



RAPPORT ANNUEL 2014

VOTRE INTERLOCUTEUR POUR LES LITIGES EN TÉLÉCOMMUNICATIONS





TABLE DES MATIÈRES

MISSIONS	1
MESSAGE AUX LECTEURS	3
1. PLAINTES INTRODUITES EN 2014	4
2. PLAINTES TRAITÉES EN 2014	12
3. CONCILIATIONS ET RECOMMANDATIONS	16
4. À L'AUNE D'UNE NOUVELLE LOI	36
5. PROBLÈMES DE FACTURATION	42
6. PROBLÉMATIQUES DIVERSES	50
7. VOL ET HACKING	62
PORTAIL INTERNET WWW.OMBUDSMAN.BE	68





MISSIONS



Le service de médiation pour les télécommunications aide, d'une part, les consommateurs à trouver des solutions pour leurs litiges individuels avec les opérateurs de télécommunications et s'efforce, d'autre part, d'apporter une réponse aux problèmes structurels.

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 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;



JEAN-MARC VEKEMAN
Médiateur



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

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

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

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

LUC TUERLINCKX
Ombudsman

MESSAGE AUX LECTEURS

LÉGÈRE DIMINUTION DU NOMBRE DE PLAINTES.

Le service de médiation pour les télécommunications a reçu, en 2014, 19.383 plaintes écrites. Ce nombre est en légère diminution (-10% par rapport à 2013) et se retrouve à un niveau qui, depuis 2005-2006, n'avait plus été connu. En 2012, nous avons enregistré un nombre record de plaintes, avec 25.984 dossiers introduits.

Toutefois, cette baisse ne concerne que les demandes de médiation. En effet, le nombre de plaintes relatives à des appels malveillants est de 7.191 (5.168 en 2013), soit une hausse de 39%.

Mobistar (-28%), Base Company (-20%), Voo (-13%), Numericable (-18%) et Euphony (-47%) ont contribué le plus à cette baisse du nombre de plaintes. Pour Proximus (-7%) et Telenet (-6%), cette diminution est bien moindre. D'autres opérateurs voient même leur nombre de plaintes augmenter, malgré la tendance générale à la baisse. Il en va ainsi de Scarlet (+28%), M7Group (+23%) et Mobile Vikings (+41%).

TRAITEMENT DES PLAINTES

En 2014, le service de médiation a traité et clôturé 20.450 plaintes.

Dans 91,94% des plaintes, une solution acceptable pour l'utilisateur a été obtenue par un accord à l'amiable. Si nous ajoutons les recommandations auxquelles l'opérateur a répondu positivement, 93,43% des dossiers ont trouvé une issue favorable.

Le chapitre 3 analyse en détail la clôture des plaintes auprès du service de médiation, par le biais d'un accord à l'amiable ou d'une recommandation. Exemples et statistiques à l'appui, nous évaluons la collaboration et l'ouverture à la conciliation des principaux opérateurs.

DIFFÉRENTS THÈMES DE PLAINTES

Tout comme en 2013, il ne se dégage pas, cette année, une nouvelle problématique dominante telle que celle relative aux frais de résiliation, qui avait généré, dans le passé, des milliers de plaintes. Au contraire, un éventail plus varié de plaintes se dessine, sans pouvoir mettre le doigt sur un problème aussi répandu. Le chapitre 5 aborde ainsi la problématique de la facturation des services, toujours premier facteur de frustration pour les utili-

sateurs. Nous évoquons, entre autres, les soucis liés à la facture électronique et aux frais d'abonnement en cas de résiliation immédiate.

Dans le chapitre 6, nous épinglons des thèmes variés, tels que les différends concernant l'arrêt de la technologie SD (Standard Definition), la facturation de services M-commerce, celle d'appels entrants internationaux sans possibilité de blocage ou la réparation des iPhones défectueux. En ce qui concerne cette dernière problématique, nous ne pouvons que nous réjouir du changement d'attitude de Mobistar qui, suite à notre intervention, a décidé d'appliquer la législation sur la garantie également pour l'iPhone.

Le chapitre 7 s'intéresse à deux phénomènes de plus en plus fréquents: le vol de téléphone mobile à l'étranger et le piratage de centraux téléphoniques d'entreprises.

Enfin, nous nous penchons, dans le chapitre 4, sur la loi du 4 avril 2014 portant insertion du Livre XVI «règlement extrajudiciaire des litiges de consommation» dans le code de droit économique et sa nécessaire articulation avec la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

Nous concluons cette introduction par un mot de remerciement adressé à l'ensemble des collaborateurs du service de médiation pour les télécommunications qui, en 2014, ont réussi, une fois de plus, à trouver une solution à un grand nombre de problèmes rencontrés par les utilisateurs.

Enfin, nous tenons à signaler que le rapport annuel est également disponible dans son intégralité sur notre site: www.mediateurtelecom.be.

Bruxelles, le 31 mars 2015.



Luc Tuerlinckx
Ombudsman



Jean-Marc Vekeman
Médiateur



PLAINTES INTRODUITES



TABLE DES MATIÈRES

1. PLAINTES INTRODUITES EN 2014	4
A. Aperçu des plaintes entre 1993 et 2014	6
B. Évolution mensuelle du nombre de plaintes enregistrées entre 2012 et 2014	6
C. Modes d'introduction	7
D. Nombre de plaintes introduites par province	7
E. Répartition des plaintes par firme	8
1. Nombre de plaintes par firme	8
2. Évolution en pourcentage des plaintes par firme	9
3. Nombre de plaintes Appels Malveillants par firme	9
4. Nombre de plaintes Médiation par firme	10
5. Évolution en pourcentage des plaintes Médiation par firme	10
F. Catégories de plaintes Médiation	11

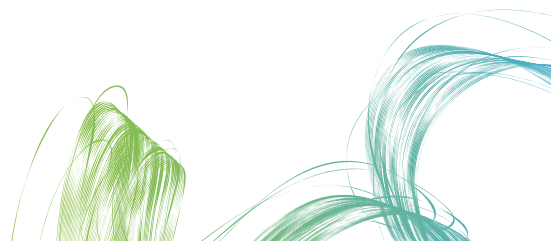


EN 2014

05



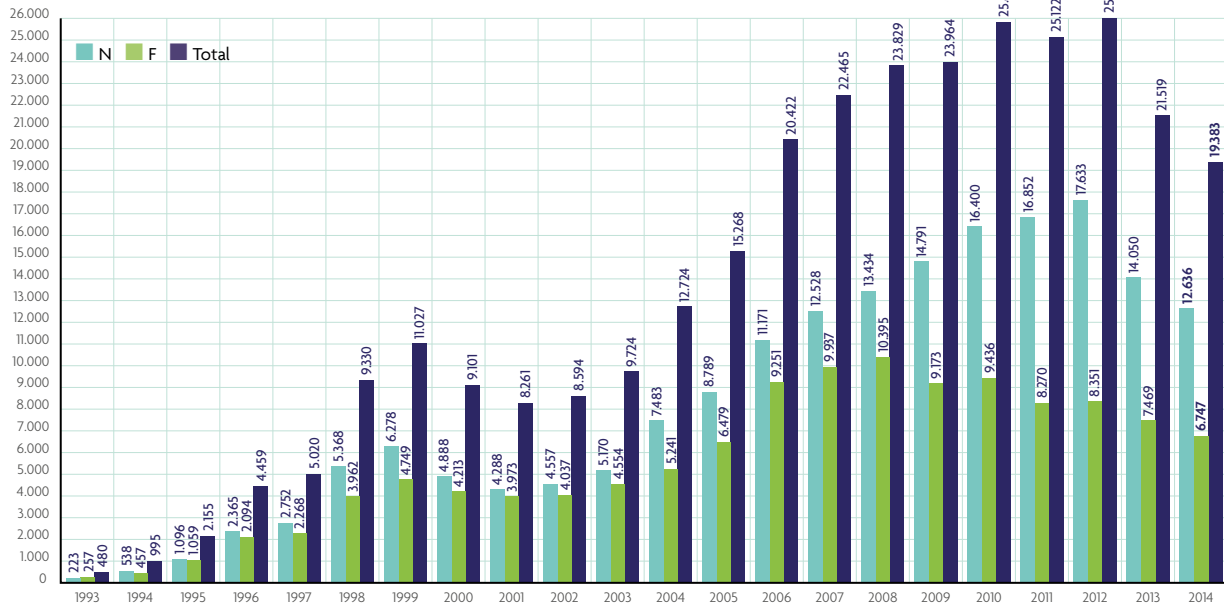
La diminution significative du nombre de plaintes enregistrées amorcée en 2013 est également constatée pour l'année 2014.





A. → Aperçu des plaintes entre 1993 et 2014

TABLEAU 1



Ce graphique présente l'évolution du nombre de plaintes déposées auprès du service de médiation pour les télécommunications au cours de ses 22 années de fonctionnement. Ce nombre de plaintes, en hausse constante entre 1993 et 1999, en baisse durant les années 2000 et 2001, de nouveau en augmentation jusqu'en 2010, a connu de faibles fluctua-

tions en 2011 et 2012. La diminution significative du nombre de plaintes enregistrées amorcée en 2013 est également constatée pour l'année 2014. En effet, le nombre de litiges n'atteint plus le cap des 20.000 et passe ainsi de 21.519 en 2013 à 19.383, soit une diminution de 9,93%.

B. → Évolution mensuelle du nombre de plaintes enregistrées entre 2012 et 2014

TABLEAU 2



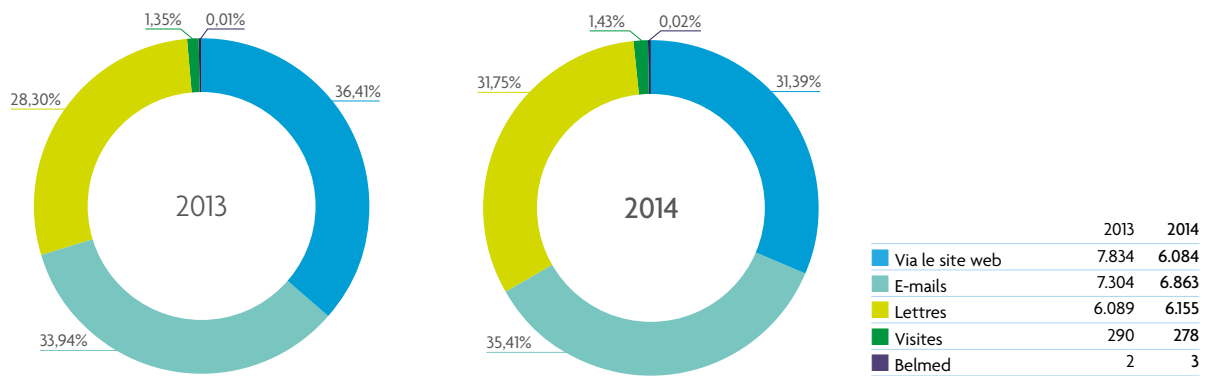
Ce graphique reprend, depuis l'année 2012, l'évolution mois par mois du nombre de réclamations introduites au service de médiation. Des fluctuations plus ou moins importantes peuvent être

relevées au fil des mois pour l'année 2014 : au mois de janvier, 1.999 plaintes ont été introduites contre 1.318 en août. Enfin, en 2014, nous avons enregistré, mensuellement, en moyenne 1.615 nouvelles plaintes, contre 1.793 en 2013.



C. → Modes d'introduction

TABLEAU 3

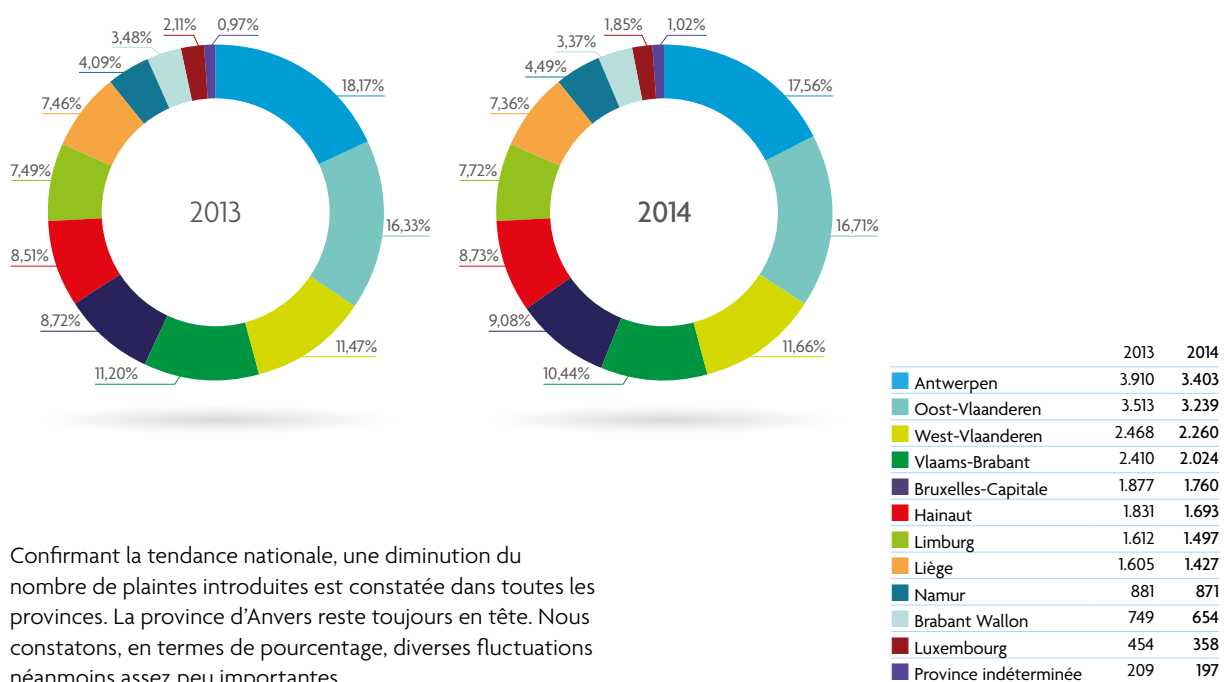


Seules les demandes d'intervention par écrit et par visite sont prises en considération sur base de la législation en vigueur. Les appels téléphoniques ne sont donc, en aucune façon, comptabilisés dans ces statistiques. L'écrasante majorité des plaintes (98,55%) est toujours introduite par le biais d'un écrit. Les plaintes nous parvenant par e-mail (35,41%) sont en augmentation par rapport à 2013 (33,94%), à l'inverse des formulaires proposés sur notre site web (31,39% en 2014, comparé aux 36,41% en 2013). Le service de médiation continue d'encourager l'utilisation desdits formulaires. En effet, en

2013, ces formulaires ont été entièrement revus afin de mieux cadrer l'objet de la plainte, de recueillir d'emblée les 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 1,43% du total (contre 1,35% en 2013). Depuis 2013, le service de médiation est également devenu partenaire de Belmed, la plateforme de règlement extrajudiciaire (Online Dispute Resolution) du SPF Economie. Trois plaintes (soit 0,02%) ont été introduites par ce biais en 2014.

D. → Nombre de plaintes introduites par province

TABLEAU 4



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



E. → Répartition des plaintes par firme

1. Nombre de plaintes par firme

MO: plaintes multi-opérateurs mO: plaintes mono-opérateur

TABLEAU 5

2013

	2013	%2013	MO 2013	mO 2013	mO 2013%
Proximus	10.649	46,77%	1.051	9.598	47,12%
Telenet	3.694	16,22%	230	3.464	17,01%
Mobistar	3.363	14,77%	389	2.974	14,60%
Base Company	1.843	8,09%	314	1.529	7,51%
Voo	893	3,92%	34	859	4,22%
Scarlet	471	2,07%	122	349	1,71%
M7 Group (TV Vlaanderen + Télésat)	281	1,23%	15	266	1,31%
Numericable	245	1,08%	8	237	1,16%
Mobile Vikings	66	0,29%	21	45	0,22%
Euphony	143	0,63%	78	65	0,32%
Schedom-Dommel	61	0,27%	7	54	0,27%
B.Lite	30	0,13%	0	30	0,15%
EDPnet	66	0,29%	8	58	0,28%
Billi	104	0,46%	13	91	0,45%
Truvo	43	0,19%	15	28	0,14%
Lycatel-Lycamobile	11	0,05%	2	9	0,04%
Digiweb	15	0,07%	7	8	0,04%
Autres opérateurs	791	3,47%	85	706	3,47%
Total	22.769	100%	2.399	20.370	100%

2014

	2014	%2014	MO 2014	mO 2014	mO 2014%
Proximus	9.858	48,28%	895	8.963	48,36%
Telenet	3.455	16,92%	138	3.317	17,90%
Mobistar	2.430	11,90%	253	2.177	11,75%
Base Company	1.467	7,18%	150	1.317	7,11%
Voo	775	3,80%	40	735	3,97%
Scarlet	601	2,94%	162	439	2,37%
M7 Group (TV Vlaanderen + Télésat)	347	1,70%	23	324	1,75%
Numericable	200	0,98%	9	191	1,03%
Mobile Vikings	93	0,46%	20	73	0,39%
Euphony	76	0,37%	49	27	0,15%
Schedom-Dommel	69	0,34%	17	52	0,28%
B.Lite	62	0,30%	0	62	0,33%
EDPnet	57	0,28%	11	46	0,25%
Billi	31	0,15%	9	22	0,12%
Truvo	26	0,13%	11	15	0,08%
Lycatel-Lycamobile	26	0,13%	4	22	0,12%
Digiweb	20	0,10%	14	6	0,03%
Autres opérateurs	827	4,05%	80	747	4,03%
Total	20.420	100%	1.885	18.535	100%

Le Top 5 de 2014 reprend les mêmes opérateurs qu'en 2013 et le classement est tout à fait identique. Proximus tient la première position, suivie de Telenet, de Mobistar, de Base Company et de Voo.

Il est à noter une augmentation, en termes de proportion, de Proximus (avec 48,28% des plaintes contre 46,77% en 2013) et une baisse sensible de Mobistar (11,90% contre 14,77% en 2013). Telenet se maintient (16,92% contre 16,22% en 2013).

