ces dossiers ont généralement pu se clôturer rapidement car, dans la plupart des cas, le transfert de numéro a été effectué dans un délai de quelques jours après introduction de la plainte. Notons que, dans certaines de ces plaintes, le service de médiation a fait office de messenger en transmettant les données de l'utilisateur à l'opérateur donneur, qui a ensuite accepté la demande de transfert de numéro.

3.3 Recommandations aux opérateurs

Le nombre croissant de plaintes portant sur l'exécution laborieuse de la portabilité de numéro de mobilophonie peut, bien sûr, être dû à la volatilité plus importante du marché, sous l'impulsion de nouvelles formules proposées, entre autres, par Telenet et Mobile Vikings. À la lumière de l'analyse des plaintes, le service de médiation suppose toutefois que les opérateurs donneurs appliquent parfois des critères déraisonnablement stricts pour décider d'accepter ou de rejeter une demande de portage de numéro. Ce phénomène peut également être considéré comme un obstacle à une utilisation optimale du marché libéralisé par les consommateurs. Sous l'impulsion de la nouvelle loi relative aux communications électroniques, la probabilité est vraiment réelle que les utilisateurs changent plus qu'auparavant de fournisseurs. Dans cette optique, le service de médiation estime opportun que les opérateurs de téléphonie mobile appliquent désormais des normes plus raisonnables en matière d'acceptation des demandes de transfert de numéro.

Conseils aux consommateurs

- **Ne partez pas du principe que le passage chez un nouvel opérateur donnera automatiquement lieu à l'arrêt de l'abonnement chez votre ancien opérateur ;**
- **Renseignez-vous toujours à propos des modalités de résiliation auprès de l'opérateur que vous quittez (et non auprès du nouvel opérateur) ;**
- **Tenez compte du fait que certains opérateurs appliquent un délai de préavis, parfois même en cas de transfert de numéro ;**
- **Profitez un maximum de la possibilité de déterminer vous-même le délai de préavis en mentionnant la date souhaitée pour l'arrêt du service dans votre lettre de résiliation ;**
- **En cas de transfert de numéro, veillez à ce que les données que le nouvel opérateur vous demande correspondent exactement à celles dont dispose l'ancien opérateur. À cette fin, il peut s'avérer utile d'emporter une facture de votre ancien opérateur lorsque vous allez dans un point de vente du nouvel opérateur.**

A. INTRODUCTION

En vertu des dispositions de la loi du 13/06/2005 relative aux communications électroniques, les opérateurs de télécommunications étaient autrefois obligés de mettre à la disposition de leurs clients un service à la clientèle faisant plutôt office de service d'assistance pour les utilisateurs finaux. Une bonne accessibilité et un fonctionnement conforme aux critères minimum fixés par la loi, telle était initialement la tâche plutôt restreinte des services à la clientèle.

Cependant, suite à la modification de la loi par l'article 15 de la loi du 31 mai 2011 portant des dispositions diverses, les opérateurs de télécommunications ne sont plus tenus de mettre seulement à disposition de leur clientèle un service d'assistance. En effet, s'ils disposent d'un service à la clientèle, ce dernier doit satisfaire à certains critères de qualité pour pouvoir garantir de manière optimale les intérêts des consommateurs. À l'heure actuelle, on attend notamment d'un service à la clientèle qu'il traite toutes les demandes, remarques ou plaintes avec le sérieux requis et qu'il procède à un examen complet du litige.

En juin 2011, plus d'une vingtaine d'entreprises dont les principaux opérateurs de télécommunications ont signé une charte en faveur de la clientèle. Cette charte prévoit, entre autres, un temps d'attente maximal de 2,5 minutes lorsque les consommateurs appellent le service à la clientèle. Le texte prévoit également que les communications vers un centre d'appels ou un service à la clientèle doivent pouvoir se faire à un coût minimum et que les clients doivent avoir la possibilité d'être rappelés gratuitement. Lorsque les délais sont dépassés, les abonnés doivent pouvoir laisser leurs coordonnées et un bref message. Dans ce cas, le helpdesk est obligé de reprendre contact avec l'abonné dans un délai déterminé, et ce, de préférence à l'heure indiquée par le client. Les e-mails et lettres doivent faire l'objet d'une réponse dans les cinq jours et l'opérateur doit suspendre le recouvrement de la partie contestée d'une facture. Les options de menu proposées par les centres d'appels doivent être simplifiées, tandis que les accords oraux doivent être confirmés par écrit. En outre, les entreprises de télécommunications se sont engagées à utiliser des contrats et factures transparents et à délivrer des informations compréhensibles et accessibles sur les produits et services proposés.

En 2012, les lacunes dans la prestation de services ont toutefois engendré une hausse considérable du nombre de plaintes portant sur la catégorie « accueil ».

Le service de médiation a, dès lors, estimé nécessaire de consacrer, pour la troisième fois, un chapitre aux dysfonctionnements concernant l'assistance en première

ligne des opérateurs télécoms.

La hausse du nombre de plaintes relatives à l'accueil confirme que les opérateurs de télécommunications ne parviennent pas, pour une partie de leurs clients, à trouver une solution efficace. En outre, il semble que presque tous les opérateurs peinent à mettre sur pied un service d'accueil performant et rapide. Il ressort de la base de données du service de médiation que sur les 1.565 plaintes, 454 sont à imputer à Belgacom et 329 à Proximus, soit au total 783 plaintes ou la moitié des plaintes enregistrées en 2012 dans la catégorie « accueil ». Il est clair que comme Belgacom et Proximus sont les principaux opérateurs télécoms, ils disposent d'une clientèle très importante et que le nombre de plaintes de première ligne est également plus élevé. Pour ces deux entreprises, le défi consiste à trouver une réponse appropriée à ce problème.

Les deux autres grands acteurs du marché, Mobistar et Telenet, ont généré un nombre similaire de plaintes en matière d'accueil, soit respectivement 298 et 251 plaintes.

Le nombre de plaintes portant sur les acteurs plus petits, à savoir le Groupe KPN (84 plaintes) et Scarlet (61 plaintes), est comparable.

B. COMMENT UN ABONNÉ JOINT-IL SON OPÉRATEUR ET QUELLES PLAINTES PORTENT SPÉCIFIQUEMENT SUR L'ACCUEIL ?

Tout client mécontent de la solution proposée par l'opérateur télécoms peut demander l'intervention gratuite du service de médiation. Il est essentiel que le client contacte d'abord le service à la clientèle de son opérateur. En effet, le service de médiation ne peut intervenir que lorsqu'un client n'a pas bénéficié d'une solution satisfaisante de la part du service à la clientèle de son fournisseur de télécommunications.

Le service de médiation a enregistré 262 plaintes portant spécifiquement sur l'accueil des clients, c'est-à-dire des plaintes ayant été introduites auprès du service de médiation uniquement à propos de ce thème et n'évoquant aucun autre problème.

Outre les plaintes écrites, le service de médiation a également eu connaissance par téléphone d'un nombre considérable de problèmes en matière d'accueil, sans que l'abonné ait toutefois souhaité introduire une plainte écrite. Ces abonnés ont uniquement souhaité informer le service de médiation de la

manière dont ils ont été traités par le service de première ligne de leur opérateur et des problèmes auxquels ils ont été confrontés.

Un abonné peut joindre son opérateur par le biais de différents canaux.

Oralement : via un call center, via un numéro de téléphone attribué aux dérangements, via différentes boutiques et points de vente.

Par écrit : par la poste, par fax, via site web ou par e-mail.

L'abonné peut donc essayer de joindre son opérateur télécoms par le biais de nombreux canaux afin de trouver une solution à son problème dans un délai raisonnable. La question est de savoir si le consommateur parvient réellement à joindre son opérateur télécoms dans de bonnes conditions.

Si c'est le cas, il s'agit encore de déterminer comment le service à la clientèle s'occupe du consommateur et s'il lui propose une solution satisfaisante et concrète à son problème. Les paragraphes qui suivent apportent une réponse à ces différentes questions.

1 . TÉLÉPHONE

D'après ce que le service de médiation peut déduire des plaintes, l'abonné reçoit généralement des informations valables en contactant son opérateur télécoms par téléphone. Pourtant, un grand nombre de consommateurs se plaignent encore du manque de professionnalisme en matière d'accueil au niveau des callcenters, ainsi que de lacunes en matière d'amabilité et de serviabilité.

1.1 Numéro de client manquant

En 2012, le service de médiation a reçu plusieurs plaintes orales relatives à l'accueil et dues à l'absence d'un numéro de client. Après avoir changé d'opérateur, ces clients n'avaient plus accès à la facturation en ligne de leur ancien opérateur parce que le numéro d'identification saisi via le système informatique n'était plus reconnu. Sans numéro de client valide à portée de main, ils ne pouvaient plus parler à un collaborateur du call center.

Le service de médiation propose de prévoir une phase transitoire durant laquelle un ancien client garde les mêmes possibilités qu'auparavant, particulièrement en ce qui concerne l'accès à son compte.

1.2 Temps d'attente moins longs au téléphone

Exemple

Monsieur D. a rencontré des problèmes pour conserver son adresse électronique après être passé de Telenet à Mobistar. Il s'est plaint des délais d'attente importants chez Mobistar.