La mention «Autres opérateurs» regroupe plus de 20 opérateurs dont notamment Jim Mobile, Colruyt Mobile, Carrefour Mobile, Destiny, Centrea, 3StarsNet, Simyo, Verizon,

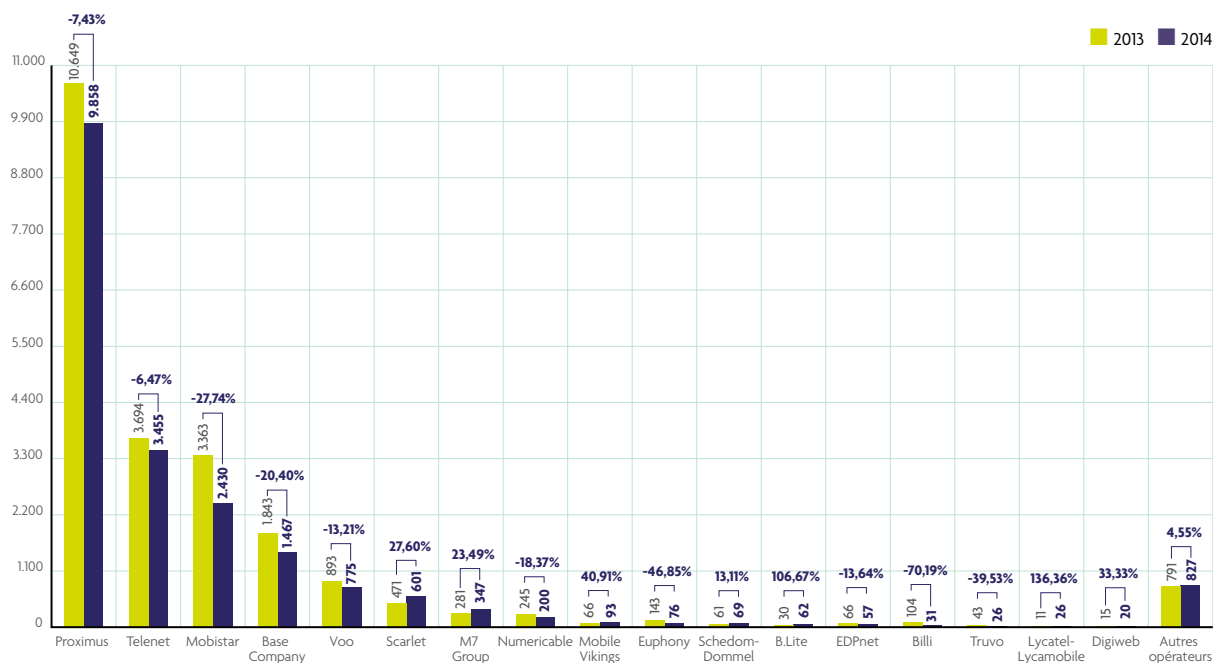
United Telecom, Ortel Mobile, Be TV, Weepie, Fersa Phone, IPNexia, ACN Communications Belgium, Tellink. Nous observons également que de nombreuses plaintes engagent la responsabilité de plusieurs opérateurs. Proximus, Mobistar, Scarlet et Base Company sont ainsi fréquemment impliquées en même temps qu'un 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.



2. Évolution en pourcentage des plaintes par firme

TABLEAU 6

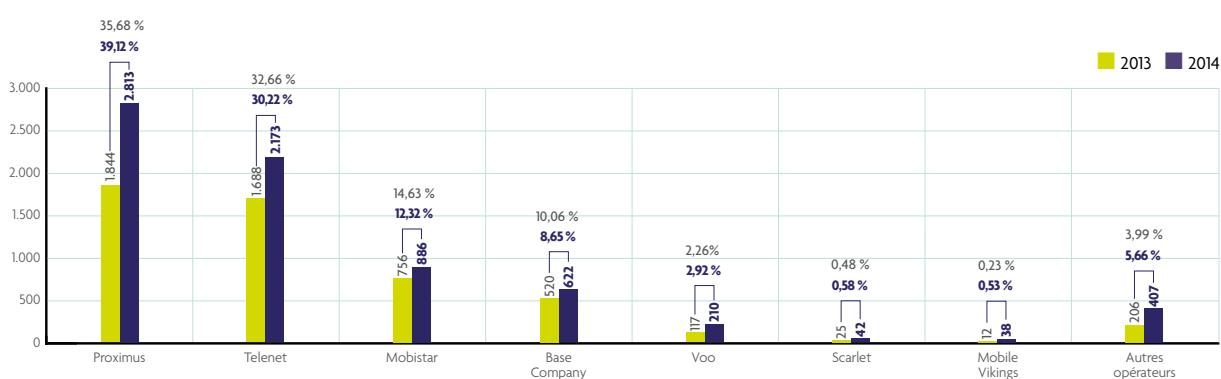


Certains opérateurs connaissent une diminution du nombre de plaintes reçues bien moindre que celle relevée pour l'ensemble des plaintes introduites au service de médiation (-9,93%). Ainsi, si l'évolution constatée pour Mobistar (-27,74%), Base Company (-20,40%), Voo (-13,21%), Numericable (-18,37%) et Euphony (-46,85%) doit être soulignée, à

l'opposé, Proximus (-7,43%) et Telenet (-6,47%) bénéficient d'une diminution moindre que la tendance générale. D'autres opérateurs sont en hausse malgré la baisse générale. Il s'agit entre autres de Scarlet (+27,60%), M7Group (+23,49%) et Mobile Vikings (+40,91%).

TABLEAU 7

3. Nombre de plaintes Appels Malveillants par firme

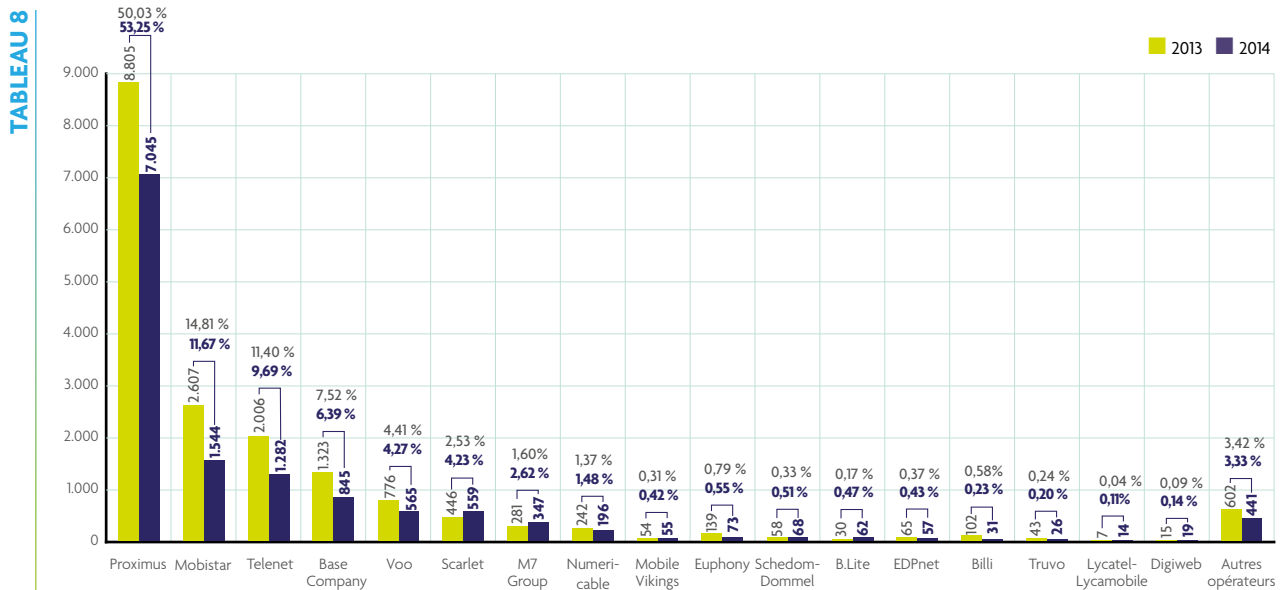


Malgré une baisse générale du nombre de plaintes, les dossiers relatifs aux appels malveillants poursuivent leur augmentation (+39,14%), soit 7.191 requêtes contre 5.168 en 2013. Les plaintes concernant Proximus connaissent, tant en termes de volume qu'en termes de proportion, une hausse considérable (39,12% au lieu de 35,68%). Au contraire, Telenet

(30,22% contre 32,66%), Mobistar (12,32% contre 14,63%) et Base Company (8,65% contre 10,06%) se tassent. Nous relevons également une hausse marginale pour les opérateurs Voo (2,92% contre 2,26%), Scarlet (0,58% au lieu de 0,48%) et Mobile Vikings (0,53% contre 0,23%).



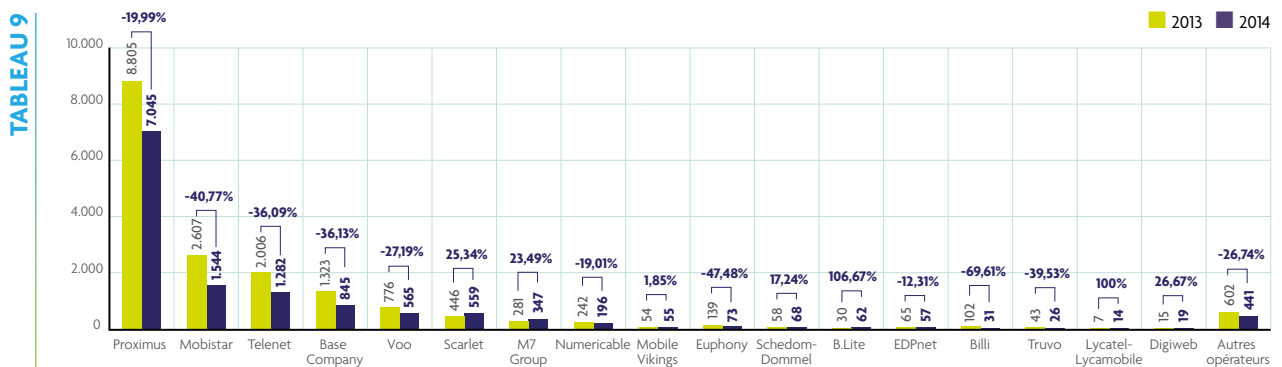
4. Nombre de plaintes Médiation par firme



L'année 2014 connaît une réelle diminution (-24,84%) du nombre de dossiers médiation (13.229 au lieu de 17601 plaintes en 2013). Si l'on ne tient pas compte des dossiers relatifs aux appels malveillants, la répartition par firme n'est pas identique à celle relevée au tableau 5. Proximus reste largement en tête avec 7.045 dossiers (pour 8.805 en 2013) et connaît une augmentation en termes de pourcentage. En effet, plus de la moitié des dossiers de médiation introduits ont trait à Proximus (53,25%). L'opérateur Mobistar arrive

cette année encore en seconde position, avec significativement moins de plaintes enregistrées qu'en 2013 soit 1.544 contre 2.607 en 2013 (ce qui correspond à une baisse de 40,77%). Telenet, à la seconde place dans le tableau 5, occupe cette fois la troisième place. Base Company reste à la quatrième place et connaît une diminution en termes de pourcentage (6,39% contre 7,52% en 2013). Voo occupe la dernière place du top 5, stable en termes de pourcentage.

5. Évolution en pourcentage des plaintes Médiation par firme



Ce tableau confirme la tendance à la baisse relevée au tableau 6. En ne tenant compte uniquement des dossiers de médiation, Mobistar (-40,77%), Telenet (-36,09%), Base Company (-36,13%), Voo (-27,19%) et Euphony (-47,48%) ont enregistré une baisse substantielle du nombre de plaintes introduites auprès du service de médiation. En deçà de la

baisse générale (-24,84%), Proximus (-19,99%) et Numericable (-19,01%) enregistrent toutefois une diminution du nombre de plaintes en termes de nombre absolu. Les opérateurs en augmentation tant en terme de nombre de plaintes et de pourcentage sont Scarlet (+25,34%) et M7Group (+23,49%).



F. → Catégories de plaintes Médiation

MC: plaintes multi-catégories mC: plaintes mono-catégorie

TABLEAU 10

2013

	2013	%2013	MC 2013	mC 2013	2013%
facturation	9.859	47,50%	3.258	6.601	52,51%
questions contractuelles	3.382	16,29%	1.663	1.719	13,68%
dérangements	2.046	9,86%	826	1.220	9,71%
accueil	834	4,02%	713	121	0,96%
raccordement	827	3,98%	428	399	3,17%
suivi des plaintes	779	3,75%	354	425	3,38%
équipements terminaux	378	1,82%	67	311	2,47%
portabilité	-	-	-	-	-
divers	371	1,79%	23	348	2,77%
questions de principe	526	2,53%	188	338	2,69%
options téléphonie fixe-GSM	690	3,32%	233	457	3,64%
vie privée	197	0,95%	64	133	1,06%
produits et services	379	1,83%	167	212	1,69%
cartes prépayées	-	-	-	-	-
informations générales	73	0,35%	14	59	0,47%
gestion des données	224	1,08%	135	89	0,71%
dommage travaux d'infrastructure	144	0,69%	44	100	0,80%
sécurité	-	-	-	-	-
annuaires	47	0,23%	9	38	0,30%
Total	20.756	100%	8.186	12.570	100%

2014

	2014	%2014	MC 2014	mC 2014	2014%
facturation	7.320	46,60%	2.461	4.859	51,43%
questions contractuelles	2.322	14,78%	1.074	1.248	13,21%
dérangements	1.963	12,50%	849	1.114	11,79%
accueil	709	4,51%	607	102	1,08%
raccordement	703	4,48%	335	368	3,90%
suivi des plaintes	613	3,90%	334	279	2,95%
équipements terminaux	384	2,44%	46	338	3,58%
portabilité	356	2,27%	145	211	2,23%
divers	246	1,57%	19	227	2,40%
questions de principe	226	1,44%	117	109	1,15%
options téléphonie fixe-GSM	188	1,20%	51	137	1,45%
vie privée	171	1,09%	56	115	1,22%
produits et services	-	-	-	-	-
cartes prépayées	116	0,74%	24	92	0,97%
informations générales	112	0,71%	28	84	0,89%
gestion des données	110	0,70%	63	47	0,50%
dommage travaux d'infrastructure	92	0,59%	35	57	0,60%
sécurité	55	0,35%	12	43	0,46%
annuaires	21	0,13%	4	17	0,18%
Total	15.707	100%	6.260	9.447	100%

Sans tenir compte des plaintes relatives aux appels malveillants, les plaintes «Facturation» restent très clairement majoritaires (46,60% contre 47,50% en 2013). À l'instar de l'année précédente, les catégories «Question contractuelles», «Dérangements», «Accueil» et «Raccordement» complètent le top 5. En termes de pourcentage, les plaintes relatives aux dérangements connaissent une augmentation (12,50% contre 9,86%). À l'inverse, les plaintes portant sur les questions contractuelles connaissent une baisse (14,78% contre 16,29%).

En 2014, la catégorie «produits et services» a été supprimée au profit de la catégorie «cartes prépayées» et deux nouvelles classifications ont vu le jour afin de coller au mieux à la réalité de terrain: «portabilité» et «sécurité».

À noter que les plaintes relatives à l'accueil sont majoritairement associées à une autre catégorie. Si nous éliminons cet effet «multi-catégories», le classement du top 5 change: la catégorie «Accueil» plonge à la douzième position.

2. PLAINTES TRAITÉES EN

12



TABLE DES MATIÈRES

2. PLAINTES TRAITÉES EN 2014	12
A. Aperçu des plaintes traitées entre 2010 et 2014	14
B. Répartition des plaintes traitées par procédure	14
C. Plaintes Appels Malveillants	14
D. Plaintes Médiation	15
1. Recevabilité	15
2. Résultats	15
3. Résultats positifs pour les plaignants	15

2014

13



Durant l'année 2014, 20.450 plaintes ont été analysées, traitées et clôturées par le service de médiation. Les plaintes traitées relatives aux appels malveillants sont en hausse (de 17,45 % à 33,47 %).



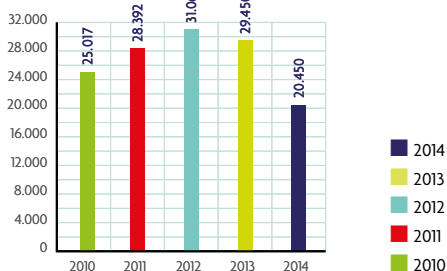
93,43%

DES LITIGES ABOUTISSENT
À UN RÉSULTAT POSITIF
POUR LE PLAIGNANT



A. → Aperçu des plaintes traitées entre 2010 et 2014

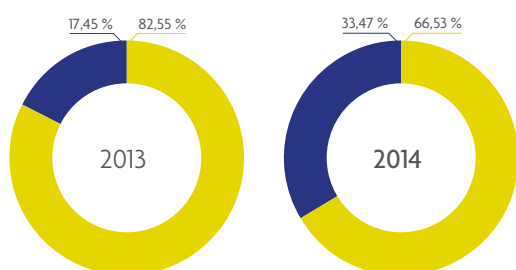
TABLEAU 11



Ce graphique nous montre l'évolution du volume de plaintes traitées au sein du service de médiation durant les 5 dernières années. Durant l'année 2014, 20.450 plaintes ont été analysées, traitées et clôturées par le service de médiation. Le nombre de plaintes traitées en 2014 est en baisse significative par rapport à 2013 (29.450).

B. → Répartition des plaintes traitées par procédure

TABLEAU 12

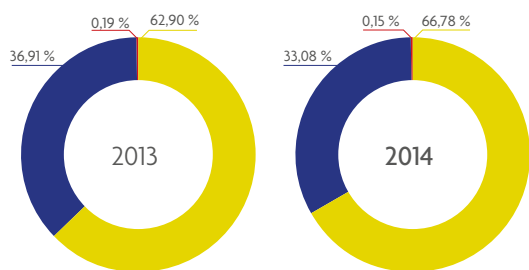


	2013	2014
Médiation	24.310	13.605
Appels malveillants	5.140	6.845

En 2014, les plaintes traitées relatives aux appels malveillants sont en hausse par rapport à l'année précédente (6.845 contre 5.140 en 2013). Une baisse considérable est à noter pour les plaintes Médiation (13.605 au lieu de 24.310).