Commentaire

En 2012, le service de médiation a, de nouveau, enregistré un nombre considérable de plaintes concernant l'accessibilité des services à la clientèle. Les opérateurs doivent poursuivre leurs efforts et veiller à réduire au minimum les temps d'attente sans que la prestation de services en souffre.

La plupart des opérateurs ont introduit une procédure de rappel gratuit après 2,5 minutes d'attente, ce qui est d'ailleurs

également prévu dans la Charte en faveur de la clientèle.

1.3 Transfert

Les plaignants ont indiqué au service de médiation qu'ils sont souvent transférés par la première personne de contact sans qu'un autre collaborateur ne poursuive effectivement la conversation ou sans que la personne vers laquelle ils sont renvoyés soit capable de les aider, de telle sorte que la communication finit par être à nouveau transférée jusqu'à ce que le client se lasse et raccroche.

De telles pratiques suscitent bien sûr le mécontentement du client, qui s'adresse alors au service de médiation pour obtenir une solution lorsque l'opérateur n'y parvient pas. Les services à la clientèle des opérateurs de télécommunications doivent disposer de suffisamment de collaborateurs qualifiés en mesure de résoudre les problèmes des clients. Les transferts successifs de clients sans que ceux-ci se voient proposer une solution semblent indiquer que des progrès doivent encore être réalisés.

1.4 Amabilité et serviabilité

Le service de médiation a reçu de nombreuses plaintes d'utilisateurs signalant que le service à la clientèle s'était montré impoli à leur égard.

Nous évoquons ci-après la plainte de Monsieur S. et la suite que l'opérateur concerné y a donnée.

« Le 27 décembre 2012, j'ai téléphoné aux services de Mobistar, où l'on m'a réellement manqué de respect. La dame que j'avais en ligne s'est montrée très impolie. Depuis des mois, je demandais l'annulation d'un service sans parvenir à l'obtenir. Lorsque j'ai dit que je trouvais incorrect que l'on profite ainsi des moins valides, elle m'a répondu que ce n'était pas son problème et que nous devions nous adresser à un autre opérateur si nous n'étions pas contents. Je n'ai pas du tout apprécié d'être traité de la sorte chez Mobistar. J'estime également que je ne suis pas toujours bien traité dans les points de vente. Serait-il possible de prendre cette plainte au sérieux ? Et de répondre à mes préoccupations. »

Monsieur S. a reçu des excuses de la part de Mobistar et le tarif social a été activé comme demandé. Afin d'améliorer à l'avenir l'accueil des clients, le responsable de l'accueil à la clientèle ainsi que le responsable des vendeurs ont été informés de l'incident survenu dans le Mobistar Center auquel le plaignant s'était adressé.

1.5 Renvoi au service de médiation

Nous avons également pu constater et ce, plutôt au travers de communications téléphoniques que via les plaintes écrites, que de nombreux collaborateurs des services à la clientèle de Telenet et parfois de Belgacom renvoient plus rapidement les clients vers le service de médiation lorsqu'ils ne sont pas d'accord avec les décisions de leur hiérarchie. En 2012, le service de médiation a reçu de nombreuses plaintes de clients, parce qu'ils avaient résilié leur contrat un ou deux jours avant l'entrée en vigueur de la nouvelle loi télécoms, qui permet un mécanisme de résiliation plus souple.

1.6 Lignes de dérangement

Par la signature des conditions générales, le client s'engage, contractuellement, à signaler toute irrégularité technique à son opérateur. Lors du contact téléphonique, il est possible de prendre un rendez-vous pour une intervention technique.

L'exemple suivant illustre parfaitement le fait que la notification d'un problème technique peut prendre du temps :

Depuis un certain temps, Monsieur V. rencontrait des problèmes avec sa ligne téléphonique et sa connexion Internet et éprouvait les plus grandes difficultés à en informer son opérateur, Scarlet, étant donné qu'il était presque impossible de joindre le service technique de cet opérateur. Monsieur V. essayait de les contacter avec son GSM, mais en vain. Résultat ? Des frais supplémentaires pour Monsieur V. Lorsqu'il a téléphoné à Scarlet, sa communication a été interrompue à deux reprises après avoir effectué toute la procédure et après avoir attendu environ 25 minutes. Monsieur V. a, ensuite, encore essayé à plusieurs reprises, mais sans succès. En désespoir de cause, Monsieur V. s'est rendu dans un magasin de matériel électronique, mais les vendeurs ne sont pas non plus parvenus à joindre Scarlet. Aucune réaction non plus par e-mail. Ce n'est que quatre jours plus tard que Monsieur V. est parvenu à contacter le service technique de Scarlet, lequel ne pouvait pas directement remédier au problème. Huit jours après, Monsieur V. a pu disposer d'Internet et du téléphone, mais seulement pour quelques heures. De nouveau, le même problème pour contacter Scarlet, et toujours sans résultat. Après de nombreuses tentatives, la ligne a finalement été rétablie trois semaines plus tard. Monsieur V. soulignait les désagréments subis et les frais encourus. Étant donné les circonstances, Monsieur V. a résilié son abonnement chez Scarlet.

Commentaire

Il ne s'agit que d'un exemple parmi tant d'autres portant sur la quasi-inaccessibilité de la ligne de dérangement technique d'un opérateur. Il illustre les désagréments subis par les plaignants et attire l'attention sur les frais occasionnés pour résoudre le problème. Le service de médiation constate que les notes de crédit accordées par les opérateurs portent uniquement sur les redevances facturées pour la période où les plaignants n'ont pas pu utiliser le service à cause de dérangements. Pourtant, dans leurs plaintes, les plaignants ne décrivent pas seulement les désagréments subis à la suite d'une longue période sans téléphone fixe et Internet. Ils soulignent également les frais engendrés par les nombreux appels au service à la clientèle des opérateurs à l'aide de leur GSM. Par exemple, Scarlet ne met à disposition aucun numéro gratuit pour contacter son service à la clientèle. En outre, il ressort de ces plaintes que les délais d'attente lors d'appels téléphoniques peuvent encore être très longs. De telles circonstances peuvent effectivement engendrer un surcoût important pour l'appelant, en plus des désagréments subis par la longue attente.

2 . TÉLÉBOUTIQUES EN TANT QUE SERVICE EXTERNE À LA CLIENTÈLE

Parallèlement à un service à la clientèle par téléphone, certains opérateurs mettent à la disposition de leurs clients des

points de contact alternatifs, entre autres, sous la forme de « téléboutiques ». On peut supposer que les collaborateurs de ces boutiques, à l'instar du personnel du service à la clientèle, ont été formés pour répondre aux questions et/ou plaintes des utilisateurs et les résoudre.

2.1 Charge de la preuve

Exemple

Madame S. a ramené son décodeur dans un Belgacom Center. Le service à la clientèle lui a toutefois indiqué qu'il lui fallait une déclaration distincte du vendeur du Belgacom Center attestant qu'elle leur avait bien rendu son décodeur.

Commentaire

De nombreux magasins semblent ne pas disposer des formulaires requis pour attester la restitution d'un appareil. Il y a donc une absolue nécessité d'équiper les téléboutiques de tels formulaires.

2.2 Formation du personnel

Voici un exemple frappant :

Monsieur S. nous indique qu'il a été mal informé par un vendeur dans un Belgacom Center et qu'il a manqué une promotion car il n'avait pas souscrit à son abonnement en ligne.

Le service de médiation regrette que les opérateurs prêtent trop peu d'attention aux informations erronées fournies aux clients par le service à la clientèle. L'opérateur ne vérifie que très peu ce que le collaborateur du magasin a déclaré à l'abonné. Pour l'opérateur, les vendeurs constituent un maillon trop important dans le processus de vente. Bien que, dans certains dossiers, le laps de temps s'écoulant entre le premier contact en magasin et l'introduction de la plainte empêche de reconstituer les conversations, certains plaignants notent les détails de l'incident de manière à ce qu'il soit presque impossible de les contester. Le service de médiation propose, dès lors, que, dans de tels dossiers, les opérateurs accordent le bénéfice du doute aux plaignants.

3 . PLAINTES ÉCRITES

La nature et la complexité de certaines questions et demandes peuvent pousser les consommateurs à communiquer par écrit avec un opérateur de télécommunications.

3.1 Coordonnées des opérateurs

Comme les informations disponibles pour l'abonné (adresse postale correcte, numéro de fax, formulaire de plainte ou même adresse e-mail de l'opérateur) sont aujourd'hui communiquées de manière plus efficace aux clients, le service de médiation a reçu moins de plaintes en la matière en 2012.

3.2 Absence de réponse de la part des opérateurs

Exemple

Après 26 jours, Madame D. n'a toujours reçu aucune réponse de Telenet à sa plainte, alors qu'un délai de 3 jours lui avait été annoncé par téléphone.

Outre l'accessibilité téléphonique, le fait que des opérateurs tels que Belgacom, Mobistar, Scarlet, Schedom-Dommel et Telenet ne réagissent pas du tout ou pas dans un délai raisonnable à des plaintes écrites, parfois même envoyées par courrier recommandé, suscite le mécontentement des utilisateurs.

En 2012, il a, à nouveau, été constaté que certains courriers sont encore parfois restés sans réponse et que, parfois, l'opérateur affirme même ne pas avoir reçu un courrier recommandé.

3.2 Lettres recommandées

Un courrier recommandé reste toujours nécessaire comme élément de preuve. Si l'utilisateur a déposé une plainte justifiée, certains opérateurs tels que Belgacom sont prêts à rembourser les frais encourus par le plaignant.

Nous vous présentons ci-après un exemple frappant de plainte :

Monsieur V. n'a subitement plus pu utiliser sa connexion au téléphone et à Internet. Renseignement pris auprès d'Euphony, il a appris que son problème était dû à des factures impayées. Monsieur V. a estimé que les factures en question avaient bel et bien été payées. Il a envoyé les preuves requises à deux reprises par courrier recommandé à Euphony puisque cet opérateur ne retrouvait plus la première lettre.

Commentaire

Le principal problème rencontré lors de la médiation des plaintes concerne la recherche de preuves. Comme indiqué ci-dessus, l'argumentation du plaignant ne peut souvent être acceptée que s'il peut apporter des preuves.

3.4. Internet

Les réponses reçues par les plaignants via leur compte web se font également souvent attendre. Dans plusieurs dossiers, nous n'avons pu constater aucune différence de traitement que la question ait été posée par la voie classique ou via le compte du client.

Exemple

Depuis quelque temps, Madame H. tentait en vain de contacter d'une manière ou d'une autre Scarlet à propos d'une mise en demeure. Sur une correspondance reçue par Madame H., Scarlet mentionnait même que la cliente pouvait les contacter par téléphone pour tout complément d'information. Madame H., qui voulait recourir à cette possibilité, a rencontré de grosses difficultés : temps d'attente, musiques d'attente, suggestions pour la solution « chat » ou l'assistance via la page web. Bien qu'elle préfèrerait que l'on s'adresse à elle personnellement en tant que cliente, Madame H. a utilisé les autres solutions proposées au téléphone, à savoir le chat (aucun collaborateur disponible), et a également laissé un numéro de téléphone. Ce n'est qu'après +/- cinq jours qu'elle a reçu un message sur sa messagerie vocale.

La qualité de la réponse via le web est aussi parfois décevante. Souvent, le service de médiation constate que lorsque les services à la clientèle répondent, ils reprennent simplement un passage d'une réponse standard.

C. PLAINTES MULTI-CATÉGORIES

Comme indiqué ci-avant, dans la majorité des plaintes, l'aspect accueil ne constitue qu'un élément secondaire lié à une autre problème plus important ayant donné lieu à l'introduction d'un dossier auprès du service de médiation. Cela signifie que le client contacte le service d'accueil de son opérateur pour un problème n'ayant aucun rapport avec l'accueil mais que ce service à la clientèle ne lui apporte finalement pas l'aide souhaitée.

Les utilisateurs sont également souvent confrontés à plusieurs interlocuteurs pour le traitement d'un même problème lorsqu'ils doivent contacter à plusieurs reprises le service à la clientèle de l'opérateur parce que le problème n'a pas été résolu. Cela suscite le mécontentement des abonnés, qui doivent à chaque fois répéter leurs griefs.

Nous pouvons décrire de la manière suivante les plaintes les plus fréquentes qui comprennent plusieurs aspects.

1 . ACCUEIL DES CLIENTS ET FRAIS DE RUPTURE/RÉSILIATION D'UN ABONNEMENT

Au total, cette sous-catégorie a enregistré le plus grand nombre de plaintes, à savoir 216. Dans le présent rapport, vous trouverez également un chapitre qui traite plus en profondeur de la problématique des frais de résiliation.

2 . ACCUEIL DES CLIENTS ET CONTESTATION DE FACTURES

Les consommateurs peuvent prendre contact avec le service à la clientèle d'un opérateur pour des raisons très variées mais, souvent, ils souhaitent contester une facture. Les conditions générales de tous les opérateurs imposent en effet au client de signaler au service à la clientèle toute contestation de facture dans un délai déterminé.

Exemple

« J'ai téléphoné au service clientèle de Belgacom parce qu'ils me facturaient des sommes beaucoup trop importantes. La dame du service à la clientèle s'est montrée carrément insolente et impolie. Je me suis fait clouer le bec plusieurs fois. Elle a même osé me dire que je n'avais pas entendu ce qu'elle m'avait dit. Pourtant, je peux même vous le répéter : je ne m'attends pas à ce que chaque opérateur téléphonique puisse répondre à toutes les questions. Je ne peux pas expliquer mon histoire, parce qu'elle n'est pas la personne qualifiée et je n'entends pas ce qu'elle me dit, etc. Tout le monde peut savoir qu'il y a des collaborateurs aimables chez Belgacom, mais il faut tout de même signaler qu'une personne aussi impolie est en contact avec le public. »

Commentaire

Comme les services à la clientèle ne semblent souvent pas en mesure de proposer une solution appropriée à des problèmes de facturation, il est nécessaire de toujours impliquer d'autres services, de manière à garantir un examen approfondi du dossier. Il est, en effet, constaté 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.

3 . ACCUEIL DES CLIENTS ET INFORMATIONS ACCESSIBLES SUR LES PRODUITS ET SERVICES

L'accueil des clients et la facturation des produits ou services ont fait l'objet de 113 plaintes, contre 57 pour l'accueil des clients et la facturation de la redevance, soit un total de 170 plaintes. Ce nombre de plaintes souligne la nécessité de disposer d'informations claires sur les produits et services des opérateurs de télécommunications. Dans le présent rapport annuel, vous trouverez également un chapitre entièrement consacré à la nouvelle loi télécoms, laquelle tente de proposer une solution à cette problématique.

4 . ACCUEIL DES CLIENTS ET CONTRATS/FACTURES TRANSPARENTS

Il ressort du grand nombre de plaintes concernant l'accueil des clients et la facturation générale (127) que la rédaction de factures plus claires pour les abonnés reste une absolue nécessité. Ce problème apparaît dans le grand nombre de plaintes enregistrées par le service de médiation à propos de la facturation en tant que telle.

Exemple

Madame M. a constaté que Proximus lui avait facturé un montant parce qu'elle avait utilisé de manière très limitée l'Internet mobile durant un séjour en Italie. Madame M. a remis en doute la facturation et a souhaité recevoir des explications sur les tarifs et sur le calcul de la somme contestée. En raison des tarifs élevés et peu clairs, Madame M. a décidé de passer chez un autre opérateur, avec, comme conséquence, que Proximus lui a facturé une indemnité de résiliation élevée. Le service à la clientèle de Proximus lui avait pourtant assuré que cette indemnité ne dépasserait pas 30€.

Commentaire

Lorsqu'un client séjourne, par exemple, temporairement à l'étranger et utilise l'Internet mobile, il peut faire des économies considérables en faisant activer une formule de transfert de données pour le roaming. Cette formule n'aura toutefois aucune plus-value à son retour en Belgique, de telle sorte qu'il devra ensuite passer à un plan tarifaire « Données » pour une utilisation en Belgique. Si les opérateurs lient des plans tarifaires « Données » à un contrat à durée déterminée, les clients seront encouragés à changer d'opérateur et la plus-value des plans tarifaires risque de disparaître. Le service de médiation a constaté dans plusieurs plaintes que Belgacom / Proximus avait fourni des informations téléphoniques erronées quant à l'existence ou non de certaines obligations contractuelles pour les clients.

5 . ACCUEIL DES CLIENTS ET CESSATION/TRANSFERT DE NUMÉRO

En 2012, 113 plaintes ont été enregistrées dans cette catégorie. Ces plaintes indiquent que les abonnés ne savent pas toujours quels services ils doivent résilier et lesquels sont automatiquement transférés. On peut attendre des collaborateurs du service à la clientèle qu'ils trouvent une bonne

solution pour le client.

D . CONCLUSION : QUELLES SONT LES ATTENTES DES CLIENTS VIS-À-VIS DES OPÉRATEURS ?

Dans le passé, les services à la clientèle des opérateurs de télécommunications n'ont pas toujours fourni l'assistance de première ligne requise pour les plaintes et/ou questions de leurs abonnés. Ce constat a déjà été souligné dans plusieurs rapports annuels.

En 2012, nous avons constaté une nouvelle hausse de nombre de plaintes de ce type.

Il ressort de notre analyse que des problèmes subsistent et que les opérateurs de télécommunications doivent veiller à une amélioration continue de la qualité des services proposés à leurs clients. Les problèmes les plus fréquents concernent la qualité de l'aide apportée par le service à la clientèle par téléphone, la qualité de l'aide fournie dans les téléboutiques et la mauvaise qualité des réponses aux plaintes écrites. En outre, il apparaît qu'une partie relativement importante des plaintes en matière d'accueil est liée à un autre problème plus important.

Un opérateur télécoms doit absolument se doter d'un service à la clientèle efficace afin de pouvoir garantir une qualité supérieure, et ainsi maintenir et développer son nombre de clients. Ces derniers, s'ils sont mécontents ou s'ils ne reçoivent pas une aide satisfaisante du service à la clientèle seront plutôt enclins à s'adresser à un opérateur concurrent.