C. → Plaintes Appels Malveillants

TABLEAU 13



	2013	2014
Identifications non abouties	3.233	4.571
Identifications abouties	1.897	2.264
Plaintes non recevables abouties	10	10

Plus de 2/3 des plaintes relatives à des appels malveillants (66,78% contre 62,90% en 2013) traitées au service de médiation n'ont pas abouti à l'identification de l'auteur présumé. Le service de médiation constate donc, à nouveau, une diminution du nombre de plaintes où une identification des auteurs présumés a pu être communiquée (33,08% contre 36,91% en 2013). Nous avons déjà évoqué cette difficulté d'identifier les auteurs présumés d'appels malveillants dans

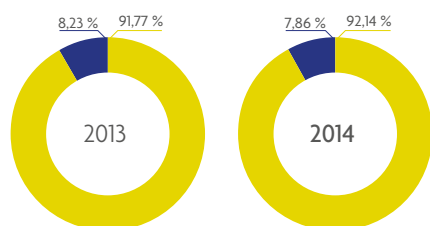
le chapitre 5 de notre rapport annuel 2013, épinglant entre autres l'utilisation de numéros étrangers, l'usage important des cartes prépayées, les appels passés via la téléphonie par Internet et l'accumulation de transferts d'un opérateur ou d'un pays à l'autre. Le service de médiation est également confronté, dans le traitement des dossiers ayant trait aux appels malveillants, à un phénomène assez récent, le «spoofing», consistant à utiliser un numéro belge alors qu'il s'agit d'une société (probablement un callcenter) basée dans un pays étranger, et ce, en vue de ne pas éveiller la méfiance de la part des clients qui disposent de l'affichage des numéros.

Enfin, 0,15% des plaintes ont été jugées irrecevables, contre 0,19% en 2013.

D. → Plaintes Médiation

1. Recevabilité

TABLEAU 14

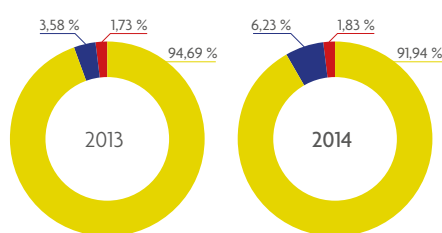


	2013	2014
Recevables	22.309	12.536
Non recevables	2.001	1.069

Pour les plaintes « médiation », les réclamations déclarées recevables sont en faible augmentation en termes de pourcentage (92,14% contre 91,77% en 2013).

2. Résultats

TABLEAU 15

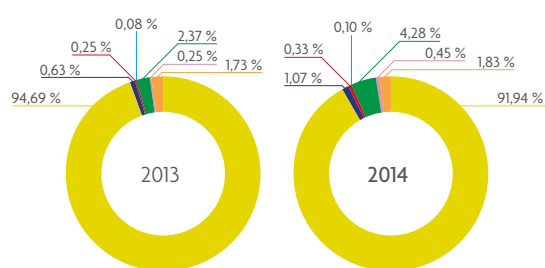


	2013	2014
Conciliations	21.125	11.525
Recommandations	799	781
Plaintes retirées	385	230

Les conciliations, en diminution proportionnelle, représentent 91,94% des dossiers traités (94,69% en 2013). Le nombre de recommandations formulées enregistre une légère baisse en termes de volume, mais une augmentation en termes de pourcentage (781 contre 799 en 2013, soit 6,23% contre 3,58%). Le nombre de plaintes retirées est lui en baisse significative (230 contre 385 en 2013).

3. Résultats positifs pour les plaignants

TABLEAU 16



Les résultats positifs (11.713 contre 21.339 en 2013) représentent le total des conciliations (11.525 contre 21.125 en 2013), des recommandations favorables aux plaignants suivies par la firme (134 contre 140 en 2013), des recommandations favorables au plaignant partiellement suivies par la firme (41 contre 56 en 2013) et des recommandations sans suite de la firme qui deviennent exécutoires (13 contre 18 en 2013). Il faut savoir que, dans un délai de 20 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 nouveau délai de 20 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

	2013	2014
Conciliations	21.125	11.525
Recommandations favorables au client suivies par la firme	140	134
Recommandations favorables au client partiellement suivies par la firme	56	41
Recommandations sans suite de la firme après 40 jours : elles deviennent exécutoires	18	13
Résultats négatifs	529	536
Recommandations sans suite de la firme avant le délai de 40 jours	56	57
Plaintes retirées	385	230

non-respect de ces dispositions (voir l'article 31 de la loi du 27 décembre 2005 portant 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 (257 contre 240 en 2013) et des recommandations favorables aux plaignants non suivies par la firme (279 contre 289 en 2013). Au 31 décembre 2014, nous comptons, par ailleurs, 57 recommandations en instance (contre 56 en 2013) 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, 2014 peut être considérée comme une année positive : pour 93,43% des litiges traités (95,65% en 2013), le service de médiation est parvenu à obtenir un résultat favorable aux usagers des services de télécommunications.

3.

CONCILIATIONS ET REC

16



TABLE DES MATIÈRES

3. CONCILIATIONS ET RECOMMANDATIONS	16
A. Contexte	18
B. Commentaires, par opérateur, à propos des accords à l'amiable et des recommandations	18
1. Proximus	18
2. Mobistar	21
3. Telenet	24
4. Base Company	27
5. VOO	29
6. Scarlet	31
7. M7Group	32
8. Numericable	33
9. Euphony	33
10. Schedom-Dommel	33
11. EDPnet	33
C. Recommandations aux opérateurs	34

RECOMMANDATIONS

17



Dans la majeure partie des dossiers, le service de médiation a pu obtenir un accord à l'amiable. Le présent chapitre analyse les résultats pour les onze opérateurs pour lesquels notre service a traité le plus de plaintes en 2014.



91,94%

D'ACCORDS À L'AMIABLE POUR
L'ENSEMBLE DES PLAINTES TRAITÉES



A. → Contexte

Conformément à l'article 43bis de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques, le service de médiation s'est vu confier la mission de s'entremettre afin de faciliter un règlement à l'amiable des litiges entre opérateurs télécoms et utilisateurs finaux. Le service de médiation adresse une recommandation aux opérateurs télécoms lorsqu'un accord à l'amiable ne peut pas être atteint et, dans ce cas, en envoie une copie au plaignant.

Dans la majeure partie des dossiers, le service de médiation a pu obtenir un accord à l'amiable. C'est le cas pour 91,94% des plaintes traitées en 2014. Par contre, durant cette même année, une recommandation a été rédigée pour 6,23% des plaintes qui n'ont pu aboutir à un accord amiable. Le solde concerne les plaintes retirées.

Le présent chapitre analyse la manière par laquelle les onze opérateurs ayant généré le plus de plaintes en 2014 (Proximus, Mobistar, Telenet, Base Company, VOO, Scarlet, M7Group, Numericable, Euphony, Schedom-Dommel et EDPnet) ont traité ces dossiers.

Dans un premier temps, nous vérifierons, pour chaque opérateur, le rapport entre le nombre d'accords à l'amiable et les recommandations. À titre d'illustration, des exemples de conciliations et de recommandations seront cités pour les sept principaux opérateurs. La façon dont les dossiers sont clôturés par le service de médiation dépend en grande partie de la collaboration et de l'ouverture à la conciliation dont font preuve les opérateurs. Par conséquent, dans ce chapitre, le niveau de collaboration avec le service de médiation sera évalué pour chaque opérateur. Dans le cas présent, cette évaluation débouchera, bien évidemment, sur des propositions visant à améliorer ladite collaboration.

B. → Commentaires, par opérateur, à propos des accords à l'amiable et des recommandations

1. PROXIMUS

En 2014, le service de médiation a traité 7.283 plaintes visant Proximus/Belgacom. L'opérateur historique prend, ainsi, la tête pour le nombre de plaintes pour lesquelles il a été fait appel au service de médiation durant l'année écoulée.

Comme Belgacom n'existe plus comme nom de marque depuis 2014 et que l'opérateur ne commercialise plus ses services que sous l'appellation Proximus, le présent rapport annuel ne mentionnera que cette marque.

1.1. Accords à l'amiable

En 2014, le service de médiation a pu atteindre un règlement à l'amiable pour 93,53% des plaintes contre Proximus. Cet opérateur obtient ainsi un meilleur résultat que les 91,94% d'accords à l'amiable atteints, durant cette année, pour toutes les plaintes. Le service de médiation a formulé une recommandation pour 4,92% des plaintes Proximus. Le solde concerne les plaintes retirées.

1.1.1. Exemples

Exemple 1

Le 8 mai 2014, le service de médiation a reçu une plainte de Monsieur D., qui contestait la facturation par Proximus de 486,48 € de frais d'internet mobile à l'étranger. Selon ses dires, Monsieur D. avait néanmoins anticipé les frais de roaming élevés de Proximus avant son séjour à l'étranger et donné ordre d'activer un plan tarifaire adapté. Monsieur D. a, toutefois, constaté qu'en fin de compte, ce plan tarifaire n'avait pas été activé. Sa plainte écrite adressée à l'opérateur est restée sans réponse.

Le 26 mai 2014, Proximus a pris position sur cette plainte. L'opérateur a reconnu que, suite à une erreur administrative interne, le plan tarifaire demandé avait été activé tardivement. Proximus a présenté ses excuses et a, intégralement, crédité la facture contestée.

Le plaignant s'est déclaré d'accord avec la solution proposée, tout en regrettant que Proximus n'ait pas traité efficacement sa plainte en première ligne. Le dossier s'est clôturé sur un règlement à l'amiable.

Exemple 2

Madame R. a fait appel au service de médiation le 9 septembre 2014. Elle a reçu une mise en demeure d'un bureau de recouvrement chargé par Proximus de récupérer plusieurs montants présumés échus pour un total de 25,98 €. Madame R. a indiqué que le détail de ce montant était loin d'être clair. Elle soupçonne que les montants dus portaient sur une période durant laquelle



elle n'était plus cliente de Proximus. Madame R. a, plusieurs fois, pris contact avec le service clientèle de Proximus, sans jamais recevoir d'explication pertinente sur le solde dû.

Dans le cadre de la plainte introduite auprès du service de médiation, Proximus a fourni une synthèse des factures et des paiements et a indiqué que l'abonnement porté en compte après la résiliation avait déjà été déduit.

Sur la base des informations transmises, Madame R. a confirmé que le solde était, en effet, dû. Après une nouvelle médiation, Proximus s'est montré disposé à mettre un terme au dossier du bureau de recouvrement sans frais pour Madame R. dès qu'elle aurait directement payé le montant dû à l'opérateur. De la sorte, un accord à l'amiable a pu être obtenu.

1.1.2. Commentaire

Comme les plaintes dont question ci-avant l'illustrent, Proximus a fait preuve d'une ouverture à la conciliation dans un grand nombre de plaintes. Des règlements à l'amiable ont, souvent, été atteints parce que l'opérateur était prêt à reconnaître et à réparer ses torts ou laissait au plaignant le bénéfice du doute. Dans certains cas, l'opérateur est parvenu à clarifier auprès du plaignant la facturation contestée, après quoi un accord à l'amiable a pu être trouvé.

Comme le montre la réponse du plaignant dans le premier exemple, il est étonnant que Proximus, pour certaines plaintes apparemment simples, ne parvienne pas à proposer une solution en première ligne. Le service de médiation encourage, une fois encore, Proximus à prendre des mesures visant à mettre en place un service clientèle facile à joindre et suffisamment conscient de l'importance d'un traitement de qualité des plaintes de première ligne.

1.2. Recommandations

En 2014, le service de médiation a rédigé une recommandation pour 4,92% des plaintes à l'encontre de Proximus parce qu'aucun accord à l'amiable n'avait pu être trouvé. Dans 40,36% de ces recommandations, le service de médiation a conclu que la position de Proximus était justifiée et n'a donc pas adressé de recommandation défavorable à l'opérateur. Dans 25,52% des dossiers clôturés sur une recommandation en faveur du plaignant, cette dernière a été suivie, en tout ou en partie, par Proximus. Dans 34,12% des dossiers clôturés sur une recommandation en faveur du plaignant, cette dernière n'a pas été suivie par Proximus.

1.2.1. Exemples

Exemple 1

Monsieur D. a fait appel au service de médiation le 28 février 2014. Il avait renoncé à son raccordement Proximus dans le cadre d'un divorce. Malgré cela, Monsieur D. a continué de recevoir des factures pour ce raccordement au nom de son entreprise. En dépit de plusieurs plaintes adressées à l'opérateur, Monsieur D. a reçu une mise en demeure d'un bureau de recouvrement relative au solde restant dû, mais contesté.

Proximus a confirmé que le numéro de GSM concerné avait été suspendu le 8 février 2013 à la demande de Monsieur D. Selon l'opérateur, ce raccordement a, toutefois, été remis en service le 10 février 2013, toujours à la demande de Monsieur D. Pour cette raison, l'opérateur n'a pas accepté de créditer les factures concernées.

Monsieur D. a, également, nié avoir donné ordre de réactiver les lignes concernées. Proximus a continué de maintenir que la remise en service s'était déroulée correctement et que le client connaissait le mot de passe qui protégeait son compte. Dans le cadre de la poursuite de la médiation, Proximus a, encore, fait savoir que le plaignant avait payé les factures des 12 mars et 12 avril 2013, ce qui impliquait une acceptation de ces factures.

Monsieur D. a maintenu son point de vue et indiqué qu'il n'avait payé les factures en question que parce qu'elles portaient également en compte des frais pour divers autres raccordements, sans lien avec cette contestation.

Comme un accord à l'amiable n'a pu être atteint, le service de médiation a rédigé une recommandation le 23 juin 2014.

Le service de médiation estimait que Proximus avait insuffisamment prouvé que la réactivation du raccordement concerné avait eu lieu avec l'approbation d'une personne habilitée. En application de l'article 1315, premier alinéa du Code civil, Proximus devait démontrer l'existence de l'engagement étant donné qu'elle en a poursuivi l'exécution. La réactivation du raccordement pouvait être considérée comme un nouvel engagement, vu que le raccordement concerné avait été clôturé précédemment. Il est



ressorti du dossier que la réactivation du raccordement ne découlait pas de la signature d'un nouveau contrat, mais d'un simple contact téléphonique. Le service de médiation a conclu qu'il n'était pas prouvé que la réactivation du raccordement ait été demandée par une personne habilitée à le faire.

Le service de médiation a recommandé à Proximus de créditer à Monsieur D. les coûts facturés depuis la réactivation le 10 février 2013 et de prendre en charge les frais de recouvrement.

Le 1^{er} juillet 2014, dans sa réponse à cette recommandation, Proximus faisait savoir qu'elle était disposée à donner une suite positive. En conséquence, toutes les factures à partir du 10 février 2013 ont été créditées.

Exemple 2

Monsieur D. contestait la facturation par Proximus d'appels vers divers numéros 0909 pour un montant de 302€ réparti sur deux factures. Dans ce cadre, il a fait appel au service de médiation le 28 janvier 2014.

Proximus a fait savoir que les appels concernés avaient, bel et bien, été enregistrés sur le raccordement en question, puisque les tests effectués n'avaient mis en évidence aucune anomalie. L'opérateur avait constaté que, généralement, les appels avaient été enregistrés après que Monsieur D. ou un tiers aient visité un site web donné. Proximus indiquait également que pendant l'appel avec les numéros dont question, le client était mis au courant du tarif. L'opérateur n'a pas accepté de créditer quoi que soit, mais a activé, à la demande de Monsieur D., un blocage 090X sur son raccordement.

Monsieur D. avait, entre-temps, découvert que les appels étaient passés par son fils de 13 ans dans le cadre de la participation à un jeu en ligne (« League of Legends »). Monsieur D. avait visité le site en question et constaté que le participant devait simplement confirmer qu'il avait au moins 12 ans. Monsieur D. jugeait inacceptable que son fils puisse, sans autre forme de procès, dépenser pour 302€ dans le cadre de la participation à un jeu. Il jugeait qu'un enfant de 13 ans était totalement « incapable » d'un point de vue commercial et, pour cette raison, maintenait sa contestation.

Proximus a répondu que c'est la responsabilité des parents si leur enfant de 13 ans a participé à un jeu en ligne et a, dans ce cadre, appelé des numéros 0909. L'opérateur a, également, évoqué l'article 24 des conditions générales qui postule que seul le client est responsable vis-à-vis de Proximus de l'utilisation du raccordement. Enfin, l'opérateur a fait remarquer que le plaignant aurait pu décider, à titre préventif, de faire installer une restriction d'appels sur la ligne.

En l'absence d'accord entre les parties, le service de médiation a rédigé une recommandation le 21 mai 2014.

L'examen par le service de médiation avait montré qu'il y avait dans ce dossier infraction à l'article 53 de l'Arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications. Cet article dispose notamment ce qui suit: « Les services payants destinés aux mineurs d'âge (...) ne peuvent s'adresser qu'aux mineurs d'âge de 12 ans ou plus, si le produit ou le service qui fait l'objet du service payant peut intéresser principalement les mineurs d'âge et qu'il peut être raisonnablement supposé que le mineur d'âge est en mesure de payer lui-même ce service ou ce produit. » Selon une étude du CRIOC de 2011, les enfants de 13 ans reçoivent en moyenne 34€ d'argent de poche par mois. À 13 ans, le fils du plaignant a joué en ligne pendant environ deux mois. Conformément à l'article 53 de l'Arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications, l'exploitant du jeu devait prendre les mesures nécessaires pour qu'un utilisateur de 13 ans ne puisse pas dépenser plus qu'environ 68€ pendant une durée de deux mois. En vérité, l'exploitant n'a pas pris la moindre mesure pour limiter les dépenses de l'utilisateur. Aussi le service de médiation était-il d'avis que, conformément à l'article 53 de l'Arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications, les coûts contestés devaient être réduits à 68€. Par ailleurs, le service de médiation ne pouvait se déclarer d'accord avec le point de vue de Proximus selon lequel cet opérateur ne portait aucune responsabilité pour des facturations sous la rubrique « perception pour tiers ». En tant que partie facturant les services, l'opérateur a l'obligation de justifier la facturation en cas de contestation. Le fait que la facturation ait trait à des services de tiers est, dans ce cadre, de moindre importance. Ces tiers sont en effet considérés comme des partenaires de Proximus qui utilisent le réseau de l'opérateur. En outre, en cas de non-paiement de la facturation de « perception pour tiers », l'opérateur lancera inmanquablement la procédure de recouvrement, ce qui peut faire gonfler la facture du client, provoquer le blocage de la ligne, voire la cessation du contrat. Le service de médiation a conclu que Proximus devait réellement s'engager à ce que ses partenaires, pour lesquels il organise la « perception pour tiers », respectent correctement les dispositions légales et éthiques et prennent des mesures adaptées en cas d'infraction.

Dans ce dossier, le service de médiation a recommandé à Proximus de réduire à 68€ les coûts contestés et d'obliger l'exploitant à désormais respecter l'article 53 de l'Arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications.



Le 22 mai 2014, le service de médiation a noté que Proximus ne donnait pas suite à la recommandation. L'opérateur estimait ne pas y être tenu, puisqu'une recommandation est toujours non contraignante. Proximus a répété que plusieurs tests de ligne n'ont montré aucune irrégularité susceptible d'avoir influencé les connexions et que le titulaire était toujours responsable de l'usage de sa ligne, même si elle est utilisée par des tiers ou des membres (mineurs) de la famille.

1.2.2. Commentaire

Comme illustré par les exemples cités, le service de médiation a adressé en 2014 des recommandations à Proximus relatives aux thématiques les plus diverses.

Le service de médiation regrette qu'en 2014, Proximus y ait répondu davantage négativement (115) que positivement (86). Une recommandation est toujours fondée sur une approche objective du service de médiation, qui ne tient pas uniquement compte des paramètres légaux, mais aussi des principes de raison et d'équité. Même si une recommandation n'a pas d'effet contraignant, on peut espérer qu'un opérateur examine toujours, en profondeur, les considérations du service de médiation et y donne une suite positive dans une mesure aussi large que possible.

Comme il ressort du deuxième exemple cité, Proximus ne tient pas toujours compte des considérations du service de médiation, allant jusqu'à ne pas respecter certaines dispositions légales. Il nous faut constater que le service de médiation a enregistré plusieurs réactions négatives - insuffisamment motivées - de Proximus.

1.3. Collaboration entre Proximus et le service de médiation

Le service de médiation a constaté qu'en 2014, Proximus a globalement collaboré d'une manière correcte avec lui. Dans la grande majorité des dossiers, l'opérateur a fait preuve d'une ouverture à la conciliation même s'il faut regretter que pour un nombre important de recommandations, Proximus ait répondu négativement, sans motiver sa position.

À la demande du service de médiation, Proximus a pris, dans le courant de 2014, des mesures pour raccourcir les délais de réponse aux plaintes, ce qui a permis de réduire le délai moyen de traitement des dossiers et d'améliorer, par là, la satisfaction des clients. Tout ceci n'empêche pas que, pour un certain nombre de dossiers, Proximus reste encore en retard dans la transmission de ses points de vue.

En 2014, Proximus s'est montré disposé à répondre aux invitations du service de médiation afin de discuter des dossiers complexes et de trouver des règlements à l'amiable. Ces réunions n'ont pas toujours débouché sur le résultat escompté. Dans certains dossiers, malgré ces discussions, Proximus n'a pas accepté de modifier sa position initiale. De l'avis du service de médiation, Proximus a pris des mesures insuffisantes pour faire face dans un délai raisonnable aux problèmes structurels, essentiellement sur le plan de la facturation.

2. MOBISTAR

En 2014, le service de médiation a traité 1.641 plaintes visant Mobistar. Ceci place cet opérateur en deuxième position pour le nombre de plaintes médiation traitées.

2.1. Accords à l'amiable

En 2014, le service de médiation a pu atteindre un accord à l'amiable pour 93,17% des plaintes contre Mobistar qui obtient ainsi un résultat supérieur à la moyenne. En effet, pour l'ensemble des opérateurs, le service de médiation a pu atteindre en 2014 un accord à l'amiable pour 91,94% des plaintes. Le service de médiation a dû établir une recommandation pour 5,61% des plaintes Mobistar. Le solde concerne les plaintes retirées.

2.1.1. Exemples Exemple 1

Le 13 septembre 2014, Monsieur V. a porté plainte contre Mobistar, parce qu'il était insatisfait de la qualité du réseau de cet opérateur. Dans le cadre de sa plainte en première ligne, l'opérateur lui avait bien accordé une indemnité, mais, parallèlement, la durée de son contrat avait été prolongée. Monsieur V. souhaitait la résiliation gratuite de son contrat avec Mobistar.



Le 18 septembre 2014, Mobistar a pris position sur la plainte concernée. L'opérateur a reconnu l'existence de problèmes de réseau à l'adresse de Monsieur V., indiquant qu'évidemment, une transmission parfaite n'était pas toujours possible tout le temps et partout. Comme aucune amélioration du réseau n'était prévue à court terme, Mobistar a donné à Monsieur V. la possibilité de résilier gratuitement son contrat.

Le service de médiation n'a pas reçu de réaction de Monsieur V. et a clôturé son dossier le 3 octobre 2014 sur un accord à l'amiable.

Exemple 2

Monsieur V. a fait appel au service de médiation le 23 mai 2014 après avoir reçu une invitation à payer des factures Mobistar remontant à près de cinq ans. Monsieur V. s'interrogeait sur la provenance de ce montant dû, d'autant qu'il estimait avoir correctement réglé ses factures chaque mois. Sa plainte initiale adressée à son opérateur était restée sans réponse.

Le 2 juin 2014, Mobistar faisait savoir que ce montant portait sur les factures des 28 août, 25 septembre et 27 octobre 2009. Mobistar faisait remarquer que des lettres de rappel avaient été envoyées à Monsieur V. les 15 octobre et 5 novembre 2009, après quoi le dossier avait été transmis à un bureau de recouvrement. Toutefois, vu la fidélité du client, Mobistar se montrait disposé à annuler les factures encore dues et à retirer, gratuitement, le dossier du bureau de recouvrement.

Dans sa réponse, Monsieur V. s'est particulièrement réjoui de la manière rapide et conviviale avec laquelle le dossier avait été traité. Le dossier s'est clôturé sur un accord à l'amiable.



2.1.2. Commentaire

Comme illustré par les exemples cités, dans un grand nombre de plaintes, Mobistar s'est montré disposé à donner une suite positive aux attentes des plaignants. Cette ouverture à la conciliation a eu pour conséquence que l'opérateur a souvent crédité les montants contestés sans soumettre à examen l'exactitude de la facturation. Ceci ressort notamment du second exemple cité. Bien évidemment, cette attitude favorise la satisfaction du plaignant, dont le dossier se trouve positivement clôturé à très bref délai.

Le service de médiation constate, en outre, qu'un certain nombre de plaignants se demandent pourquoi, après l'intervention du service de médiation, des plaintes contre Mobistar sont positivement réglées à très bref délai alors que dans le cadre d'une plainte de première ligne, il s'avère très difficile de trouver avec ce même opérateur un règlement convivial. Le service de médiation est évidemment ravi de l'approche globalement positive de Mobistar en matière de plaintes, mais il encourage l'opérateur à généraliser cette attitude pour les plaintes qui lui sont directement adressées.

2.2. Recommandations

Le service de médiation a formulé une recommandation pour 5,61% des plaintes déposées en 2014 contre Mobistar en l'absence d'accord entre les parties. Dans 29,67% de ces recommandations, le service de médiation a conclu que la position de Mobistar était correcte. Dans 40,66% des cas, la recommandation adressée à Mobistar a reçu une réponse positive. Au contraire, dans 29,67% des dossiers clôturés sur une recommandation en faveur du plaignant, cette dernière n'a pas été suivie par Mobistar.

2.2.1. Exemples Exemple 1

Le 9 avril 2014, Madame B. a fait appel au service de médiation parce que Mobistar refusait de remplacer l'iPhone qui lui avait été dérobé, alors qu'elle disposait d'une assurance qui couvrait le vol.

Mobistar a confirmé que Madame B. ne pouvait faire appel à l'assurance puisque selon ses dires, le vol résultait de sa négligence. Mobistar a fait savoir que si elle le souhaitait, Madame B. pouvait résilier l'abonnement à son assurance.

La cliente a ensuite décrit les circonstances dans lesquelles le vol avait eu lieu. Au moment du vol, elle se trouvait dans le train où son iPhone était en rechargement. L'appareil était caché dans son sac à main, placé entre elle et la fenêtre. Le voleur aurait toutefois pu dérober l'iPhone en retirant le chargeur de la prise et en retirant l'appareil du sac. Madame B. estimait que le vol ne résultait nullement d'une forme de négligence et constatait que les clauses d'exclusion, telles que mentionnées dans les conditions générales relatives à l'option assurance, étaient sujettes à interprétation.



Après tentative de médiation, Mobistar a maintenu son point de vue. Dans ces circonstances, la tentative de conciliation était vouée à l'échec et, le 11 juillet 2014, le service de médiation a rédigé une recommandation.

Le service de médiation confirmait que l'article 6 des conditions générales prévoyait que le vol résultant d'une négligence n'était pas assuré. Le service de médiation était également d'avis que, sur la base de la déclaration de Madame B., confirmée dans un procès-verbal, il ne pouvait être affirmé avec certitude que le vol résultait de la négligence de Madame B. D'une part, il n'est pas évident qu'un appareil puisse, via le chargeur, être retiré d'un sac placé entre le propriétaire et la fenêtre d'un train sans que cela se remarque. D'autre part, il ne peut jamais être exclu que l'habileté du voleur soit telle qu'il y parvienne malgré tout, sans que l'on puisse accuser Madame B. de négligence.

Sur base de ce doute, le service de médiation a recommandé à Mobistar de créditer la moitié du prix d'achat de l'iPhone (699,99 €).

Mobistar a maintenu son point de vue selon lequel il s'agissait bien de négligence et, par conséquent, n'a pas réservé de suite positive à la recommandation du service de médiation.

Exemple 2

Madame L. se demandait pourquoi Mobistar avait fait appel à un bureau de recouvrement pour percevoir un montant dû alors qu'à son avis, il existait une domiciliation en faveur de l'opérateur. En l'absence de réponse positive à sa plainte introduite en première ligne, Madame L. a fait appel au service de médiation le 3 avril 2014.

Le 8 avril 2014, Mobistar a fait savoir que l'ordre de domiciliation n'était pas encore actif au moment de l'émission de la facture en question. Selon l'opérateur, plusieurs rappels ont été envoyés à Madame L., qui ne pouvait donc qu'être au courant. Vu l'absence de paiement, son numéro d'appel a été annulé et le dossier transmis, pour perception, à un bureau de recouvrement.

Madame L. ne pouvait se satisfaire de ce point de vue. Elle affirmait ne pas avoir reçu de rappel. La plaignante s'est, toutefois, montrée disposée à payer les montants dus hors frais de recouvrement.

Mobistar a maintenu son point de vue et a produit des copies des lettres de rappel. L'opérateur a encore ajouté que des SMS avaient été envoyés à Madame L. pour l'informer de l'impayé.

Comme un accord à l'amiable n'a pu être atteint, le service de médiation a rédigé une recommandation le 12 septembre 2014.

Le service de médiation a pu constater que les 3 août et 11 septembre 2013, Mobistar avait envoyé des rappels à l'adresse correcte de la plaignante et ceci avant le transfert du dossier au bureau de recouvrement. En outre, Mobistar a pu également montrer à l'aide de copies d'écran d'un logiciel interne que les 16 et 25 août 2013, Madame L. avait également reçu des SMS l'informant du solde restant dû. Aussi, le service de médiation a conclu que Mobistar avait fourni suffisamment d'efforts pour informer Madame L. du solde restant dû. De cette manière, elle était au courant que sa domiciliation n'était pas encore active au moment de l'émission de la facture en question. Le service de médiation avait, en outre, constaté que le transfert au bureau de recouvrement et la facturation de frais supplémentaires à charge de la plaignante avaient eu lieu conformément aux conditions générales de vente de Mobistar.

Par conséquent, Mobistar n'a pas fait l'objet d'une recommandation défavorable.

2.2.2. Commentaire

En 2014, le service de médiation a rédigé 92 recommandations concernant des plaintes relatives à Mobistar sur les thèmes les plus divers, ce qu'illustrent les exemples cités. Dans les cas où une recommandation a été rédigée au détriment de Mobistar, l'opérateur a décidé de suivre, en tout ou partie, la recommandation dans 37 dossiers. Une réponse négative de Mobistar a été notée dans 27 dossiers. Les réactions négatives concernaient souvent des plaintes relatives à l'application de l'assurance sur les appareils (voir exemple 1), ou à la garantie sur les iPhones (voir chapitre 6 de ce rapport annuel).

2.3. Recommandations

Le service de médiation est globalement satisfait de la façon dont la collaboration avec Mobistar s'est déroulée en 2014. Pendant la médiation, l'opérateur a fait preuve d'une ouverture suffisante à la conciliation et, dans la plupart des dossiers, il a été possible de trouver un accord à l'amiable dans les plus brefs délais. Comme les exemples cités le montrent, le délai de réaction de Mobistar n'est que de quelques jours dans la plupart des dossiers.



Mobistar a également fait montre d'un esprit positif durant les différentes réunions organisées avec le service de médiation. Après discussion de dossiers complexes, l'opérateur a, généralement, proposé des solutions très positives pour le plaignant, de sorte que des accords à l'amiable ont pu être trouvés. En outre, en 2014, Mobistar a mis les plaintes à profit pour apporter des améliorations structurelles. Le principal exemple à cet égard est l'application de la réglementation sur la garantie pour les iPhones défectueux. Cette problématique avait engendré des dizaines de plaintes. Suite à une réunion et à un changement d'attitude de Mobistar, plus aucune nouvelle plainte n'a été générée sur cette problématique au second semestre de 2014.

Ce thème est d'ailleurs abordé au chapitre 6 du présent rapport.

3. TELENET

En 2014, le service de médiation a traité 1.375 plaintes visant Telenet. L'opérateur occupe ainsi la troisième place de tous les opérateurs.

3.1. Accords à l'amiable

En 2014, le service de médiation a pu atteindre un accord à l'amiable pour 86,25% des plaintes relatives à Telenet. De tous les grands opérateurs, Telenet obtient sur ce point le plus faible résultat. Ce chiffre est fort influencé par le fait qu'environ 90 plaintes - le passage obligé de la technologie SD à la HD - ont été réglées par une seule recommandation. Ce thème est d'ailleurs abordé au chapitre 6 du présent rapport.

Au total, le service de médiation a dû établir une recommandation pour 11,93% des plaintes Telenet. Le solde concerne les plaintes retirées.

3.1.1. Exemples Exemple 1

Le 20 octobre 2014, Mademoiselle D. a fait appel au service de médiation parce qu'elle faisait face à des doubles facturations de Proximus et de Telenet. Mademoiselle D. avait signé un contrat avec Proximus le 24 juillet 2014. Elle pensait que Proximus ferait le nécessaire pour résilier son abonnement auprès de son opérateur précédent, Telenet. Cela ne s'est pas fait et Mademoiselle D. a continué à recevoir des factures de Telenet après l'installation du raccordement de Proximus. En première ligne, Telenet avait refusé de créditer la double facturation d'un montant de 223,44€ puisque cet opérateur n'avait pas reçu de demande de résiliation.

Dans le cadre de la plainte introduite auprès du service de médiation, Proximus avait fait savoir le 13 novembre 2014 qu'il incombe à Mademoiselle D. de renoncer elle-même aux services internet et TV de Telenet.

Le 13 novembre 2014, Telenet avait confirmé que seul l'abonnement de téléphonie avait été interrompu dans le cadre du portage du numéro vers Proximus. Les autres services n'avaient pas été résiliés à temps. Telenet a, malgré tout, mis ces services à l'arrêt et s'est montré disposé à créditer les montants restant dus.

Mademoiselle D. s'est dite satisfaite du règlement positif de sa plainte. Par conséquent, un accord à l'amiable a été atteint le 17 novembre 2014.

Exemple 2

Du 23 novembre 2013 au 20 février 2014, Monsieur D. a séjourné en Tunisie. À son retour en Belgique, il a constaté que son opérateur, Telenet, lui avait envoyé des rappels pour des factures impayées. Les frais de rappel portés en compte s'élevaient à 8€ et 13€, respectivement. Monsieur D. a procédé au paiement des factures et demandé à Telenet, vu les circonstances, de lui créditer les frais de rappel. Comme l'opérateur estimait en première ligne que le séjour de Monsieur D. à l'étranger n'était pas un motif valable pour ne pas payer en temps utile, appel a été fait au service de médiation le 20 février 2014.

Dans sa position du 4 mars 2014, Telenet a manifesté de la compréhension pour la situation de Monsieur D. Il a, ainsi, été décidé de créditer les indemnités de retard portées en compte. Il a été recommandé à Monsieur D. de domicilier ses factures pour éviter que cette situation ne se répète à l'avenir.

Comme Monsieur D. s'est, par la suite, déclaré satisfait de la position de Telenet, sa plainte a été clôturée le 11 mars 2014 sur un accord à l'amiable.



3.1.2. Commentaire

Les exemples cités illustrent l'ouverture à la conciliation dont Telenet fait souvent preuve à l'occasion du traitement des plaintes. Dans un grand nombre de dossiers, un accord à l'amiable a pu être trouvé du fait que Telenet a, malgré tout, crédité des frais en principe facturés à juste titre et qu'une indemnisation suffisante a, souvent, été accordée. Cette ouverture à la conciliation s'est surtout manifestée dans le cas de plaintes introduites par des utilisateurs particuliers mais, dans une moindre mesure, pour celles provenant de professionnels.

Le service de médiation encourage Telenet à étendre l'ouverture au client dont elle fait preuve au traitement des plaintes de première ligne.

3.2. Recommandations

En 2014, 11,93% des plaintes visant Telenet ont fait l'objet d'une recommandation du service de médiation. Telenet a répondu négativement à 62,34% de ces recommandations. Ce chiffre est fort influencé par le fait que pour les 90 plaintes concernant le passage obligé de la technologie SD à la HD, Telenet n'a pas suivi la recommandation du service de médiation. Telenet n'a mis en œuvre la recommandation que dans 7,41% des dossiers clôturés sur une recommandation en faveur du plaignant. Dans 30,25% des cas, la recommandation a été prononcée à l'avantage de Telenet.

3.2.1. Exemples

Exemple 1

Monsieur D. avait été contraint de passer de Telenet à Proximus en raison d'un contrat d'exclusivité entre la maison de repos où résident ses beaux-parents et Proximus. Monsieur D. avait ainsi demandé, le 28 janvier 2014, le portage de son numéro de téléphone vers Proximus. Il s'est avéré que le 20 mars 2014, le raccordement Proximus concerné n'avait toujours pas été réalisé. Le même jour, Monsieur D. a alors décidé de s'adresser au service de médiation. L'activation de la ligne Proximus a été achevée peu après l'introduction de la plainte. Au-delà des excuses, le plaignant attendait une indemnité de Proximus.