Le service de médiation recommande à tous les opérateurs de revoir leur stratégie en matière de traitement des plaintes de première ligne et réitère les recommandations formulées dans son rapport annuel 2011 en invitant les opérateurs de télécommunications à les respecter :

- Les opérateurs doivent continuer de viser une accessibilité optimale de leur service à la clientèle. Certains services, comme le service des dérangements, méritent une attention particulière en raison du rôle spécifique qu'ils jouent à ce niveau ;
- Les opérateurs pourraient garantir la qualité du service à la clientèle en agissant à la fois en tant que fournisseurs d'informations et boîte aux lettres vers les services sous-jacents, lorsque la nature de la plainte est trop complexe pour être traitée pendant une communication téléphonique ;
- Le rôle d'assistance des services à la clientèle ne peut, en aucun cas, être mis sous pression à des fins commerciales ;
- Enfin, nous exhortons les différents opérateurs à toujours renvoyer leurs clients au service de médiation lorsque tous les moyens de résolution de la plainte ont réellement été épuisés.

Conseils au consommateur

-N'hésitez jamais à contacter votre opérateur en cas de questions, de plaintes ou de dérangements vu qu'il existe une obligation de déclaration ;

-Comme les contestations doivent être signifiées à votre

opérateur dans un délai court, il est nécessaire de contrôler attentivement chaque facture immédiatement après sa réception ;

-Payez toujours à temps la partie non contestée de votre facture et exigez de votre opérateur qu'il suspende la procédure de recouvrement portant sur la partie contestée ;

-Exigez toujours une confirmation écrite de tout accord verbal avec le service à la clientèle ou le vendeur de votre opérateur ;

-Faites appel au service de médiation lorsqu'une plainte de première ligne n'est pas traitée selon vos attentes ou lorsqu'il est impossible de dialoguer avec votre opérateur.



A. INTRODUCTION

En 2012, 1.043 plaintes mettant en cause l'opérateur Voo ont été enregistrées auprès du service de médiation pour les télécommunications. Près de 70% des plaintes ainsi recensées avaient trait à des problèmes de facturation et plus singulièrement, à des facturations rétroactives.

La récurrence et la persistance de la problématique ainsi épinglée justifient que nous nous y attardions.

En effet, dans un secteur hautement concurrentiel tel que celui des services de communications électroniques, la facture revêt non seulement une importance d'un point de vue fiscal et comptable mais détermine également, significativement, la confiance nécessaire à toute relation contractuelle. Cette confiance renvoie au devoir de loyauté inhérent au principe d'exécution de bonne foi des conventions dont question à l'article 1134, alinéa 3, du Code civil.

La facture constitue également, dans un secteur en perpétuelle évolution, un vecteur d'informations privilégié. Dans ce contexte, la facture permet la diffusion d'une série d'informations et contribue, par la même occasion, à une meilleure transparence, notamment, des prix et tarifs pratiqués par un opérateur donné. A ce titre, l'article 110, § 4, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (obligation pour les opérateurs d'indiquer, au moins une fois par an, sur la facture de l'abonné disposant de maximum cinq numéros, le plan tarifaire le plus avantageux) ainsi que l'article 4 de l'arrêté ministériel du 12 novembre 2009 fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques (obligation de renseigner de manière bien lisible, sur la facture de l'abonné disposant de maximum cinq numéros, la date d'échéance du contrat) témoignent de la volonté du législateur de recourir à la facture comme mode de communication.

Enfin, la facture permet à l'utilisateur final d'exercer un certain contrôle quant aux prix et tarifs des services pratiqués par son opérateur et au besoin, de contester la facturation établie par celui-ci ou encore d'adapter sa consommation en fonction de ses ressources et de ses besoins. En ce sens, la facture contribue au renforcement de la protection de l'utilisateur final.

L'absence de facture, durant un laps de temps relativement important, entrave, sérieusement, cette faculté de contrôle et de contestation et altère donc, significativement, la protection dont l'utilisateur final est censé bénéficier.

Par ailleurs et pécuniairement parlant, la facturation rétroactive n'est pas sans incidence pour l'utilisateur final qui se voit, soudainement, contraint de s'acquitter de plusieurs factures.

La présente analyse concerne les facturations rétroactives opérées par l'opérateur Voo.

A l'instar de l'approche retenue dans le cadre de notre analyse relative à la modification unilatérale des contrats de services

de communications électroniques (voir rapport annuel 2011), notre réflexion s'articule en trois temps.

Dans un premier temps, il s'agira, au moyen d'exemples de plaintes, de définir et d'explicitier le contexte dans lequel s'inscrivent ces facturations rétroactives. Dans un second temps, les différents arguments et explications, habituellement, avancés par Voo seront exposés. Enfin, dans un troisième et dernier temps, la pratique visée sera examinée à l'aune de dispositions légales relevant du droit des obligations et des contrats, de la législation relative aux pratiques du marché ainsi que de la réglementation propre aux communications électroniques.

B. FAITS, CONTEXTE ET POSITION DE VOO

1. FAITS

Début 2008, Madame L. a souscrit un abonnement internet illimité auprès de VOO. Madame L. n'a jamais reçu la moindre facture. A plusieurs reprises, la précitée est intervenue, sans succès, auprès de Voo afin d'obtenir ses factures. A chaque intervention de sa part, on lui promettait de lui envoyer les factures en question. Le 9 septembre 2011, Madame L. a reçu une facture globale de 1334,17 euros couvrant la période du 29 janvier 2008 au 30 juin 2011. Par courrier du 10 octobre 2011, Madame L. a demandé à ne payer que les redevances afférentes à l'année 2011.

En réponse à cette requête, Madame L. a, par courrier du 23 novembre 2011, été sommée de régler la totalité de la facture concernée. Madame L. est dans l'incapacité de régler le montant ainsi réclamé et juge l'attitude de Voo peu commerciale.

2. CONTEXTE

La mésaventure vécue par Madame L. est loin de constituer un cas isolé.

En effet, courant de l'année 2012, plusieurs centaines de plaintes concernant des factures de récupération ou des facturations rétroactives établies par l'opérateur Voo ont été enregistrées auprès du service de médiation.

Généralement, ces absences de factures sont consécutives à une modification du profil de l'abonné et font suite par exemple, à un changement d'adresse, de formule ou de plan tarifaire.

Les périodes portées en compte sont relativement importantes

et peuvent, dans certains cas, concerner plusieurs années d'où l'importance des montants réclamés in fine.

Il va sans dire que l'impact de cette pratique auprès des utilisateurs finals est particulièrement négatif.

Il ressort des différents contacts avec Voo, qu'une équipe aurait été mise en place afin de remédier à cette problématique. Cependant, au jour d'aujourd'hui, aucune amélioration n'est intervenue en la matière et le problème inhérent aux blocages de factures demeure d'actualité.

3 . POSITION DE VOO

Les arguments avancés par Voo sont de deux ordres. Ceux-ci ont évolué au fil du traitement des plaintes.

Dans une première phase, Voo déclinait toute responsabilité.

D'une part, Voo prétendait que lui était impossible, en l'absence d'une quelconque manifestation ou notification de la part de l'abonné -alors que la plupart des personnes intéressées déclaraient être, expressément, intervenues auprès de Voo afin d'obtenir leurs factures-, d'être informée du problème et, par conséquent, d'arrêter les mesures nécessaires à l'émission ainsi qu'à l'expédition des factures.

D'autre part, Voo estimait qu'il appartenait à l'abonné de mobiliser, à titre préventif en quelque sorte, les fonds nécessaires au règlement de ses factures.

Enfin et dans une moindre mesure, le délai de prescription abrégé de 5 ans prévu à l'article 2277 du code civil a également été invoqué par Voo afin de justifier l'établissement de ces facturations rétroactives (voir ci-dessus).

Dans une seconde phase, les arguments développés jusqu'à par Voo ont connu un certain revirement en termes de responsabilité principalement.

Ainsi, Voo a admis que les blocages de factures relevés résultaient d'un dysfonctionnement informatique imputable à ses services.

En conséquence, Voo a, dans tous les cas concernés, consenti, à titre commercial, à une réduction de l'ordre de 10% du montant réclamé.

Parallèlement, un plan de paiement a été proposé aux abonnés visés.

Le blocage de factures altère non seulement la protection dont l'utilisateur final est censé bénéficier mais pose également problème par rapport à un certain nombre de dispositions légales.

C . DISPOSITIONS LÉGALES EN CAUSE

1 . ARTICLE 1315, ALINÉA 1ER DU CODE CIVIL

« Celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit la prouver »

La facture est une pièce comptable par laquelle un créancier (Voo) établit une créance vis-à-vis d'un débiteur (abonné) en vue de déclencher le paiement d'une dette, soit en l'espèce, la fourniture d'une prestation de service.

Si la facture atteste de l'achat ou de la vente de biens ou services encore incombe-t-il, en l'occurrence, à Voo de prouver ou justifier cette obligation et ce conformément à

l'article 1315, alinéa 1er du code civil.

Or, le solde total tel qu'exigé par Voo est insuffisamment justifié. En effet, le relevé de compte ou récapitulatif habituellement produit par Voo ne peut, à lui seul et en tout état de cause, justifier la créance dont Voo entend se prévaloir.

2 . ARTICLE 1134 ALINÉA 3 DU CODE CIVIL

« 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. Elles doivent être exécutées de bonne foi ».

L'exigence de bonne foi telle qu'énoncée à l'article 1134 alinéa 3 du Code civil induit dans le chef des parties au contrat, un devoir de loyauté.

Le devoir de loyauté vise tous les stades du contrat. S'agissant plus spécifiquement de la phase d'exécution du contrat, chaque contractant doit exécuter fidèlement ses engagements.

De plus, les contractants doivent s'abstenir de toute attitude susceptible de rendre plus difficile l'exécution de l'obligation par l'autre partie.

En l'espèce, il est permis de s'interroger quant au respect par Voo des exigences inhérentes au devoir de loyauté.

L'article 6.2 des conditions générales de Voo dispose que les services fournis par Voo font l'objet de factures ou d'avis d'échéance dont la fréquence mensuelle, bimestrielle, trimestrielle, semestrielle ou annuelle est déterminée dans le contrat d'abonnement.

Or, la facture globale est, généralement, émise au-delà de la fréquence ainsi définie et concerne bien souvent plusieurs années. En opérant des facturations rétroactives, Voo contrevient à ses engagements contractuels et manque, par voie de conséquence, à son devoir de loyauté.

De même et en dépit de l'octroi d'un éventuel plan de paiement et d'une réduction de 10%, le fait de réclamer à l'abonné un montant global entraîne une charge financière non négligeable et rend plus difficile l'obligation de payer impartie à ce dernier. Cette situation est également contraire au devoir de loyauté.

3 . ARTICLE 90, § 1ER, DE LA LOI DU 6 AVRIL 2010 RELATIVE AUX PRATIQUES DU MARCHÉ ET À LA PROTECTION DU CONSOMMATEUR

« 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 ».

L'absence de facture pendant un laps de temps relativement important s'apparente, sans conteste, 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.

En effet, si la facturation était intervenue à temps, les abonnés

concernés auraient pu exercer, utilement, un contrôle quant aux prix et tarifs des services pratiqués par leur opérateur et au besoin, contester la facturation établie ou encore adapter leur consommation en fonction de leurs ressources et de leurs besoins.

En outre, une série d'informations utiles devant figurer sur la facture tels que le renvoi vers le site internet : www.meilleurtarif.be ou la mention de la formule tarifaire la plus avantageuse n'ont, par la force des choses, pas été portées à la connaissance du client.

4. ARTICLE 110, § 1, DE LA LOI DU 13 JUIN 2005 RELATIVE AUX COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

« Les opérateurs adressent gratuitement aux abonnés avec un maximum de cinq numéros, (...) une facture détaillée de base (...). Cette facture est délivrée aux abonnés au moins une fois tous les trois mois, sans qu'aucun surcoût puisse être demandé à l'abonné. »

L'article 110, § 1, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques impose aux opérateurs de fournir à l'abonné une facture au moins une fois tous les trois mois.

En conséquence, les factures établies de manière rétroactive par Voo ne répondent pas au prescrit de l'article 110, § 1, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Le délai de prescription abrégé de 5 ans institué par l'article 2277 du code civil vaut également en matière de communications électroniques.

Cependant, ce délai abrégé de prescription ne peut, valablement, être invoqué afin de justifier de telles facturations rétroactives.

Pour cause, le délai de prescription abrégé de 5 ans concerne l'exigibilité de la facture et non pas le délai d'émission de celle-ci.

Par ailleurs, le délai de prescription ainsi défini n'a, certainement, pas pour objectif de pallier aux défaillances informatiques ou autres d'un opérateur. En ce sens, invoquer le délai de prescription de 5 ans pour justifier un ajustement des factures établies antérieurement s'apparente à un abus de droit.

En tout état de cause, les abonnés ne devraient, nullement, pâtir des conséquences dommageables résultant de défaillances imputables à l'opérateur Voo.

5. ARRÊTÉ MINISTÉRIEL DU 12 NOVEMBRE 2009 FIXANT LE NIVEAU DE DÉTAIL DE LA FACTURE DE BASE EN MATIÈRE DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

L'arrêté ministériel du 12 novembre 2009 fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques trouve son fondement dans l'article 110, § 1, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (voir ci-dessus).

Cet arrêté ministériel du 12 novembre 2009 précise le niveau de détail auquel doit répondre la facture détaillée de base qui doit être adressée par les opérateurs à certains abonnés.

Ainsi, l'arrêté ministériel précité dispose notamment que : « La facture de base, qui peut se présenter sous forme papier ou sous forme électronique, comprend au moins deux parties : le

résumé et l'aperçu.

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

Quant à l'aperçu, il doit renseigner les éléments suivants :

1. par catégorie de prestation distincte : une description brève et correcte de la catégorie de prestation distincte qui a été fournie au cours de la période de référence de la facture ou pour laquelle un paiement anticipé est demandé ;

2. par catégorie de prestation distincte : le nombre de fois que le tarif unitaire a été appliqué au cours de la période de référence concernée, exprimé en unités utilisées pour le calcul du montant global de la catégorie de prestation distincte ;

3. par catégorie de prestation distincte : le montant global facturé ;

4. une seule fois, avant d'indiquer le montant total, visé au 5. : toutes les ristournes ou conditions promotionnelles éventuelles qui sont d'application ;

5. une seule fois, à la fin de l'aperçu : le montant total de la facture à payer. »

La facture globale émise par Voo se présente, habituellement, sous la forme d'un relevé de compte reprenant uniquement les périodes concernées ainsi que les montants s'y rapportant.

Dès lors, ce relevé ou récapitulatif ne correspond en rien à la facture de base telle que prévue par l'arrêté ministériel du 12 novembre 2009 fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques.

D. CONCLUSION

La facture fait partie intégrante du système de protection renforcé institué par le législateur en faveur de l'utilisateur final.

En conséquence, les opérateurs devraient s'abstenir de toute pratique susceptible de mettre à mal le système de protection renforcé ainsi mis en place.

En cas de manquement avéré à la loi et en l'absence de sanction légale expresse, les opérateurs devraient, d'initiative, proposer à leurs abonnés une réparation raisonnable et acceptable de manière à rétablir un certain équilibre entre les parties contractantes et restaurer la confiance indispensable à toute relation contractuelle.

Au-delà de la protection de l'utilisateur final, il y a également de l'image de l'opérateur auprès de sa clientèle réelle ou potentielle. Ce dernier élément a toute son importance dans un secteur économique hautement concurrentiel.

De toute évidence, certains opérateurs n'ont pas encore pris la mesure de cette donne et n'hésitent pas à recourir et perpétuer des pratiques dont la légalité est, fortement, sujette à discussions.

A. INTRODUCTION

La loi sur les télécommunications (loi du 10 juillet 2012 « portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques ») contient de nombreuses mesures favorables au consommateur. Nous vous présentons ci-dessous les principales dispositions de cette loi. Celles relatives à la résiliation de contrats avec des opérateurs de télécommunications sont les plus importantes pour le consommateur. Ces modifications seront également analysées ci-après.

1 . LA TRANSPOSITION DE DEUX DIRECTIVES EUROPÉENNES

En 2009, les institutions européennes (le Parlement et le Conseil) ont édicté des directives qui règlent un certain nombre de questions visant à améliorer le marché des communications électroniques.

Il s'agit des deux directives suivantes : Directive 2009/136/CE et Directive 2009/140/CE.

Les Etats membres devaient transposer ces nouvelles dispositions en droit national au plus tard pour le 25 mai 2011.

La Belgique a, également, transposé ces directives en droit national, mais avec plus d'un an de retard. Le 25 juillet 2012, la loi du 10 juillet 2012 portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques était publiée au Moniteur belge. Cette loi est entrée en vigueur le 4 août 2012, à l'exception de certaines dispositions. Elle modifie entre autres les lois suivantes : la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et la loi du 15 mai 2007.

2 . PRINCIPALES MODIFICATIONS

La transposition des directives comportait tout un éventail de réglementations relatives aux communications électroniques, comme la protection des abonnés et les obligations de service universel. Dans ce chapitre, nous traiterons surtout des dispositions importantes pour l'abonné ou l'utilisateur.

Ces dernières années, le service de médiation a mis au jour de très nombreux problèmes pour les utilisateurs, comme la problématique des indemnités de résiliation, celle des prolongations de contrat par téléphone, celle du manque de transparence des tarifs ou encore la problématique des factures inopinément élevées. Dans le présent chapitre, le service de médiation vérifiera si la nouvelle loi télécoms permet de répondre aux difficultés rencontrées par les consommateurs ces dernières années et constatées par le service de médiation.

Ces problèmes ont déjà été abordés dans les précédents rapports annuels et ont permis au service de médiation d'adresser quelques conseils à l'ensemble des utilisateurs.

B. PROTECTION DES ABONNÉS

Nous vous présentons ci-après un aperçu des différents problèmes rencontrés par les utilisateurs qui ont donné lieu au dépôt d'une plainte auprès du service de médiation. Cette approche sera ponctuée d'exemples de plaintes de manière à illustrer ou corroborer, si nécessaire, l'analyse proposée.

1 . OBLIGATIONS PRÉCONTRACTUELLES ET CONTRACTUELLES DE L'OPÉRATEUR

1.1 Obligations précontractuelles de l'opérateur

1.1.1 Obligations précontractuelles individuelles

Exemple

Monsieur V. conteste la facturation d'une indemnité de rupture, car il ignorait que le passage à un autre pack s'accompagnait de l'activation d'un nouvel abonnement annuel.