Cet opérateur a fait savoir que la demande de transfert de numéro du 3 février 2014 a été annulée le 20 février 2014 parce que Telenet les avait informés que le déménagement du numéro de téléphone concerné était en cours. À l'occasion d'un contact de première ligne pris par Monsieur D. le 6 mars 2014, la procédure de transfert a été relancée. Ceci a mené à l'activation d'un raccordement le 21 mars 2014. Même si Proximus estimait avoir correctement suivi la procédure, l'opérateur a décidé de poser un geste commercial sous la forme d'une nouvelle note de crédit d'un montant de 20,99€.

En fait, Monsieur D. s'attendait à une indemnisation plus élevée, même lorsque, après une reprise de la médiation, Proximus s'est montré prêt à porter un geste supplémentaire sous la forme d'une note de crédit d'un montant de 20,99€.

Ensuite, le service de médiation a pris contact avec Telenet afin de vérifier les éléments communiqués par Proximus. Il ressort de la réponse de Telenet qu'aucune demande de transfert de numéro en provenance de Proximus n'a été enregistrée en février 2014. Telenet n'a trouvé trace dans ses fichiers que d'une demande en date du 21 mars 2014, laquelle avait été immédiatement acceptée. Telenet n'a pas souhaité proposer une indemnisation.

Le service de médiation a, ensuite, confronté Proximus à cette prise de position. L'opérateur a continué à maintenir qu'une première demande avait été envoyée à Telenet le 3 février 2014.

Sur la base d'une copie d'écran extraite des fichiers de Proximus, le service de médiation a pu confirmer que cet opérateur avait bel et bien adressé à Telenet une première demande de portage le 3 février 2014. Nous ignorons pourquoi Telenet n'a pas enregistré cette demande. Selon Proximus, cette première demande a été annulée en raison d'un déménagement du numéro Telenet. Cette affirmation n'a pas pu, non plus, être confirmée par Telenet. Il était clair que les problèmes liés à la première demande avaient eu pour effet de ralentir la mise en service du raccordement. Proximus, dont la responsabilité sur cette question n'a pas été prouvée, a posé un geste commercial. Vu la responsabilité probable de Telenet dans ce dossier, le service de médiation a recommandé à cet opérateur, le 8 juillet 2014, de proposer lui aussi une indemnité de 50€.

Le 9 juillet 2014, Telenet a fait savoir que 50€ seraient versés sur le compte en banque de Monsieur D.





Exemple 2

Monsieur D. a contesté le fait que Telenet facture des frais liés aux « données mobiles internet » élevés via le raccordement de son collaborateur. Monsieur D. a indiqué qu'il se pouvait que Telenet ait bien crédité le trafic de données comptabilisé sur la première facture, mais n'était pas disposé à intervenir dans les deux factures suivantes. Vu ces circonstances, Monsieur D. a décidé, le 19 mars 2014, de s'adresser au service de médiation. Il a notamment demandé quels étaient les sites web que son collaborateur aurait visités pendant les sessions concernées.

Telenet a fait savoir que l'utilisation mobile avait été vérifiée et qu'à ce sujet, il avait été constaté que les connexions enregistrées avaient été facturées à juste titre. L'opérateur a fait remarquer à ce sujet ne pas être en mesure de vérifier la fréquentation de sites web spécifiques. Selon l'opérateur toujours, Monsieur D. avait été informé par un courrier du 13 mars 2014 des mesures à prendre afin de garder sous contrôle le trafic de données. Telenet a confirmé que le trafic de données comptabilisé sur la première facture contestée (pour un montant de 548,66 €) avait été crédité pour des motifs commerciaux. À titre exceptionnel, Telenet se montrait également disposé à déduire les frais comptabilisés sur la facture suivante (pour un montant de 984,91 €). Pour ce qui concerne la facture contestée restante (pour un montant de 511,46 €), l'opérateur n'a pas accepté la demande de créditer les connexions internet mobiles contestées. Enfin, Telenet a appelé, une nouvelle fois, Monsieur D. afin de vérifier et modifier les paramètres de l'appareil concerné.

Monsieur D. affirmait qu'il avait toujours suivi les instructions de Telenet afin d'éviter les frais de trafic de données astronomiques. Il avait également pris l'initiative de se rendre au point de vente Telenet où il avait acheté l'appareil. Les collaborateurs concernés n'auraient pas constaté d'anomalies au niveau du paramétrage. Monsieur D. n'acceptait pas d'apurer lui-même le solde des frais contestés.

Toutefois, Telenet a maintenu que le plaignant devait bien payer le solde dû. Comme aucun accord à l'amiable n'a été trouvé, le 24 septembre 2014, le service de médiation a rédigé une recommandation.

En l'occurrence, le service de médiation s'est rallié au point de vue de Telenet. L'opérateur avait montré à suffisance que le trafic de données facturé avait bien été consommé. En outre, un détail du trafic de données mettait en lumière, avec une probabilité proche de la certitude, qu'il s'agissait d'un trafic intentionnel. Il n'y avait pas de délai fixe entre les différentes connexions. Il a été, en outre, constaté que le volume consommé par connexion était très variable. S'ajoute à cela que Telenet a pu montrer que divers messages d'avertissement avaient été envoyés à l'utilisateur pour l'informer de la consommation croissante en données. Les avertissements avaient été envoyés les 18 et 19 février 2014 lorsque les frais d'utilisation ont dépassé le forfait de 25 € et 50 €. Manifestement, l'utilisateur n'a pas tenu compte de ces avertissements et a continué à utiliser l'option « données ». Le 13 mars 2014, Telenet a encore adressé un courrier à Monsieur D. qui donnait dix conseils pour garder le trafic « données » sous contrôle. Depuis le 13 mars 2014, Telenet n'a plus enregistré de trafic « données » sur le raccordement de Monsieur D. Le service de médiation a estimé que Telenet avait pris toutes les mesures possibles pour informer l'utilisateur. Telenet a, en outre, fait preuve d'ouverture en créditant, à titre de geste commercial, presque 75% du trafic de données comptabilisé.

Dans ce dossier, le service de médiation n'a pas trouvé d'éléments qui auraient permis de demander à Telenet de créditer le solde des frais contestés.

3.2.2. Commentaire

En 2014, le service de médiation a rédigé une recommandation dans le cadre de 164 plaintes visant Telenet. Environ 90 de ces recommandations portaient sur des plaintes de clients Telenet opposés au passage obligatoire de la technologie SD à la HD. Ce thème important est, d'ailleurs, abordé au chapitre 6 du présent rapport.

Les recommandations concernées ont été formulées à l'avantage des plaignants et n'ont pas été suivies par l'opérateur. Cette contestation explique d'emblée pourquoi en 2014, le service de médiation a reçu de Telenet pas moins de 101 réactions négatives sur ses recommandations. Seules 12 réactions positives à des recommandations ont été enregistrées. Par ailleurs, dans 49 dossiers, le service de médiation a émis une recommandation où elle se ralliait au point de vue de Telenet.

Abstraction faite des recommandations relatives au passage obligatoire de la technologie SD à la HD, nous constatons qu'en 2014, seul un très petit nombre de plaintes visant Telenet a été clôturé par une recommandation défavorable à cet opérateur.

Comme le montre le premier exemple cité, le service de médiation intervient régulièrement dans des plaintes concernant plusieurs opérateurs. Ces dossiers sont souvent hautement complexes et il n'est pas rare que le service de médiation se trouve



confronté au cours de sa mission de conciliation à des positions diamétralement opposées des opérateurs. Il n'est pas toujours facile de réunir les éléments de preuve nécessaires afin de reconstruire avec précision l'origine d'une situation. Comme l'illustre le deuxième exemple, le service de médiation se base toujours sur des pièces probantes afin d'émettre une recommandation fondée. Aussi, les parties concernées sont-elles priées de communiquer tous les éléments probants disponibles à un stade aussi précoce que possible du traitement des plaintes.

Le deuxième exemple cité montre qu'une recommandation défavorable pour le plaignant n'exclut pas que, pendant la phase de conciliation préalable, le service de médiation obtienne des résultats positifs en sa faveur. Ici, une grande partie des frais contestés a été créditée par Telenet, sans toutefois que cela mène à un accord à l'amiable. C'est un point dont il faut tenir compte dans l'évaluation des résultats obtenus par notre service.

3.3. Collaboration entre Telenet et le service de médiation

Si l'on ne tient pas compte des dossiers relatifs au passage obligatoire à la HD, on constate que globalement, Telenet a collaboré de manière positive avec le service de médiation. Cet opérateur a largement fait preuve d'ouverture à la conciliation et s'est efforcé de trouver tant que possible des accords à l'amiable. Lorsque le service de médiation devait émettre une recommandation, il est, dans la grande majorité des cas, arrivé au constat que la position de Telenet était correcte.

En 2014, Telenet a eu, en moyenne, des temps de réaction très courts, qui ont permis de traiter la plupart des dossiers dans un délai raisonnable, comme l'illustrent les exemples cités.

Le service de médiation a organisé en 2014 plusieurs réunions de concertation avec Telenet qui ont permis de débloquent des dossiers et des problématiques plus générales. Dans ce cadre également, l'opérateur a, généralement, adopté une attitude positive, grâce à laquelle les plaintes concernées ont souvent pu se clôturer sur un accord à l'amiable. En outre, Telenet s'est fondé sur cette discussion pour s'attaquer aux problèmes structurels et optimiser encore la collaboration avec le service de médiation.

4. BASE COMPANYY

En 2014, le service de médiation a traité 898 plaintes visant Base qui arrive ainsi en quatrième position pour ce qui est des plaintes traitées en 2014.

L'appellation Base ne couvre pas uniquement les plaintes ciblant l'opérateur de mobilophonie éponyme, mais aussi celles relatives aux services fixes de KPN Group Belgium et de Snow.

4.1. Accords à l'amiable

En 2014, l'intervention du service de médiation a permis d'atteindre un accord à l'amiable dans 88,98% des plaintes à l'encontre de Base. Ce résultat est inférieur à celui atteint en 2014 pour toutes les plaintes, à savoir 91,94%. Le service de médiation a dû établir une recommandation pour 9,35% des plaintes Base. Le solde concerne les plaintes retirées.

4.1.1. Exemples

Exemple 1

Le 8 mai 2014, Madame K. a introduit une plainte contre Base parce que le solde de son crédit d'appel (4,67€) sur sa carte prépayée a été annulé sans avertissement. Dans une plainte introduite en première ligne, Madame K. s'était vu opposer une fin de non-recevoir à sa demande de récupérer ce crédit d'appel.

Le 12 mai 2014, Base a fait savoir que Madame K. avait été prévenue par divers mécanismes d'avertissement de la date butoir de son crédit d'appel. Base a donné un complément d'information sur la durée de validité de la valeur d'appel et s'est montré, vu la loyauté de Madame K., disposé à rétablir le crédit d'appel perdu.

Madame K. s'est dite satisfaite du résultat de la médiation et sa plainte a été clôturée sur un règlement à l'amiable le 13 mai 2014.

Exemple 2

Monsieur S. était un client internet de Base. En raison de travaux sur le réseau Proximus, son abonnement internet a été abusivement interrompu. Contact pris avec Base, Monsieur S. a appris que le service ne pouvait être réactivé que moyennant le paiement d'un montant de 99€. Monsieur S. regrettait que Base ne tienne pas compte du fait que son abonnement internet ait été interrompu indépendamment de sa volonté. Vu le refus de l'opérateur de prendre à sa charge les frais de réactivation, Monsieur S. a fait appel au service de médiation le 3 mars 2014.



Dans le cadre de la plainte, Proximus a fait savoir le 10 mars 2014 ne pas être habilité pour intervenir dans la relation entre Monsieur S. et son opérateur.

De son côté, Base a également fait savoir le 10 mars 2014 être disposé à réactiver sans frais le raccordement de Monsieur S.

Ce dernier s'est montré satisfait de la médiation et un règlement à l'amiable a été atteint le 26 mars 2014.

4.1.2. Commentaire

Les exemples cités montrent que, dans un nombre important de dossiers, Base est disposé à proposer des gestes commerciaux ou à donner des éclaircissements aux plaignants. Par conséquent, un règlement à l'amiable a été trouvé dans 88,98% des plaintes à l'encontre de Base.

4.2. Recommandations

En 2014, une recommandation a été rédigée pour 9,35% des plaintes à l'encontre de Base, en l'absence de règlement à l'amiable. Dans la majorité des cas (55,13%), le service de médiation s'est rallié au point de vue de Base. Des recommandations ont été formulées à l'avantage des plaignants dans 28,20% des cas et ont été suivies en tout ou partie par l'opérateur. Le solde - 16,67% - a trait à des recommandations en faveur du plaignant auxquelles Base a apporté une réponse négative.

4.2.1. Exemples

Exemple 1

Monsieur U. contestait que Base lui facture une utilisation « données internet mobile » de 489,56€. Il déclarait ne pas avoir fait usage des services « données » durant la période en question. En réponse à sa plainte de première ligne, Base avait confirmé à Monsieur U. que le trafic données avait effectivement été enregistré et ne pouvait, dès lors, pas être crédité. Pour cette raison, Monsieur U. décidait le 3 février de porter plainte auprès du service de médiation.

Dans le cadre de l'examen de la plainte, Base a, une nouvelle fois, confirmé que le trafic « données » contesté avait bel et bien été enregistré. À ce niveau, l'opérateur a souligné que les connexions en question ne pouvaient résulter que d'une utilisation par le client et/ou d'un paramétrage de l'appareil final. Base a, également, fait savoir que des avertissements avaient été envoyés à Monsieur U. pour l'informer de son trafic de données. Pour des motifs commerciaux, Base a déduit un montant de 106,95€ et a accordé une réduction de 10€ sur les frais d'abonnement pendant 10 mois.

Base a maintenu son point de vue après poursuite de la médiation et a produit un tableau du trafic « données » enregistré et des messages d'avertissement envoyés. Selon l'opérateur, Monsieur U. était le seul à savoir de quelle manière les connexions données avaient été établies et quelles applications internet avaient été utilisées.

Comme aucun règlement à l'amiable n'a été trouvé, le 13 octobre 2014, le service de médiation a rédigé une recommandation pour clôturer le dossier.

Le service de médiation a dû confirmer que le trafic « données » ne pouvait être généré qu'à la demande de l'utilisateur ou après avoir paramétré dans ce sens le GSM qui prend en charge ce service. Le client est toujours le responsable exclusif de l'utilisation de son GSM. Le tableau des trafics « données » enregistrés a montré que Monsieur U. a régulièrement établi des connexions internet. Il s'agit de connexions de durée variable sans périodicité régulière. Le service de médiation en conclut que Monsieur U. - ou une autre personne ayant accès à sa carte SIM - a consciemment établi ces liaisons. Le service de médiation conclut également que Base a envoyé plusieurs avertissements à Monsieur U. à propos de son trafic « données ». Ces notifications répondent aux normes établies par l'Arrêté royal du 9 juillet 2013 relatif aux messages d'alertes. Le tableau du trafic « données » enregistré indique qu'après réception des alertes, il y a encore eu utilisation intensive du service « données » via la carte SIM de Monsieur U. Aucun élément n'est apparu dans ce dossier qui pointerait une quelconque responsabilité de Base dans la facturation des frais de données contestée. Par ailleurs, Base a fait preuve d'ouverture en créditant une partie de ces coûts.

Dans ces circonstances, le service de médiation n'a pas pu contraindre Base à créditer en tout ou partie le trafic de données contesté.

Exemple 2

Le 12 décembre 2013, Monsieur V., un usager professionnel, avait demandé à Base de mettre un terme au contrat pour l'un de ses numéros. Le 31 décembre 2013, Base avait toutefois abusivement clôturé deux numéros d'appel et non un seul. Ces numéros



ont été renvoyés à l'opérateur initial, à savoir Proximus. Étant donné la période de fin d'année, l'erreur n'a pu être réparée à temps, contraignant Monsieur V. à faire activer un nouveau numéro. Via son assurance de défense en justice, il exigeait une indemnité de 1.500 € pour chaque jour où il n'avait pas pu disposer du numéro d'appel abusivement désactivé. Comme il n'avait pas eu satisfaction en première ligne, Monsieur V. a fait appel au service de médiation le 15 janvier 2014.

Base a indiqué avoir, maintes fois, demandé à Monsieur V. de faire activer une nouvelle carte SIM pour que le numéro en question puisse être rétabli. Selon Base, Monsieur V. avait, dans un premier temps, refusé cette solution, ce qu'il conteste. Au final, le numéro en question a pu être réactivé au nom de Monsieur V. Base a accordé une indemnité égale à trois mois d'abonnement gratuit (d'une valeur de 90 €) et a crédité les frais d'abonnement (70,62 €) du numéro temporaire de Monsieur V.

Via son assureur « défense en justice », Monsieur V. a, toutefois, maintenu sa revendication initiale.

Le service de médiation a déduit du dossier que la cessation du numéro d'appel concerné est due à la négligence de Base. Le service de médiation a pris contact avec l'assureur « défense en justice » de Monsieur V. pour lui demander sur quoi il s'était basé pour exiger une indemnité d'un montant de 1.500 € par jour. L'assurance de Monsieur V. n'a pu fournir de réponse adéquate à cette question et a mentionné un montant forfaitaire comme indemnisation de non-accessibilité des clients, non-signature de contrats, coûts administratifs, frais de déplacement, pertes de temps, etc. Le service de médiation a constaté que les conditions générales de Base, acceptées par Monsieur V. par la signature du contrat, prévoient que Base ne peut, en aucun cas, être responsable des dommages indirects et/ou consécutifs subis par le client dans le cadre du contrat, comme la perte de profit ou de chiffre d'affaires. En outre, le service de médiation a constaté que le plaignant n'avait pas fourni à Base de collaboration pleine et entière afin de pouvoir récupérer son numéro d'appel sans délai.

Compte tenu de tous ces arguments, le service de médiation a, raisonnablement, demandé une indemnité pour chaque jour ouvrable durant lequel le plaignant n'avait pu faire usage de son numéro d'appel en raison d'une faute de Base.