Commentaire

Depuis l'entrée en vigueur de la nouvelle loi télécoms, les opérateurs se sont efforcés de respecter leur obligation d'informer le consommateur sur les produits et services proposés d'une manière aussi transparente et complète que possible. Il est essentiel qu'un client potentiel soit informé de la portée des services qui lui sont proposés et des conséquences financières des formules d'abonnement qui lui sont présentées, et ce préalablement à toute signature d'un nouveau contrat. L'opérateur a, dès lors, l'obligation précontractuelle d'informer le client potentiel de la manière la plus détaillée possible.

1.1.2 Obligations précontractuelles générales – Fiches d'information (article 111 de la loi du 13/06/2005 relative aux communications électro- niques)

Exemple

Monsieur P. a commandé un abonnement Internet auprès de United Telecom. Après l'activation, il a été informé par son nouvel opérateur qu'un supplément de 10 € lui serait facturé chaque mois puisqu'il ne disposait pas d'une ligne téléphonique fixe de Belgacom. Monsieur P. a contesté ce surcoût, parce qu'il n'était mentionné ni sur le site web ni dans les

conditions générales. Le service de médiation a constaté que United Telecom a modifié son site web dans l'intervalle afin d'informer correctement les clients Internet potentiels qui ne disposent pas d'une ligne Belgacom.

Commentaire

Ces dernières années, les consommateurs ont été confrontés à une extension de l'offre existante de produits et services que les opérateurs leur proposent. Longtemps, les opérateurs ont négligé de mettre à la disposition des utilisateurs des informations uniformes et obligatoires dans le cadre de leur offre de produits et services. Pour répondre à cette situation, un simulateur tarifaire gratuit a été mis à la disposition du public www.meilleurtarif.be.

Afin de permettre aux consommateurs de mieux comprendre les conditions contractuelles et les structures tarifaires proposées par les opérateurs, le nouveau cadre réglementaire oblige tous les opérateurs à mettre à la disposition des utilisateurs une fiche simple mentionnant des informations claires sur le coût et les conditions de l'abonnement. Cette fiche est présentée au futur client lors de l'établissement du contrat, auquel elle est jointe. L'abonné peut, à tout moment, obtenir cette fiche d'information auprès de son opérateur sur simple demande. Elle sera identique pour tous les opérateurs afin de simplifier la comparaison des offres. Un modèle de fiche doit encore être joint à l'Arrêté royal.

1.2 Obligations contractuelles de l'opérateur

1.2.1 Davantage d'informations dans les contrats (articles 108 § 1, 109 et 111 § 2 de la loi du 13/06/2005 relative aux communications électroniques)

Conformément à l'article 108 § 1 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, tout contrat conclu entre un abonné et un opérateur doit contenir certaines informations. Dans l'exemple repris au point 1.1.1 de Monsieur V., Belgacom n'a pas pu démontrer le respect de cette disposition légale.

Avant l'entrée en vigueur de la nouvelle législation, le problème repris au point 1.1.2 rencontré par Monsieur P. était extrêmement fréquent et dénotait de la nécessité d'un renforcement de l'information des consommateurs et utilisateurs finals lors de la conclusion d'un contrat. Soulignons que le cas de Monsieur V. n'est pas exceptionnel et constitue l'une des raisons pour lesquelles la fiabilité des informations fournies par les opérateurs a été remise en doute.

Les nouvelles dispositions légales prévoient une information détaillée de l'abonné par les opérateurs et garantissent ainsi l'exactitude des informations communiquées aux utilisateurs finals. Cette obligation s'applique à tous les abonnés, qu'il s'agisse de consommateurs ou de petites et moyennes entreprises, et permet d'accroître la transparence et d'améliorer les informations précontractuelles et contractuelles pour les consommateurs et utilisateurs finals.

Les contrats doivent mentionner clairement ce à quoi l'abonné a exactement droit et doivent contenir au moins les informa-

tions suivantes (certains éléments bénéficiaient déjà d'une base légale) :

- l'identité et l'adresse de l'opérateur ;
- le détail des tarifs pratiqués ;
- les moyens par lesquels des informations actualisées sur l'ensemble des tarifs applicables et des frais de maintenance peuvent être obtenues ;
- la durée du contrat ;
- les conditions de renouvellement et d'interruption du contrat ;
- les informations sur d'éventuelles promotions ;
- les informations sur l'indemnité de résiliation et les coûts masqués dus au moment de la résiliation du contrat, y compris le recouvrement des frais liés aux équipements terminaux afférents au contrat (précision de la valeur résiduelle de cet équipement selon une méthode d'amortissement linéaire via un tableau d'amortissement. Si l'abonné reçoit un appareil, tel qu'un GSM ou un iPad, lors de la conclusion du contrat, l'opérateur doit joindre à ce contrat un tableau d'amortissement d'une durée maximale de deux ans ;
- les informations relatives au débit minimum et au volume de téléchargement d'une connexion ;
- les niveaux minimums de qualité, tels que le délai nécessaire à la réalisation du raccordement et les modalités de l'indemnisation à laquelle le client peut prétendre ;
- le type de services d'assistance à la clientèle ainsi que les modalités permettant de les contacter ;
- les restrictions imposées en matière d'accès et/ou d'utilisation des services ainsi que d'utilisation de l'équipement terminal fourni ;
- la possibilité de faire figurer ses coordonnées personnelles dans l'annuaire téléphonique et le service de renseignements ;
- la liste des mesures qui peuvent être prises en cas de facture impayée.

Il convient également d'indiquer la manière dont les litiges peuvent être réglés, y compris les possibilités de recours ou de dépôt d'une plainte auprès du service de médiation pour les télécommunications.

Le service de médiation se réjouit que la loi ait étendu l'obligation d'information. La question reste toutefois de savoir si la nouvelle loi télécoms résout le principal problème, à savoir la preuve des engagements pris. Comme indiqué ci-avant, dans la plupart des cas, le client marque son accord dans le cadre d'une conversation téléphonique. En application de l'article 82 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur ainsi que de l'article 1315, alinéa premier du Code civil, la charge de la preuve de l'existence d'une confirmation écrite incombe au vendeur.

Le service de médiation maintient sa recommandation qu'il réitère depuis des années, à savoir que le client doit recevoir une proposition de contrat. Cette proposition devra, bien sûr, indiquer clairement les éléments susmentionnés et sera uniquement valable après que le client aura renvoyé la proposition de contrat dûment signée. Cette formalité offrirait à la fois une meilleure protection au consommateur et une

preuve aux clients professionnels de leur consentement à un nouveau contrat.

1.2.2 Facture de base détaillée (article 110 de la loi du 13/06/2005 relative aux communications électroniques)

Exemple

À titre de contrôle, Monsieur L. souhaitait obtenir un aperçu mensuel détaillé de la facturation par Telenet de son trafic sortant vers des numéros fixes. Monsieur L. n'était pas d'accord que Telenet lui compte un surcoût pour cet aperçu. Telenet a confirmé que monsieur L. devait payer un surcoût de 3,97 € par mois pour l'obtention des informations souhaitées.

Commentaire

En vertu de la nouvelle législation, les utilisateurs peuvent obtenir gratuitement, sur simple demande, une facture de base détaillée auprès de leur opérateur. L'obligation de transmettre une facture de base détaillée au client s'applique également aux abonnés qui disposent de maximum 5 numéros. Les abonnés possédant au moins six lignes doivent en faire la demande. Il s'agit d'une nouveauté pour les petits indépendants, lesquels étaient auparavant assimilés à de grandes entreprises.

A noter toutefois que si l'abonné souhaite recevoir, tous les mois, une facture détaillée de l'opérateur, cette option reste payante.

En outre, les opérateurs sont tenus de mentionner de manière clairement visible la date d'échéance du contrat sur la facture de base (voir Article 4 de l'arrêté ministériel du 12 novembre 2009 relatif aux communications électroniques).

Exemple

Comme la date d'échéance n'était pas indiquée sur sa facture, Monsieur V. a décidé de changer d'opérateur. Il conteste, à présent, l'indemnité de rupture qui lui est réclamée.

Commentaire

L'information concernant la date d'échéance du contrat revêt une importance indéniable. Ainsi, l'utilisateur final qui ignore la date d'échéance de son contrat pourrait légitimement croire qu'il est libre de toute période de fidélité et s'engager auprès d'un autre opérateur. Comme la mention de la date d'échéance est obligatoire tant pour les consommateurs que pour les abonnés disposant de plus de cinq numéros, ces utilisateurs peuvent tous estimer les conséquences financières d'une éventuelle résiliation anticipée du contrat.

1.2.3 Délai de réponse de deux semaines à la demande du plan tarifaire le plus avantageux (article 110 de la loi du 13/06/2005 relative aux communications électroniques)

Exemple

Monsieur V. souhaitait passer à un plan tarifaire moins coûteux. À plusieurs reprises, il téléphone en vain au service clientèle de Base afin d'obtenir les explications requises concernant le nouveau plan tarifaire et la durée du contrat.

Commentaire

Conformément à la nouvelle législation, les opérateurs doivent

désormais répondre dans un délai de deux semaines à la question d'un abonné qui demande que lui soit communiqué le plan tarifaire le plus avantageux par rapport à son profil de consommation.

En outre, les opérateurs doivent mentionner au moins une fois par an (mais ce n'est pas nouveau) le plan tarifaire le plus intéressant sur les factures. À cette fin, ils doivent tenir compte du profil de consommation de l'abonné concerné. Il est clair que les opérateurs proposent différents plans tarifaires et que l'abonné ne perçoit pas toujours s'il bénéficie de l'offre la plus économique. De plus, les opérateurs doivent faire clairement référence au site web www.meilleurtarif.be sur chaque facture. (voir ci-dessus).

1.2.4 Plus de bill shock (article 112 de la loi du 13/06/2005 relative aux communications électroniques)

Exemple

Monsieur M. conteste la facturation établie par Billi pour le transfert de données hors forfait. Il pense également que Billi applique des tarifs plus élevés que Toledo, opérateur racheté par Billi. En outre, Monsieur M. insiste sur le fait que Billi ne l'a absolument pas averti du dépassement de son forfait et que, depuis le rachat Toledo, il ne peut plus consulter sa consommation.

Commentaire

Avant la nouvelle législation, la plupart des opérateurs proposaient déjà la possibilité de consulter leur consommation afin d'éviter les « bill shocks ». Ils informaient leurs clients de leur volume consommé de transfert de données, par exemple, via un système de notification par SMS et les préservaient ainsi des mauvaises surprises lors de la facturation. Dans certaines circonstances, l'internet mobile peut générer des frais élevés lorsque l'utilisateur ne peut pas disposer d'un relevé de consommation ou lorsque son opérateur n'applique aucun système d'alerte.

Le service de médiation était préoccupé par l'absence de tels mécanismes de protection des consommateurs chez les autres opérateurs. Il était regrettable que certains opérateurs se soient retranchés derrière le fait qu'il ne s'agissait pas de facilités légalement ou contractuellement obligatoires. En 2012, tous les opérateurs ne disposaient pas encore de la possibilité d'alerter leurs abonnés lorsque leur consommation nationale dépassait un niveau raisonnable. Le client n'était informé par SMS que lorsque sa consommation dans les États membres de l'UE devenait trop élevée, conformément au règlement numéro (CE) n° 544/2009 du Parlement européen et du Conseil du 18 juin 2009 modifiant le règlement (CE) n° 717/2007 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de téléphonie mobile à l'intérieur de la Communauté et modifiant la directive 2002/21/CE relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques.

La nouvelle législation impose également un mécanisme d'alerte pour toute consommation nationale anormale. Des alertes gratuites seront envoyées à l'abonné en cas de consommation anormale ou excessive et en cas de dépassement d'un plafond financier donné. L'IBPT fixera les plafonds

afin d'éviter toute facture excessivement élevée due à un profil de consommation anormal. Un Arrêté royal fixera ensuite légalement ces plafonds.

1.2.5 Alerte en cas d'interruption de service pour cause de factures impayées (article 119 § 1 de la loi du 13/06/2005 relative aux communications électroniques)

Exemple

Monsieur V. a contacté Proximus au sujet de ses factures impayées. Conformément aux instructions du collaborateur du service clientèle, Monsieur V. payait le montant communiqué. Proximus a, toutefois, procédé au blocage de son GSM sans l'en avertir.

Commentaire

D'après la nouvelle loi télécoms, les opérateurs doivent désormais avertir les abonnés d'une interruption imminente de la prestation de service pour raison de facture impayée. Avant l'interruption complète, l'opérateur doit fournir gratuitement un service restreint qui permet à l'abonné de rester joignable et d'appeler les services d'urgence. La mise en place de ce service restreint et la suspension de la connexion sont gratuites. Le coût de la réactivation du service après une interruption complète pour défaut de paiement s'élève désormais à maximum 30 euros.

1.2.6 Indemnité (article 113/2 de la loi du 13/06/2005 relative aux communications électroniques)

Exemple

Monsieur V. était mécontent de la compensation que Telenet lui avait proposée à la suite d'une panne Internet durant 57 heures. Il est ressorti de la plainte que Monsieur V. était un utilisateur professionnel qui disposait d'un « service level agreement ». Selon le contrat conclu, les dérangements devaient être résolus dans un délai maximum de 8 heures et des compensations étaient prévues en cas de non-respect des garanties convenues. Cela étant, Telenet estimait ne pas être tenue d'octroyer une compensation. Telenet a, toutefois, reconnu le dérangement, mais a affirmé que l'interruption n'était pas permanente, ce qu'a vivement contesté Monsieur V.

Commentaire

L'importance de l'indemnité en cas d'interruption de service (par exemple internet) n'était auparavant pas précisée.

Désormais, il est stipulé qu'une interruption de service donne lieu à une indemnité à charge des opérateurs pour les abonnés lésés, le montant étant fixé par Arrêté royal ou à une prolongation gratuite de leur abonnement.

1.3 Obligations en cas de résiliation de l'abonnement (articles 121/1, 121/2 et 121/3 de la loi du 13/06/2005 relative aux communications électroniques)

Exemple

L'arrêt d'un abonnement GSM a finalement engendré la perte et l'indisponibilité de la messagerie électronique de Madame C., qui n'a pas compris pourquoi. L'indisponibilité pourrait être due au fait que l'adresse a été utilisée par une autre personne.

Commentaire

Conformément à la nouvelle loi télécoms, les opérateurs doivent permettre aux abonnés Internet d'accéder gratuitement à leur adresse électronique ou doivent transférer automatiquement les e-mails à une adresse électronique choisie par leur ancien client, et ce jusqu'à six mois après l'arrêt de leur abonnement. Auparavant, il s'agissait d'une option payante pour les anciens abonnés. Les opérateurs doivent mentionner ces facilités au moins une fois par an sur les factures de leurs abonnés.

2. MODIFICATION DU CONTRAT

En cas de modification, l'opérateur doit apporter des adaptations au contrat.

2.1 Modification et prolongation de contrats pour les consommateurs ou abonnés ayant maximum 5 numéros

2.1.1 Prolongations de contrat par téléphone

En 2012, le service de médiation a encore reçu un grand nombre de plaintes portant sur des prolongations non désirées de contrats. Les clients dont le contrat arrivait à échéance se sont vu proposer par leur opérateur, souvent par téléphone, un nouveau contrat à durée déterminée. Dans de nombreux cas, l'opérateur a interprété la demande d'informations complémentaires par l'abonné ou le simple intérêt de ce dernier comme un accord pour un nouveau contrat. Pour justifier cette pratique commerciale, les opérateurs ont renvoyé à leurs conditions générales. Les clients qui ont accepté oralement l'offre promotionnelle étaient liés par de nouveaux délais de préavis plus longs, ce qui s'apparentait à la signature d'un nouveau contrat à durée déterminée.

Des règles plus strictes sont en vigueur depuis août 2012. En vertu de l'article 108 § 1/1 de la loi du 13/06/2005 relative aux communications électroniques, l'opérateur doit informer le client par écrit que son contrat arrive à échéance et demander l'accord écrit du client pour tout nouveau contrat à durée déterminée. En outre, les clients résidentiels doivent être informés qu'ils peuvent faire tacitement convertir leur contrat en cours en un contrat à durée indéterminée.

2.1.2 Contrats de maximum 24 mois (article 108, §3, de la loi du 13/06/2005 relative aux communications électroniques)

Plusieurs pratiques commerciales ou contractuelles pouvaient clairement empêcher la portabilité des numéros de GSM et entraver la libre concurrence. Citons entre autres la durée des contrats par lesquels les consommateurs étaient liés et l'indemnité en cas de résiliation anticipée. Ces conditions pouvaient dissuader les consommateurs à faibles revenus de changer d'opérateur. En 2001, le service de médiation proposait déjà de limiter les contrats conclus avec les différents opérateurs à une durée raisonnable (maximum 12 mois). La nouvelle loi télécoms stipule que les contrats courent désormais sur une durée maximale de 24 mois. Les opéra-

teurs doivent toutefois également permettre à leurs clients de souscrire un contrat d'une durée maximale de 12 mois.

2.2 Modification tarifaire

En cas de modification tarifaire, le client peut résilier son contrat sans indemnité jusqu'à un mois après la réception de la facture majorée. En d'autres termes, il bénéficie d'un droit de résiliation en cas de modification des conditions générales et d'augmentations tarifaires.

Les particuliers et les entreprises peuvent prétendre à une résiliation sans frais lorsque leur opérateur les informe de modifications apportées à des clauses du contrat. Il était déjà possible de résilier sans frais en cas de hausse tarifaire et désormais, sur base de l'article 108 § 2 de la loi du 13/06/2005 relative aux communications électroniques, il en va de même en cas d'indexation.

3 . RÉSILIATION DU CONTRAT – LE CHANGEMENT D'OPÉRATEUR DEVIENT PLUS FACILE ET MOINS CÔUTEUX

3.1 Conditions de résiliation non précisées

Le service de médiation a constaté que les opérateurs faisaient souvent preuve d'un manque total de flexibilité dans l'application des dispositions contractuelles. Ainsi, le non-respect, aussi minime soit-il, des conditions de forme relatives à la demande de résiliation, (par exemple envoi d'une lettre recommandée au plus tard dans un délai déterminé avant expiration de la période concernée) aboutit souvent à un refus de résiliation et le contrat s'est poursuivi comme si de rien n'était. Une telle attitude représente un frein pour un éventuel changement d'opérateur et empêche un fonctionnement optimal de la concurrence sur le marché des télécommunications.