Le 31 juillet 2014, Base répondait que toutes les mesures avaient été prises pour, en collaboration avec Proximus, remettre aussi vite que possible en service le numéro d'appel de Monsieur V. Base a rappelé que Monsieur V. était, lui-même, responsable de la réactivation tardive et ne pouvait, dès lors, marquer son accord avec l'octroi d'une indemnité supplémentaire comme recommandé par le service de médiation.

4.2.2. Commentaire

Le service de médiation constate qu'en 2014, Base a clôturé plus de recommandations à l'avantage du plaignant positivement (22) que négativement (13). Le service de médiation constate que, d'une manière générale, Base motive suffisamment ses réponses aux recommandations. Souvent, une divergence de vues est à la base des réactions négatives aux recommandations, comme le second exemple cité le montre. Il n'en demeure pas moins que le service de médiation espère vivement que ses recommandations, fondées sur des considérations objectives, soient suivies le plus largement possible.

4.3. Collaboration entre Base et le service de médiation

Le service de médiation a constaté en 2014 que la collaboration avec Base a atteint un niveau correct. Dans la plupart des dossiers, l'opérateur a fait preuve d'ouverture à la conciliation, même si proportionnellement, moins de règlements à l'amiable ont été atteints que dans la médiation engagée avec la plupart des autres opérateurs. Les recommandations du service de médiation dans des dossiers individuels ont généralement été prises au sérieux par Base et accueillies positivement dans un nombre important de cas.

À quelques exceptions près, Base a eu des temps de réponse courts durant la procédure de conciliation, ce qu'illustrent les exemples cités de règlements à l'amiable (point 4.1.1. de ce chapitre). Ceci peut également être considéré comme une ouverture au client. Dans certains cas toutefois, le point de vue de Base s'est avéré trop synthétique et insuffisamment argumenté. Base peut également progresser en matière d'implication et, pour autant que ce soit opportun, prendre directement contact avec les plaignants, ce qui est généralement bien accueilli par ces derniers. Les prises de contact directes sont d'ailleurs également recommandées pour obtenir des informations pratiques des plaignants.

5. VOO

En 2014, le service de médiation a traité 582 plaintes visant VOO. Actif en Wallonie et sur une partie de la région bruxelloise, cet opérateur a, essentiellement, généré, bien évidemment, des plaintes francophones. Ces dernières portaient principalement sur des imprécisions en matière de facturation.



5.1. Exemple d'accord à l'amiable

Le 2 juin 2014, Monsieur V. a fait appel au service de médiation parce que VOO avait bloqué son raccordement en raison de retards de paiement de factures qui, selon lui, avaient été payées à temps. Dans le cadre de sa plainte de première ligne, Monsieur V. avait demandé à VOO de spécifier quelles factures seraient restées impayées. Il n'avait reçu aucune réponse à cette question. Sous la pression du blocage de sa connexion, Monsieur V. avait payé le solde supposé impayé. Il demandait le remboursement de ce montant.

Par rapport à cette plainte, VOO a adopté le 23 juin 2014 un point de vue qui tenait en une ligne: «Après examen, il s'est avéré qu'il n'y a pas eu de double facturation dans le dossier de Monsieur V.»

Il a fallu attendre l'étape suivante de la conciliation pour que VOO spécifie que Monsieur V. n'avait pas payé la facture de mai 2014.

Monsieur V. a, ensuite, produit des preuves de paiement qui, après examen par le service de médiation, montraient un excédent. VOO a été invité à procéder à un nouvel examen sur la base de ces pièces. Après poursuite de la conciliation et envoi de plusieurs rappels par le service de médiation, VOO a, finalement, concédé qu'il y avait un excédent. Monsieur V. a été prié de communiquer son numéro de compte bancaire. Une fois l'excédent remboursé, le dossier a été clôturé le 24 novembre 2014 sur un règlement à l'amiable.

5.2. Exemple de recommandation

Le raccordement de Monsieur K. a été mis en service minimum parce que VOO prétendait ne pas avoir reçu de paiement pour les factures de la période allant de mai 2012 à décembre 2013, pour un montant total de 322,49€. Le 17 avril 2014, Monsieur K. a contacté le service de médiation parce que, selon ses dires, il pouvait prouver qu'il avait bel et bien payé les factures contestées.

Dans le cadre de la plainte, VOO n'a fait savoir que le 28 juillet 2014 qu'après recalcul, Monsieur K. présentait un solde restant dû de 82,11€.

Comme le service de médiation ne voyait pas clairement comment ce recalcul avait été fait, un contact téléphonique a été pris avec VOO. L'opérateur a, alors, promis de répondre avec précision à toutes les questions posées par téléphone et de fournir des éclaircissements sur la réduction de la créance de Monsieur K. Malheureusement, le service de médiation a, ensuite, reçu une réponse succincte dans l'autre langue nationale, avec des explications insuffisantes.

Au final, Monsieur K. ne s'est pas résolu à payer le solde restant.

De l'avis du service de médiation, VOO n'a, en aucune manière, pu justifier le solde ouvert. L'opérateur n'a, manifestement, pas tenu compte des extraits de compte qui se trouvaient dans le dossier.

Le 25 novembre 2014, le service de médiation a recommandé à VOO de régulariser la facturation et de prendre en charge tous les frais de rappel et les éventuels autres frais de recouvrement imputés.

Le 18 décembre 2014, VOO a fait savoir que l'impayé de Monsieur K. avait, entièrement, été crédité.

5.3. Collaboration entre VOO et le service de médiation

En 2014, seules 3,61% des plaintes à l'encontre de VOO, ont été clôturées par une recommandation. Ceci peut donner l'impression que VOO a adopté une attitude conviviale et conciliante pendant l'intervention du service de médiation, mais ce n'est malheureusement pas le cas. Comme le montrent les deux exemples de plaintes cités, la médiation avec VOO s'est avérée particulièrement difficile. En outre, en 2014, le service de médiation n'a émis qu'une seule recommandation en faveur de VOO.

Sur les 21 recommandations, 10 ont été suivies en tout ou partie par VOO qui, dans sept cas, les a accueillies négativement.

Les recommandations restantes étaient encore en traitement au 31 décembre 2014.

Dans la grande majorité des plaintes, le service de médiation a dû mener des négociations très intenses avec VOO pour parvenir à un règlement à l'amiable. Ceci résulte du fait que, spontanément, VOO a initié très peu de recherches dans le cadre de l'examen des plaintes. Les éléments de réponse de l'opérateur étaient, à chaque fois, extrêmement succincts et contenaient à peine des éclaircissements. Dans chaque dossier, le service de médiation a dû poser des questions très ciblées avant que VOO ne propose une réponse. En outre, la médiation a été rendue difficile par les longs délais de réponse pratiqués par l'opérateur.

Le service de médiation encourage VOO à traiter les plaintes dans le respect de normes de qualité minimales et d'adopter une approche plus positive. Le service de médiation attend de VOO qu'il ouvre une enquête approfondie dans chaque plainte et en fasse rapport à bref délai. VOO doit tenir compte des arguments et des pièces probantes produites par les plaignants. L'opéra-





teur doit, lui-même, étayer son point de vue par des éléments pertinents. Il importe d'adopter dans le cadre de la procédure en médiation une approche ouverte au client et de chercher un règlement à l'amiable. Le service de médiation insiste également auprès de VOO pour que les plaintes néerlandophones fassent l'objet d'une réponse dans cette langue. Enfin, il importe que VOO envisage l'examen des plaintes individuelles dans le but de détecter des problèmes structurels et de proposer des solutions afin d'éviter de nouvelles plaintes.

6. SCARLET

En 2014, le service de médiation a traité 545 plaintes visant Scarlet, qui prend ainsi la sixième place du classement des plaintes traitées par opérateur en 2014.

6.1. Exemple d'accord à l'amiable

Monsieur V. a fait appel au service de médiation le 16 mai 2014 parce qu'une heure à peine après l'installation de son raccordement, il ne pouvait déjà plus utiliser le service internet. Malgré plusieurs contacts téléphoniques avec le service clientèle de Scarlet, aucune solution n'a été proposée. Monsieur V. a, alors, décidé de faire usage de son droit de rétractation et de résilier son contrat. Il a, ensuite, reçu de Scarlet une facture comprenant 50€ de frais d'activation. Monsieur V. conteste ces frais.

Le service de médiation a reçu, le 26 mai 2014, le point de vue de Scarlet. L'opérateur regrettait que Monsieur V. ne lui ait pas offert la possibilité de régler le problème technique. Scarlet a, néanmoins, réservé une suite positive à la demande de Monsieur V. et a crédité les frais d'activation contestés.

6.2. Exemple de recommandation

Le 21 septembre 2014, Monsieur D. avait constaté que son raccordement Scarlet (téléphonie, internet et TV numérique) ne fonctionnait plus. Information prise auprès de Scarlet, il avait appris que le problème était dû à Proximus. Monsieur D. a, ensuite, pris contact avec Proximus. S'en est suivi une intervention d'un technicien de cet opérateur qui a constaté que le modem de Monsieur D. était défectueux. Le client a, ensuite, repris contact avec Scarlet et a reçu un nouveau modem, qui n'a pas fonctionné, lui non plus. Vu ces circonstances, Monsieur D. a repris contact avec Scarlet, qui l'a une nouvelle fois orienté vers Proximus. Sur les conseils de ce dernier opérateur, le plaignant a remplacé sa Scarlet-box par un modèle de Proximus. Malgré tout, Monsieur D. ne pouvait toujours pas utiliser son raccordement. Aussi a-t-il décidé, le 30 septembre 2014, de s'adresser au service de médiation.

Scarlet a confirmé la version des faits décrite par Monsieur D. L'opérateur a reconnu n'avoir trouvé aucune solution et fait savoir qu'entre-temps, Monsieur D. avait résilié les services.

Proximus s'est distancié de cette plainte parce que le plaignant n'était pas son client. Proximus a ajouté que toutes les interventions chez Monsieur D. ont été faites sur l'ordre de Scarlet.

Monsieur D. a confirmé qu'en raison de la mauvaise qualité du service, il avait décidé de passer à un autre opérateur. Il a souligné le préjudice subi à la suite de la longue indisponibilité de son raccordement Scarlet.

Comme aucun règlement à l'amiable n'avait été trouvé le 3 décembre 2014, le service de médiation a rédigé une recommandation.

Le service de médiation a constaté que Scarlet ne parvenait pas à résoudre le problème à court terme et d'une manière efficace. Ce constat a conduit à la résiliation de l'abonnement de Monsieur D. Le service de médiation regrettait le fait que Scarlet ait, plusieurs fois, redirigé Monsieur D. vers Proximus, avec qui il n'avait aucune relation contractuelle. Le service de médiation estimait que Scarlet se devait d'indemniser Monsieur D. d'une part, pour les services non fonctionnels pendant environ deux semaines et d'autre part, pour l'insuffisance de qualité dans le cadre des contacts de première ligne.

Ce même jour, le 3 décembre 2014, Scarlet a fait savoir qu'en raison de ses conditions générales, elle ne pouvait pas donner suite à la recommandation d'octroyer une indemnité.

6.3. Collaboration entre Scarlet et le service de médiation

En 2014, le service de médiation a pu atteindre un règlement à l'amiable pour 93,94% des plaintes visant Scarlet. Ce résultat positif résulte essentiellement de l'ouverture au client et à la conciliation qui caractérise l'attitude de Scarlet dans le traitement des plaintes.

Il ne faut donc pas s'étonner qu'en 2014, le service de médiation n'ait dû rédiger que 26 recommandations relatives à des plaintes Scarlet. Huit des recommandations concernées ont été formulées à l'avantage de Scarlet. Sur les 18 recommandations restantes,



six ont été en tout ou partie suivies par Scarlet. Neuf recommandations, dont l'exemple cité, n'ont pas été accueillies positivement. Les recommandations restantes étaient encore en traitement le 31 décembre 2014.

Dans l'ensemble, le service de médiation a entretenu en 2014 une bonne collaboration avec Scarlet. En cours de médiation, les temps de réaction étaient courts et la qualité des éléments de réponse correspondait aux attentes. Aucune remarque fondamentale ne sera formulée contre Scarlet pour ce qui est de son attitude dans le traitement des plaintes. Le service de médiation exhorte Scarlet à maintenir la collaboration à ce niveau.

7. M7GROUP

En 2014, le service de médiation a traité 373 plaintes visant TV Vlaanderen/TéléSAT. Cet opérateur prend ainsi la septième place du classement des plaintes traitées en 2014. Prestataires de services de télécommunications dans les parties flamande et francophone du pays, TV Vlaanderen et TéléSAT sont, surtout, connus pour leur offre de télévision satellitaire. Les deux entreprises sont chapeautées par le groupe luxembourgeois M7Group.

7.1. Exemple d'accord à l'amiable

Le 18 mars 2014, Monsieur F. a déposé une plainte contre TéléSAT. Monsieur F. avait commandé un abonnement TV auprès de cet opérateur. Comme deux bons mois après la commande, il n'était toujours pas en possession du matériel qui devait rendre possible l'utilisation du service, le client a décidé de résilier son abonnement. Monsieur F. a, toutefois, constaté que TéléSAT n'avait pas donné suite à sa demande de résiliation puisqu'il continuait à recevoir des factures de cet opérateur. Dans le cadre d'un contact de première ligne, TéléSAT avait indiqué à Monsieur F. qu'il était contractuellement tenu de rester abonné pendant six mois.

À l'occasion de la plainte, TéléSAT a fait savoir le 22 avril 2014 que les mesures nécessaires étaient prises pour annuler l'abonnement de Monsieur F. et créditer tous les frais facturés. TéléSAT s'est également excusé auprès de Monsieur F. en raison du fait que, pour des problèmes logistiques, le matériel requis n'avait pas été livré.

Vu le traitement positif de la plainte, le dossier a été clôturé sur un règlement à l'amiable le 24 avril 2014.

7.2. Exemple de recommandation

Début janvier 2014, Madame F. avait contacté TV Vlaanderen par téléphone pour résilier son contrat. Contrairement à ce qui avait été convenu par téléphone, TV Vlaanderen a facturé l'abonnement jusqu'au 31 janvier 2014, alors que depuis le 6 janvier 2014, elle n'avait plus eu accès aux services de télévision. Malgré la contestation de première ligne, TV Vlaanderen a transmis le dossier à un bureau de recouvrement puisque Madame F. n'avait pas payé les frais d'abonnement contestés. Ces circonstances l'ont incitée à faire appel au service de médiation le 7 juillet 2014. Madame F. s'attendait ce que les frais d'abonnement à partir du 7 janvier 2014 lui soient crédités et que la procédure de recouvrement soit interrompue.

Dans son point de vue du 10 juillet 2014, TV Vlaanderen a confirmé avoir enregistré, le 03/01/2014, la demande de résiliation téléphonique. L'opérateur a fait savoir qu'en raison des cycles de facturation, il ne pouvait mettre fin à un abonnement que le dernier jour du mois. Selon TV Vlaanderen encore, c'est à bon droit que le dossier a été transmis à un bureau de recouvrement.

Après poursuite de la médiation, chaque partie a maintenu son point de vue respectif. Le service de médiation est fondamentalement en désaccord avec le point de vue de TV Vlaanderen. L'article 111/3 § 1^{er} de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques stipule ce qui suit: «La résiliation par l'abonné du contrat visé à l'article 108, § 1^{er}, peut se faire par tout moyen écrit et sans devoir en indiquer les motifs. 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». Il n'y a aucun doute quant à l'interprétation à donner à cette disposition juridique. Concrètement, chaque abonné a le droit de déterminer lui-même le moment auquel son opérateur met fin au contrat. La loi détermine bien qu'une résiliation immédiate doit être techniquement réalisable. Le fait que TV Vlaanderen ait déjà mis fin aux services le 6 janvier 2014 implique qu'il est techniquement réalisable d'effectuer une résiliation à court terme. TV Vlaanderen a justifié son point de vue en indiquant que la résiliation a été effectuée conformément à l'article 7.4 de ses conditions générales. Le service de médiation a, en effet, constaté que cette clause stipulait que l'abonnement restait dû pour un mois calendrier complet, même en cas de résiliation. À ce propos, le service de médiation tient à souligner que les conditions générales sont toujours subordonnées au prescrit légal. Par conséquent, une adaptation des conditions générales de TV Vlaanderen s'impose.

Vu ce qui précède, le service de médiation a recommandé à TV Vlaanderen, le 9 octobre 2014, de créditer les montants d'abonnement depuis le 7 janvier 2014 et de prendre en charge les frais de recouvrement. Dans sa réponse du 29 octobre 2014, TV Vlaanderen a fait savoir qu'elle créditerait le solde restant dû, donnant ainsi une réponse favorable à cette recommandation.



7.3. Commentaire et collaboration entre TV Vlaanderen/TéléSAT et le service de médiation

Les plaintes introduites en 2014 à l'encontre de TV Vlaanderen/TéléSAT ont conduit, dans 90,88% des cas, à un règlement à l'amiable. Ceci n'empêche pas que, dans un nombre important de dossiers, la médiation avec les opérateurs concernés se soit avérée difficile. Dans les dossiers concernant TéléSAT, des délais de réaction assez longs ont été constatés. Par ailleurs, le service de médiation s'est rendu compte que les gestionnaires de dossiers de TV Vlaanderen/TéléSAT disposaient de trop peu de pouvoir de décision et de connaissances de la législation en vigueur, ce qui empêchait une bonne médiation. Enfin, le service de médiation a constaté que les gestionnaires de dossiers étaient difficilement joignables, ce qui ne favorisait pas non plus une bonne collaboration. Il n'en demeure pas moins que le service de médiation, souvent après de longues tractations, est parvenu à trouver un règlement à l'amiable dans la grande majorité des plaintes contre TV Vlaanderen/TéléSAT.

Sur les 31 recommandations rédigées pour des plaintes à l'encontre de ces opérateurs, le service de médiation ne s'est rallié au point de vue de l'opérateur que dans cinq cas. Sur les 26 recommandations défavorables à TV Vlaanderen/TéléSAT, douze ont été suivies, en tout ou partie, tandis que neuf n'ont pas été accueillies positivement par l'opérateur. Les autres recommandations étaient encore en traitement au 31 décembre 2014.

À noter qu'à l'automne 2014, le service de médiation a organisé une rencontre avec TV Vlaanderen/TéléSAT afin de débattre des problèmes que suscite la gestion des dossiers ainsi que quelques autres thèmes structurels liés aux plaintes. L'opérateur s'est engagé à optimiser la collaboration avec le service de médiation, ce qui s'est déjà concrétisé en partie fin 2014.

8. NUMERICABLE

En 2014, le service de médiation a traité 239 plaintes visant l'opérateur Numericable, qui fournit des services dans plusieurs communes de Bruxelles et de la botte du Hainaut, ainsi que dans une partie de la périphérie bruxelloise. Numericable occupe ainsi la huitième place pour ce qui est des plaintes traitées en 2014. Dans quelque 96,65% de ces plaintes, le service de médiation a pu trouver un règlement à l'amiable. Dans ces conditions, il n'est pas étonnant que Numericable se distingue par son attitude positive et conviviale dans le cadre de la gestion des plaintes. En témoignage, notamment, ses courts délais de réaction.

9. EUPHONY

Dans l'année écoulée, le service de médiation a traité 98 plaintes visant Euphony, qui a été déclaré en faillite en 2014. La clientèle ADSL et téléphonie fixe d'Euphony a été reprise par Mobistar. Après la faillite, le service de médiation a, souvent, enregistré des plaintes de clients Euphony, dans lesquelles Mobistar était également impliqué. Au début, le service de médiation a éprouvé des difficultés à mettre en place une bonne médiation, mais, au fil du temps, la collaboration avec les gestionnaires de dossiers de Mobistar, responsables du suivi des plaintes d'Euphony, s'est améliorée. Un règlement à l'amiable a pu être trouvé dans 90,82% des plaintes.

10. SCHEDOM-DOMMEL

En 2014, le service de médiation a traité 72 plaintes visant l'opérateur télécom Schedom-Dommel. Comparé aux autres opérateurs du top 11, Schedom-Dommel a atteint, en chiffres relatifs, le résultat le plus faible pour l'obtention de règlements à l'amiable. Dans quelque 29,17% des dossiers, aucun accord n'a pu être atteint avec le plaignant, contraignant le service de médiation à émettre une recommandation. Sur les 21 recommandations concernées, trois seulement ont été formulées à l'avantage de l'opérateur. Schedom-Dommel a généralement réagi positivement aux recommandations formulées à l'avantage des plaignants : dans 7 des 18 cas seulement, la recommandation n'a pas été suivie par Schedom-Dommel. Le service de médiation regrette que, pendant la procédure de médiation, Schedom-Dommel n'ait pas fait preuve d'une plus grande ouverture à la conciliation. En outre, la collaboration avec le service de médiation a, souvent, été inférieure aux attentes. Schedom-Dommel a souvent réagi très tardivement, adoptant régulièrement des points de vue synthétiques, non fondés et peu ouverts au client. Par ailleurs, le service de médiation a constaté que, pendant le traitement des plaintes, Schedom-Dommel ne tenait pas toujours compte de la langue (nationale) du plaignant. Plus précisément, les dossiers francophones ont toujours reçu une réponse en néerlandais, ce qui est évidemment inacceptable.

11. EDPNET

En 2014, le service de médiation a traité 59 plaintes visant EDPnet. Cet opérateur a obtenu l'avant-dernier des scores de tous les opérateurs du top 11 pour le rapport entre règlements à l'amiable (77,97%) et recommandations (20,34%). Après l'émission des recommandations en faveur des plaignants, EDPnet s'est, généralement, montré inflexible : sur les huit recommandations formulées contre EDPnet, seules deux ont été suivies par l'opérateur. Généralement, il a été constaté qu'EDPnet adoptait une attitude négative vis-à-vis de la mission légale de conciliation du service de médiation. Dans un dossier, EDPnet a même fait savoir ne pas pouvoir faire preuve de souplesse par rapport à un plaignant parce qu'il avait fait appel au service de médiation. Dans quelques



dossiers, EDPnet a, en outre, refusé dans un premier temps de prendre en considération les recommandations du service de médiation parce qu'elles n'avaient pas été formulées dans les quatre mois suivant la date d'ouverture de la plainte. Tout aussi remarquable est le fait qu'EDPnet refuse manifestement de traiter des plaintes francophones. L'opérateur a même menacé de porter plainte devant la Commission permanente de contrôle linguistique et l'IBPT si le service de médiation lui transmettait des dossiers francophones. Le service de médiation est scandalisé par l'attitude adoptée par EDPnet à propos des plaintes francophones. Le service de médiation ouvre, chaque fois, un dossier dans la langue du plaignant et attend des opérateurs qu'ils fassent des efforts pour correspondre dans la même langue. On peut raisonnablement attendre de chaque entreprise commerciale qui fournit des services en Belgique qu'elle soit en mesure de communiquer dans la langue nationale du client.

C. → Recommandations aux opérateurs

En 2014, le service de médiation a pu atteindre un règlement à l'amiable pour 91,94% des plaintes. Ceci n'empêche pas que la plupart des opérateurs du top 11 puissent prendre des mesures complémentaires afin de traiter les plaintes de manière plus fluide et plus positive.

L'objectif légal du service de médiation est l'obtention d'un accord à l'amiable. Ceci exige des opérateurs ouverture au client et empathie. Au-delà de la rectification des erreurs, ils doivent également faire preuve de compréhension pour la situation du plaignant, même dans les cas où la responsabilité de l'opérateur n'est pas évidente. Dans d'autres cas, un accord à l'amiable peut résulter de la communication d'éclaircissements dans une situation peu claire pour le plaignant : factures bizarres, propositions commerciales et promotions imprécises, contrats complexes ainsi que réglementation et procédures compliquées en cas de transfert vers un autre opérateur. En pareil cas, il peut être opportun, en plus de la procédure écrite de la plainte, d'appeler directement le plaignant pour répondre à ses questions et créer de la clarté. Cette méthode permet d'accélérer la médiation et de la rendre plus efficace. Schedom-Dommel et EDPnet surtout sont invités à rechercher davantage un règlement à l'amiable lors du traitement des plaintes.

L'élément « rapidité » de la conciliation fait, par ailleurs, partie des attentes des utilisateurs qui font appel au service de médiation. Cela est d'autant plus le cas qu'en 2014, des initiatives législatives ont également été prises en ce sens. La Loi du 4 avril 2014 portant insertion du Livre XVI, « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » dans le Code de droit économique stipule d'ailleurs qu'à partir du 1^{er} juin 2015, les entités qualifiées communiquent dans les 90 jours calendrier qui suivent la réception de la demande l'issue du règlement du litige aux parties. Des opérateurs comme Proximus, VOO et Schedom-Dommel devront faire des efforts pour raccourcir drastiquement leurs délais de réaction lors du traitement des plaintes en médiation.

Enfin, le service de médiation encourage les opérateurs à adopter une attitude positive par rapport aux plaintes, qui contiennent d'ailleurs des informations précieuses dont un opérateur peut se servir pour introduire des améliorations structurelles. En ce sens, il importe de montrer de la reconnaissance au plaignant qui identifie des problèmes et offre à l'opérateur une nouvelle possibilité de transformer un litige en accord à l'amiable, en deuxième ligne. Il n'est pas rare de constater qu'un plaignant, après l'intervention du service de médiation, manifeste sa profonde satisfaction et confirme sa confiance dans l'opérateur contre lequel la plainte était formulée. Dans cette perspective, les opérateurs doivent davantage considérer une plainte en médiation comme une nouvelle opportunité de satisfaire leurs clients.



4. À L'AUNE D'UNE NOUV

36



4. À L'AUNE D'UNE NOUVELLE LOI	36
A. Introduction	38
B. Quid de la superposition des champs d'application respectifs	38
1. Champ d'application de la loi du 4 avril 2014 portant insertion du Livre XVI, «Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation» dans le Code de droit économique	38
2. Champ d'application de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques	39
C. Principes d'interprétation des lois	39
1. Lex posterior derogat legi priori ou la prééminence de la loi la plus récente sur la loi plus ancienne	39
2. Lex specialis derogat legi generali ou la prééminence de la loi spéciale sur la loi générale	39
D. Caractère supplétif de la loi du 4 avril 2014 portant insertion du Livre XVI «Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation» dans le code de droit économique	40
E. Conclusion	40

ELLE LOI

37


La principale mission dévolue au service de médiation pour les télécommunications concerne, précisément, le règlement extrajudiciaire des litiges entre utilisateurs et opérateurs. Une nouvelle loi, basée sur une Directive européenne, introduit la notion d'entité qualifiée pour le règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

LEX SPECIALIS DEROGAT LEGI GENERALI

LA PRÉÉMINENCE
DE LA LOI SPÉCIALE



A. → Introduction

Le 12 mai 2014, la loi du 4 avril 2014 portant insertion du Livre XVI «règlement extrajudiciaire des litiges de consommation» a été publiée au Moniteur belge.

Cette loi transpose la directive 2013/11/UE du Parlement européen et du Conseil du 21 mai 2013 relative au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation (Directive dite REL).

La loi du 4 avril 2014 portant insertion du Livre XVI «règlement extrajudiciaire des litiges de consommation» a pour principal objectif de permettre aux consommateurs de soumettre leurs litiges auprès d'entités qualifiées chargées du règlement extrajudiciaire de litiges de consommation et présentant toutes les garanties requises en termes notamment d'indépendance, d'impartialité, de transparence, d'équité et d'accessibilité.

La principale mission dévolue au service de médiation pour les télécommunications concerne, précisément, le règlement extrajudiciaire des litiges entre utilisateurs et opérateurs.

Dès lors, le service de médiation pour les télécommunications constitue une entité qualifiée au sens de l'article 2, 4°, de la loi du 4 avril 2014 portant insertion du Livre XVI «règlement extrajudiciaire des litiges de consommation» et est, à ce titre, directement visé par la loi précitée.

Les dispositions légales contenues dans la loi du 4 avril 2014 portant insertion du Livre XVI «règlement extrajudiciaire des litiges de consommation» ont une incidence sur le fonctionnement, l'organisation voire le traitement des plaintes auprès du service de médiation pour les télécommunications.

Plus spécifiquement, ces incidences concernent le champ d'application, les critères de recevabilité des plaintes, le traitement ainsi que le délai de traitement desdites plaintes, la suspension des délais de prescription et des procédures de recouvrement.

Dans le même temps, le service de médiation pour les télécommunications, demeure régi par la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

En conséquence, une certaine articulation s'impose entre la loi du 4 avril 2014 d'une part et la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques d'autre part.

Le présent chapitre est, essentiellement, axé sur cette nécessaire articulation.

B. → Quid de la superposition des champs d'application respectifs

1. CHAMP D'APPLICATION DE LA LOI DU 4 AVRIL 2014 PORTANT INSERTION DU LIVRE XVI, «RÈGLEMENT EXTRAJUDICIAIRE DES LITIGES DE CONSOMMATION» DANS LE CODE DE DROIT ÉCONOMIQUE

L'article 2 de la loi du 4 avril 2014 portant insertion du Livre XVI, «Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation» dans le Code de droit économique contient une série de définitions et précise, par la même occasion, le champ d'application de cette loi.

Ainsi, aux termes de l'article 2, 2°, de la loi du 4 avril 2014, il convient d'entendre par litige de consommation : tout litige survenant entre un consommateur (toute personne physique qui agit à des fins qui n'entrent pas dans le cadre d'une activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale) et une entreprise relatif à l'exécution d'un contrat de vente ou de service ou à l'utilisation d'un produit.

La loi du 4 avril 2014 portant insertion du Livre XVI, «Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation» dans le Code de droit économique vise uniquement les litiges entre consommateurs et professionnels et ne s'applique pas :

- aux litiges entre consommateurs ou entre entreprises ;
- aux négociations directes entre le consommateur et l'entreprise ;
- aux systèmes mis en place pour le traitement des plaintes ou la résolution des litiges au sein d'une entreprise.

Sont également exclus du champ d'application de la loi du 4 avril 2014, les médiateurs agréés par le SPF Justice.



2. CHAMP D'APPLICATION DE LA LOI DU 21 MARS 1991 PORTANT RÉFORME DE CERTAINES ENTREPRISES PUBLIQUES ÉCONOMIQUES

Par comparaison, le champ d'application de l'article 43 bis de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises économiques publiques est plus large que celui défini à l'article 2 de la loi du 4 avril 2014 portant insertion du Livre XVI, « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » dans le Code de droit économique.

En effet, le champ d'application de l'article 43 bis de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises économiques publiques est fondé sur le concept « d'utilisateur final » (« utilisateur »: une personne physique ou morale qui utilise ou demande un service de communications électroniques accessible au public; « utilisateur final »: un utilisateur qui ne fournit pas de réseau public de communications électroniques ou de services de communications électroniques accessibles au public) notion qui englobe tant le consommateur que les entreprises, les commerçants ou les titulaires de professions libérales.

Il s'ensuit une superposition des deux lois précitées toutes deux applicables aux demandes de règlement extrajudiciaire formulées par des consommateurs et relatives à des services de télécommunications ou de communications électroniques.

Dans ce contexte quelle disposition légale convient-il de privilégier? La loi du 14 avril 2014 portant insertion du Livre XVI, « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » ou la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques? La réponse à cette question nécessite le recours aux principes d'interprétation des lois.

Avant d'aborder ces principes d'interprétation, notons que la problématique ainsi épinglée concerne uniquement les demandes de règlement extrajudiciaire formulées par des consommateurs. En effet, les requêtes formulées par des utilisateurs « professionnels » (entreprises, commerçants ou encore titulaires de professions libérales) demeurent, quant à elles, exclusivement, régies par la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

C. → Principes d'interprétation des lois

1. LEX POSTERIOR DEROGAT LEGI PRIORI OU LA PRÉÉMINENCE DE LA LOI LA PLUS RÉCENTE SUR LA LOI PLUS ANCIENNE

En application de l'adage *Lex posterior derogat legi priori*, les rapports entre la législation internationale transposée (en l'occurrence la loi du 4 avril 2014 portant insertion du Livre XVI « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » dans le code de droit économique) et la législation nationale (soit, dans le cas qui nous occupe la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques), sont déterminés par la règle de la primauté des dispositions les plus récentes sur les plus anciennes (*lex posterior derogat legi priori*).

En d'autres termes, s'agissant des demandes de règlement extrajudiciaire formulées par des consommateurs et relatives à des services de télécommunications ou des communications électroniques, seule la loi du 4 avril 2014 portant insertion du Livre XVI, « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » devrait s'appliquer.

Cependant, il nous faut tenir compte d'un second principe d'interprétation des lois tiré de l'adage *Lex specialis derogat legi generali*.

2. LEX SPECIALIS DEROGAT LEGI GENERALI OU LA PRÉÉMINENCE DE LA LOI SPÉCIALE SUR LA LOI GÉNÉRALE

En application de l'adage *Lex specialis derogat legi generali*, les dispositions spéciales l'emportent sur les prescriptions générales. *Lex specialis derogat legi generali* signifie que chaque fois que deux normes ou plus ont un champ d'application identique la primauté doit être accordée à la norme la plus spécifique.

Le fait que le droit spécial prime le droit général a pour justification que le premier, plus concret, est supposé tenir davantage compte des particularités propres au secteur ou à la matière concernée.

Ainsi, dans la mesure où la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques organise et institue la médiation dans un secteur économique donné (en l'occurrence, les télécommunications), il est permis de considérer qu'elle revêt un caractère spécial par rapport à la loi du 4 avril 2014 portant insertion du Livre XVI « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » dans le code de droit économique qui organise le règlement extrajudiciaire pour l'ensemble des secteurs économiques. De sorte que la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques devrait l'emporter et primer.



Concrètement, la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques et plus particulièrement les dispositions de cette loi concernant les motifs d'irrecevabilité (article 43 bis, § 3) l'emportent sur les causes d'irrecevabilité visées par la loi du 4 avril 2014 portant insertion du Livre XVI «Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation» dans le code de droit économique (article XVI.25, 7°).

D. → Caractère supplétif de la loi du 4 avril 2014 portant insertion du Livre XVI «Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation» dans le code de droit économique

Le principe *Lex specialis derogat legi generali* n'induit pas pour autant l'exclusion intégrale de la loi du 4 avril 2014 portant insertion du Livre XVI «Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation» dans le code de droit économique.

En effet, cet adage ne vaut que pour les points où il y a superposition ou concours des deux normes concernées. En d'autres termes, la loi du 4 avril 2014 portant insertion du Livre XVI «Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation» dans le code de droit économique revêt un caractère supplétif et s'applique aux points et sujets qui ne sont pas abordés dans la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

Citons, à titre d'exemple, le délai de traitement des plaintes ou des demandes de règlement extrajudiciaire. Cette question n'est pas traitée par la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques. Par contre, elle est clairement abordée à l'article XVI.25, §1^{er}, 9° de la loi du 4 avril 2014 portant insertion du Livre XVI «Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation» dans le code de droit économique. En conséquence, il convient de se référer pour ce qui regarde le traitement des plaintes ou des demandes de règlement extrajudiciaire à cette dernière disposition légale. Il en va de même pour les détails de procédure précisés notamment à l'article XVI.25, §1^{er}, 6° (règlement de procédure), 8° (envoi dans les trois semaines qui suivent la réception de la demande complète de la décision de poursuivre ou non le traitement de la demande) et 11° (possibilité pour chaque partie d'exprimer son point de vue et de prendre connaissance des arguments et faits avancés).