Depuis août 2012, les particuliers et entreprises peuvent résilier leur contrat simplement par écrit (par courrier, e-mail, SMS ou via le site web), conformément à l'article 111/3 de la loi du 13/06/2005 relative aux communications électroniques. La résiliation doit s'effectuer par tout moyen écrit. Il n'est plus obligatoire d'envoyer un courrier recommandé. Tous les moyens écrits sont autorisés et il n'est pas nécessaire d'indiquer les motifs de la résiliation. La nouvelle législation lève la disparité et la discordance entre les modalités de conclusion de contrat et les modalités de résiliation, à savoir que presque tous les modes de communication étaient acceptés pour la conclusion d'un contrat, alors que la résiliation devait absolument se faire par courrier recommandé. Pendant des années, le service de médiation a demandé qu'il soit possible de rompre valablement un contrat par tout moyen écrit, y compris les courriers électroniques. Le voici exaucé.

3.2 Date de résiliation (article 111/3, §1 de la loi du 13/06/2005 relative aux communications électroniques)

Exemple

Madame B. a envoyé une lettre de résiliation à Scarlet demandant de mettre fin aux services à partir d'une date

donnée. Scarlet a, néanmoins, encore facturé 15 jours supplémentaires de redevance. Selon l'opérateur, le délai de préavis ne commençait à courir qu'après expiration de la période de facturation en cours.

Commentaire

Autrefois, la date effective de la résiliation du contrat était déterminée par l'opérateur et correspondait à la date à laquelle la résiliation était traitée administrativement. Désormais, depuis le 1er octobre 2012, les particuliers et les entreprises peuvent choisir eux-mêmes la date effective de la résiliation. Aujourd'hui, les opérateurs accèdent immédiatement aux demandes de résiliation à la date choisie par l'utilisateur, si c'est techniquement faisable et confirment la résiliation par écrit.

3.3 À qui s'appliquent les dispositions en matière de résiliation de contrat stipulées dans la nouvelle loi télécoms (article 111/3 § 3 de la loi du 13/06/2005 relative aux communications électroniques) ?

La possibilité de résilier sans frais les contrats à durée indéterminée et les contrats à durée déterminée en vigueur depuis au moins six mois s'applique aux consommateurs, parce que c'est à eux que la loi est destinée.

Pour les indépendants et les petites entreprises, les règles n'étaient pas claires. Il a été décidé d'inclure également dans la loi télécoms les contrats business portant sur maximum 5 lignes. Cette nouvelle disposition légale a pour objectif de protéger les professions libérales, les petits indépendants et les petites entreprises. Les clients qui possèdent plus de 5 lignes pour l'ensemble des segments (fixe, mobile, internet) ne peuvent pas bénéficier des facilités en matière de résiliation.

3.4 Indemnité de rupture

Comme dans notre rapport annuel 2011, nous examinons en détail, dans le présent rapport, les différentes raisons pour lesquelles les modalités de résiliation devaient être assouplies. Pour cette problématique, il convient de se reporter au chapitre 7 du présent rapport.

4 . TARIF TÉLÉPHONIQUE SOCIAL ÉGALEMENT POUR INTERNET (ARTICLE 74 DE LA LOI DU 13/06/2005 RELATIVE AUX COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES ET ARTICLE 22 DE L'ANNEXE À CETTE LOI)

Le service universel englobe la fourniture de services de télécommunications à des tarifs préférentiels. À l'origine, le service universel et l'engagement social des opérateurs se limitaient à la téléphonie fixe et mobile. Le service de médiation ne pouvait, dès lors, pas aider les plaignants souhaitant que les opérateurs proposent des tarifs sociaux pour les services Internet. Dans ses rapports annuels 2003 et 2010, le service de médiation estimait déjà que le service universel devait faire l'objet d'adaptations. Une modification de la loi s'imposait.

Aujourd'hui, le tarif social porte sur la téléphonie fixe ou mobile et internet, et doit être appliqué par les opérateurs sur tous les types de tarifs, y compris les offres groupées. Le tarif social ne

concerne plus seulement la téléphonie fixe et mobile, et est étendu à internet et aux packs qui englobent l'un de ces services.

Désormais, la réduction s'élève à 40 %, avec un maximum de 8,40 euros par mois. Elle porte sur tous les tarifs existants et pas seulement sur le tarif standard, souvent fort coûteux.

Cette nouvelle disposition répond en fait à une proposition du service de médiation.

C. CONCLUSION

Les nouvelles dispositions légales s'inscrivent dans les objectifs du gouvernement fédéral visant à améliorer la protection du consommateur. De ce point de vue, il est clair que la loi a renforcé la position du consommateur par rapport aux opérateurs de télécommunications.

Ces dernières années, le service de médiation a été confronté à de nombreuses reprises à des plaintes de consommateurs portant sur les difficultés rencontrées lors de la résiliation de leurs contrats avec un opérateur télécoms. Dans de nombreux cas, l'opérateur a facturé, à tort, des frais de rupture ou des indemnités de résiliation, l'abonné n'a pas été informé ou l'a été, mais de manière insuffisante lors de la conclusion d'un contrat ou les informations communiquées se sont avérées erronées.

Dans de nombreux cas, la réponse des opérateurs s'est limitée à un simple renvoi aux dispositions légales plutôt vagues et à leurs conditions générales qui les protégeaient surtout eux-mêmes.

Le service de médiation se réjouit de constater que les modifications apportées en 2012 à la loi ont considérablement amélioré la position du consommateur. Ce sont surtout les dispositions relatives aux possibilités de résiliation des contrats par le consommateur qui ont fortement amélioré le statut juridique de l'abonné. En outre, l'obligation d'information imposée aux opérateurs a été sensiblement étendue et mieux définie.

Outre l'assistance individuelle que le service de médiation a pu offrir aux consommateurs, un nombre considérable d'améliorations structurelles ont pu être apportées. Sur le plan législatif, le service de médiation se réjouit que la nouvelle loi télécoms ait substantiellement amélioré la protection des utilisateurs de services de télécommunications. Pour la première fois, cette protection tient compte des petits indépendants. La patience des plaignants et la persévérance du service de médiation ont ainsi été récompensées.

La nouvelle loi télécoms résout en grande partie les problématiques soulevées par le service de médiation, mais a, également, semé le doute et la confusion dans l'esprit des consommateurs, comme en témoigne le nombre de plaintes que le service de médiation a reçues au troisième trimestre 2012 en matière de frais de rupture. En 2013, le service de médiation pourra évaluer si la loi télécoms engendre ou non une baisse substantielle du nombre de plaintes.

Le service de médiation a pu constater que, durant les derniers mois de l'année 2012, les opérateurs se sont bien conformés à la loi, surtout à l'égard des clients résidentiels, à quelques exceptions près. Une évolution positive est en marche.

11 PORTAIL INTERNET

Chapitre **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.

12 COORDONNÉES DU SERVICE DE MÉDIATION

Chapitre

A. PLAINTES FRANCOPHONES ET GERMANOPHONES

Service de médiation pour les télécommunications

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

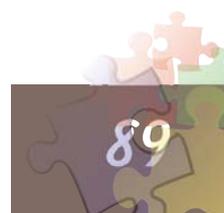
Tél : 02-223 06 06 – Fax 02-219 77 88
E-mail : plaintes@mediateurtelecom.be
www.mediateurtelecom.be

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
www.ombudsmantelecom.be



13 PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

Chapitre

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

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

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

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

Seules les plaintes écrites sont prises en considération.

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

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

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

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

Le service de médiation est investi des missions suivantes :

- examiner toutes les plaintes des utilisateurs finals ayant trait aux activités des opérateurs de télécommunications ;
- s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable des différends entre les opérateurs de télécommunications et les utilisateurs finals ;
- adresser une recommandation à l'opérateur de télécommunications au cas où un compromis à

l'amiable ne peut être trouvé. Une copie de cette recommandation est également adressée au plaignant. L'opérateur de télécommunications dispose d'un délai de vingt jours ouvrables pour motiver sa décision au cas où il ne suivrait pas la recommandation. Après expiration dudit délai, le service de médiation envoie un rappel à l'opérateur concerné. Celui-ci dispose d'un délai de vingt jours ouvrables pour tout de même motiver sa décision au cas où il ne suivrait pas la recommandation. En cas de non-respect de ces dispositions, l'opérateur de télécommunications s'engage à exécuter la recommandation en ce qui concerne les aspects spécifiques au plaignant ;

- examiner la demande de toute personne se prétendant victime d'une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques visant à obtenir communication de l'identité et de l'adresse des utilisateurs de réseaux ou de services de communications électroniques l'ayant importunée, pour autant que ces données soient disponibles. Le service de médiation accède à la demande si les conditions suivantes sont réunies : les faits semblent établis et la demande se rapporte à des dates et heures précises.

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

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

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



Service de médiation pour les télécommunications

Boulevard Bischoffsheim 29-35

1000 Bruxelles

Tél.: 02 223 06 06

Fax: 02 219 77 88

E-mail: plaintes@mediateurtelecom.be

www.mediateurtelecom.be