E. → Conclusion

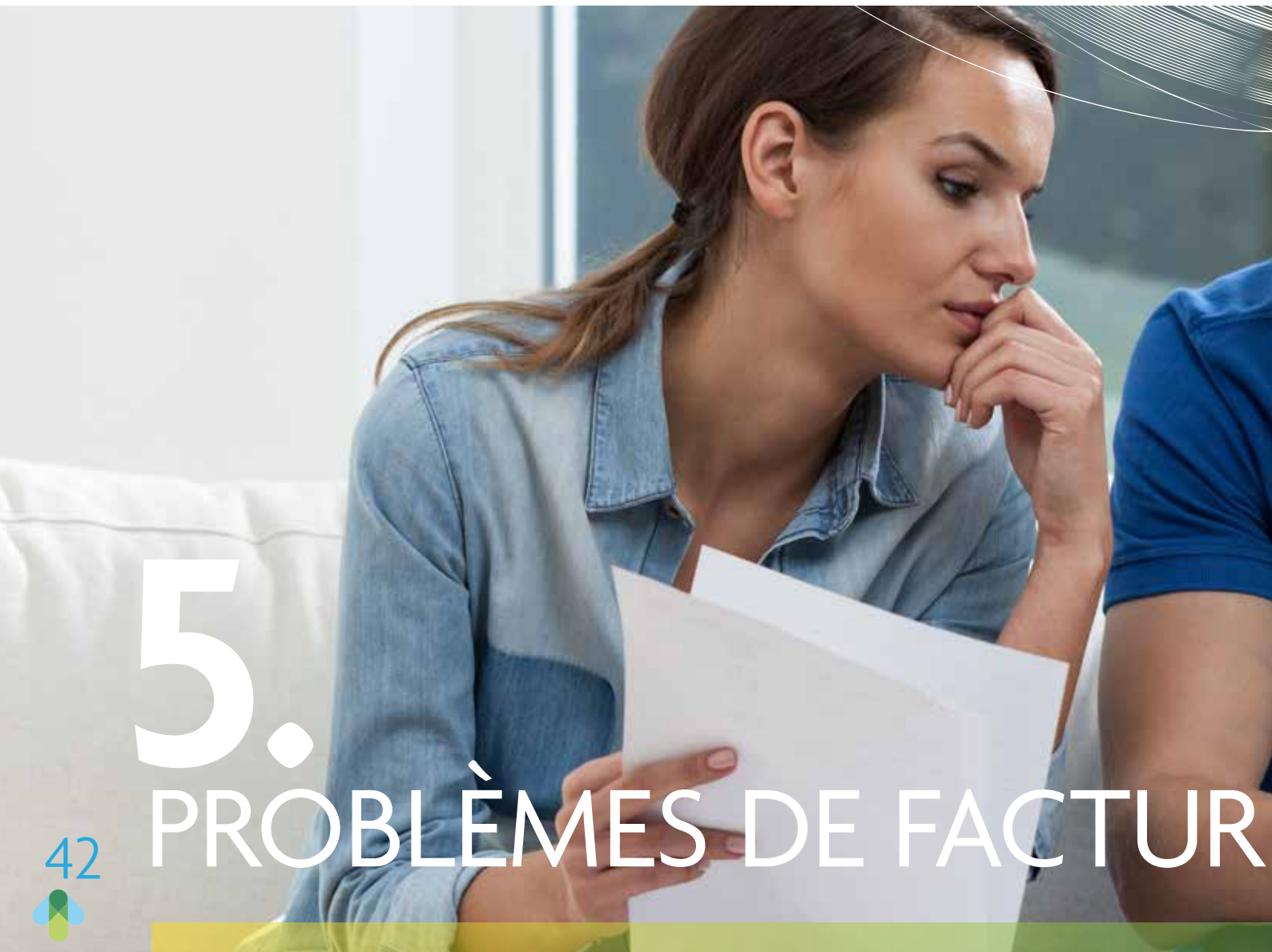
La question relative à l'articulation entre la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques d'une part et la loi du 4 avril 2014 portant insertion du Livre XVI « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » dans le code de droit économique d'autre part n'a, manifestement, pas été abordée par les instances législatives.

Il en résulte la nécessité pour le service de médiation pour les télécommunications non seulement d'examiner cette question, mais d'y apporter des éléments de réponse valables tant sur le plan du droit que sur un plan purement pratique.

Au terme de cette analyse, il est permis de considérer que les plaintes ou demandes de règlement extrajudiciaire formulées par des consommateurs concernant des services de télécommunications ou de communications électroniques relèvent, au premier chef, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

Cependant, la loi du 4 avril 2014 portant insertion du Livre XVI « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » dans le code de droit économique revêt un caractère supplétif et a vocation à combler les éventuels silences de la loi du 21 mars portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

Cette approche résulte de l'application des règles en matière d'interprétation des lois et constitue l'option, actuellement, retenue par le service de médiation pour les télécommunications.



5. PROBLÈMES DE FACTUR

42



TABLE DES MATIÈRES

5. PROBLÈMES DE FACTURATION	42
A. Contexte	44
B. Plaintes relatives à l'application correcte des dispositions contractuelles lors de la facturation	44
1. Exemples	44
2. Commentaire	44
3. Recommandations à Proximus	45
C. Obligation de facturation électronique	45
1. Exemples	45
2. Commentaire	45
3. Recommandation aux opérateurs	46
D. Plaintes concernant la facturation tardive	47
1. Exemples	47
2. Commentaire	47
3. Recommandation aux opérateurs	48
E. Plaintes relatives à la comptabilisation des frais d'abonnement en cas de résiliation immédiate par le plaignant	48
1. Exemples	48
2. Commentaire	48
3. Recommandations à TV Vlaanderen et EDPnet	49
F. Conclusion	50

ATION

43



De nombreux utilisateurs ont contacté le service de médiation suite à divers problèmes auxquels ils étaient confrontés lors de la facturation des services de télécommunications par leurs opérateurs.



46,6%

DES PLAINTES CONCERNENT
LA FACTURATION DES
SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS



A. → Contexte

En 2014, de nombreux utilisateurs ont, à nouveau, contacté le service de médiation suite à divers problèmes auxquels ils étaient confrontés lors de la facturation des services de télécommunications par leurs opérateurs. Le service de médiation a reçu 7.320 plaintes à ce sujet. Ce nombre représente près de la moitié de toutes les plaintes introduites auprès du service (46,60%). Ces plaintes portent de manière prédominante sur des questions relatives à l'application des dispositions contractuelles en matière de facturation. Un autre reproche important des plaignants concerne l'obligation de passer à un système de facturation électronique. Par ailleurs, des plaintes ont été introduites concernant l'envoi tardif de factures tandis que la poursuite de la facturation de redevances après résiliation a également créé de grands soucis. D'autre part, les plaignants ont demandé des éclaircissements sur la prise en compte de frais de résiliation, la facturation de SMS et la tarification.

Plusieurs types de plaintes seront évoqués dans le présent chapitre sur base de quelques exemples très concrets. Les données factuelles seront décrites et le point de vue des opérateurs, évalué par rapport à la législation en vigueur. De même, pour chacun de ces problèmes, le service de médiation formulera des recommandations aux opérateurs. Le chapitre se clôturera par la formulation de quelques conseils aux usagers.

B. → Plaintes relatives à l'application correcte des dispositions contractuelles lors de la facturation

1. Exemples

Exemple 1

J'ai été convaincu par un vendeur de quitter Telenet pour Proximus. J'ai signé un contrat dans lequel Proximus s'engageait à fournir un certain nombre de services pour 72€ par mois. Les factures successives ont, toutefois, montré que Proximus ne tenait pas compte du contrat et facturait un prix plus élevé (88,16€ par mois). Pour cette raison, je souhaite que vous insistiez auprès de Proximus pour que soit appliqué le prix convenu.

Exemple 2

Je fais appel au service médiation parce que Proximus a converti contre ma volonté ma «Discovery Line» en un abonnement plus coûteux, à savoir la «Classic Line». Chez Proximus, on m'a dit qu'il n'était pas possible de rétablir la situation initiale.

2. Commentaire

Il semble qu'en 2014, de nombreux utilisateurs aient été insatisfaits des services - de Proximus surtout - en matière de tarification.

Exemple 1

Le premier exemple indique que de nouveaux clients reçoivent souvent une information incorrecte des vendeurs internes ou externes de Proximus. Ils sont nombreux à se plaindre de l'absence totale de transparence durant la phase de conclusion du contrat. En particulier, l'application lacunaire des services garantis par le contrat à un prix convenu a fait l'objet de plaintes auprès de l'opérateur et du service de médiation. Les usagers concernés ont, régulièrement, demandé des informations sur l'exécution du contrat, comme convenu, l'annulation du contrat en cas de désaccord de l'opérateur ainsi que le dédommagement pour le dérangement subi.

Dans la plupart des cas, Proximus n'a, dans le cadre du traitement des plaintes par le service de médiation, pas donné de suite positive à la demande des plaignants. Tout en avouant que les vendeurs n'avaient pas correctement informé les clients, l'opérateur a fait savoir que les services ne pouvaient pas être proposés au prix initialement communiqué.

Le service de médiation estime que Proximus doit assurer l'exécution correcte des contrats. Le fait qu'un vendeur ait communiqué des informations erronées lors d'un entretien de vente n'est pas un argument valable permettant à l'opérateur d'échapper à ses obligations contractuelles. L'article VI.4 du code de droit économique prévoit d'ailleurs que: «Sans préjudice de l'article VI. 7/1, le prix indiqué est le prix total à payer par le consommateur, en ce compris la taxe sur la valeur ajoutée, toutes autres taxes, ainsi que le coût de tous les services à payer obligatoirement en supplément par le consommateur.»

Exemple 2

Dans le cas de modification erronée de tarif, comme illustré dans le deuxième exemple, Proximus a fait savoir que la situation initiale ne pouvait pas être rétablie parce que les anciens plans tarifaires n'étaient plus commercialisés.



La position du service de médiation est qu'en principe, Proximus devait réactiver l'abonnement initial des plaignants. Mais comme l'opérateur ne commercialisait plus cette formule, cela s'est avéré impossible. Pour cette raison, Proximus devait prendre les mesures nécessaires pour que les plaignants ne soient pas confrontés à un surcoût suite à une modification non souhaitée de l'abonnement. Il va, d'ailleurs, de soi que les plaignants, qui ne sont pas responsables du problème, ne peuvent être lésés par la faute de Proximus.

Généralités

Pour le service de médiation, une partie au contrat confrontée à une autre qui ne respecte pas ses engagements doit pouvoir envisager une série de moyens d'action.

Tout d'abord, le plaignant a la possibilité d'exiger la dissolution du contrat. Pour mettre fin à un contrat non respecté par la partie adverse, le plaignant ne doit pas nécessairement entamer une action en justice. Un plaignant confronté à un opérateur qui ne respecte pas ses engagements contractuels n'est donc pas tenu de demander l'intervention d'un juge pour mettre fin à son contrat. Il peut mettre l'opérateur en demeure pour rupture de contrat et lui donner connaissance qu'il renonce au contrat. Les deux parties ont, alors, la possibilité de faire confirmer cette dissolution par le juge pour autant, naturellement, que ce dernier suive le point de vue du plaignant.

Par ailleurs, le plaignant dispose, en cas d'inexécution, de la possibilité de suspendre l'exécution de ses propres obligations et d'exiger une indemnisation. Le service de médiation est d'avis que le plaignant peut échapper au paiement du montant trop perçu par Proximus en interrompant l'obligation de paiement (*exceptio non adimpleti contractus*). Le surcoût auquel est confronté le plaignant doit être entièrement compensé par l'opérateur, certainement durant les six premiers mois. Après cette période, les consommateurs peuvent décider s'ils restent clients Proximus ou passent chez un autre opérateur.

3. Recommandations à Proximus

Le service de médiation s'interroge sur le fait que des services proposés à un certain prix par Proximus sont soumis à des limitations administratives d'ordre technique. L'opérateur doit se rendre compte que les plaignants ont véritablement signé un contrat pour une option ou un service donnés à un autre prix.

Si, pour ce contact commercial, Proximus fait appel à un vendeur externe, l'opérateur, doit veiller à l'avenir, à adopter une approche plus commerciale. La pratique appliquée par Proximus jusqu'à ce jour, à savoir le refus systématique d'appliquer ce qui a été convenu par contrat entre le vendeur de Proximus et les plaignants est, selon le service de médiation, inacceptable. Sauf dans le cas où il existe un fort soupçon que le vice de consentement ait été provoqué par l'utilisateur, il est recommandé d'accéder à chaque demande d'annulation émanant du client, en exécution du contrat, ou d'indemnisation du dommage étayée par le plaignant.

C. → Obligation de facturation électronique

1. Exemples

Exemple 1

Base m'a facturé une réactivation pour non-paiement de ma facture. Pourtant, lors de la conclusion du contrat, j'avais opté pour une facture papier. Base a toujours respecté cette option jusqu'au moment où sans prévenir, l'opérateur a cessé l'envoi d'une facture papier et est passé, sans y être prié, à l'envoi d'une facture par e-mail. Ce passage à la facture numérique et la facturation de frais de réactivation pour paiement tardif ne me satisfont pas. Je souhaite une note de crédit.

Exemple 2

Mobistar m'a facturé des frais de rappel pour non-paiement de ma facture. J'ai contacté le service clientèle de Mobistar. Il m'a communiqué que j'étais passé à la facturation électronique. Je n'en avais pas été informé. Je n'avais pas vu de lettre de Mobistar à ce sujet. Le service clientèle m'a fait savoir que je devais envoyer un recommandé mentionnant que je ne souhaitais plus recevoir de facture électronique. Mobistar m'a compté des frais de rappel que je ne souhaitais pas payer.

2. Commentaire

Depuis le 1^{er} janvier 2010, l'administration de la TVA ne détermine plus les modalités techniques par lesquelles les entreprises (télécoms) doivent garantir l'authenticité et l'intégrité des factures électroniques. Les entreprises de télécommunications peuvent désormais choisir la voie la plus appropriée pour envoyer des factures avec ces garanties. Cette décision a ouvert



la porte à la facturation électronique. De nombreuses sociétés - compagnies des eaux, distributeurs de gaz et d'électricité - sont passées à la facturation électronique.

Dans le secteur des télécoms, le passage à la facturation électronique a entraîné, en 2014, certaines plaintes contre des opérateurs tels que Mobistar et Base. Les plaignants ont critiqué la manière par laquelle ces opérateurs sont passés à la facturation électronique et les problèmes techniques qu'ils ont rencontrés à cette occasion. Mobistar a informé ses clients par lettre annexée à la facture mensuelle. Base a envoyé un e-mail pour informer ses clients du changement.

Si les clients ne faisaient pas expressément savoir à l'opérateur qu'ils ne souhaitent pas recevoir de facture électronique, mais donnaient la préférence aux factures papier, ils recevaient par la suite chaque mois un SMS et un e-mail avec le solde de la facture et un renvoi vers le site web où elle pouvait être consultée. Si les clients ne payaient pas les factures, les opérateurs entamaient une procédure en recouvrement. En général, cette dernière menait au blocage du trafic téléphonique sortant.

Mobistar et Base facturaient ensuite des frais de rappel et de réactivation, conformément à leurs conditions générales. Suite à leur plainte introduite auprès du service de médiation, les plaignants ont, à nouveau, reçu des factures papier.

À la signature de leur contrat, les plaignants avaient, initialement, choisi de recevoir des factures papier. Pour l'envoi de factures électroniques, l'accord exprès du client est requis, ce qui n'est pas le cas pour la facture papier. La facturation électronique ne peut être imposée aux clients via une communication univoque. L'utilisateur doit se voir proposer le choix entre facturation par lettre ou par voie électronique.

La loi n'impose aucune condition formelle pour l'obtention de l'accord du plaignant à passer à la facturation électronique.

En principe, Base et Mobistar peuvent donc prouver par tous les moyens légaux que les plaignants ont donné leur accord pour recevoir des factures électroniques. Cela peut se faire, par exemple, par reconduction tacite après communication de la possibilité de choix offerte par l'opérateur, qui reste sans réponse dans un délai raisonnable. Ni Base ni Mobistar n'ont déposé devant le service de médiation de pièce probante permettant de contester les allégations des plaignants, notamment le fait qu'ils avaient, dès le début, opté pour une facture papier et n'avaient jamais obtenu de l'opérateur d'informations pertinentes sur le passage à la facture électronique. Le service de médiation entend insister auprès de Mobistar et de Base sur le fait qu'il n'appartient pas aux plaignants de prouver qu'ils ont conclu un contrat portant sur l'envoi de factures papier.

Cela étant, Mobistar a choisi, durant toute la procédure de médiation, de créditer tous les frais de rappel et de réactivation.

Par contre, Base a maintenu son point de vue, alors que cet opérateur ne pouvait produire aucune pièce probante indiquant qu'il avait, effectivement, demandé aux plaignants sous quelle forme ils souhaitaient recevoir leurs factures à l'avenir. Le service de médiation a conclu que les plaignants n'avaient jamais reçu la moindre communication à ce sujet. De l'avis du service de médiation, le fait que, par la suite, les plaignants n'aient pas payé faute d'avoir reçu la facture de la manière choisie, sous forme papier, ne peut leur être reproché.

3. Recommandation aux opérateurs

Le service de médiation sait, par expérience, que le nombre de plaintes qu'il reçoit chaque année n'est que la partie visible de l'iceberg.

Le service de médiation est satisfait de la solution que Mobistar propose aux plaignants, mais conseille à l'opérateur de modifier son attitude par rapport aux exigences formelles (exigence d'une lettre recommandée). Pour le service de médiation, il n'est pas acceptable qu'un opérateur informe par n'importe quel canal de communication ses clients du passage à la facturation électronique alors qu'il exige lui-même que le choix des clients lui soit communiqué par lettre recommandée aux frais du client. Le service de médiation estime également qu'une attitude plus souple du service clientèle est nécessaire afin que les clients ne soient pas contraints d'introduire une plainte auprès de notre service pour se voir créditer les frais de rappel. Une approche identique des services de première et de seconde ligne est véritablement souhaitable.

Le service de médiation recommande à Base de modifier le point de vue qu'il a adopté. Le service de médiation ne peut marquer son accord avec le fait que Base ne crédite pas les frais de rappel et les éventuels frais de réactivation comptabilisés suite à l'envoi d'une facture électronique. Les dossiers indiquent que souvent, les plaignants n'étaient pas au courant du changement, n'avaient pas lu leurs e-mails et ne souhaitaient pas ce changement. Ils souhaitaient, comme précédemment, recevoir à nouveau une facture papier et se montraient disposés à payer cette facture sans délai. Dans cette optique, le service de médiation est d'avis que les frais de rappel (y compris les frais de recouvrement) sont alors réclamés à tort.



D. → Plaintes concernant la facturation tardive

1. Exemples

Exemple 1

Je fais appel au service de médiation parce que j'ai reçu une facture Proximus portant sur une période de 10 mois (1.099,47€). Je déplore ne pouvoir que difficilement vérifier ce genre de facture. Il n'en demeure pas moins que j'ai déjà constaté quelques irrégularités, comme la facturation de 15€ pour « Smartphone » (au lieu de 10€) et celle de « TV Partout », un service auquel j'avais renoncé, ainsi que le non-remboursement de « bouquets ».

Exemple 2

Je fais appel au service de médiation parce que depuis avril 2013, je n'ai reçu aucune facture de mon opérateur, Proximus. J'ai plusieurs fois appelé le service clientèle de Proximus pour souligner cette irrégularité, hélas sans résultat. À l'occasion d'un contact téléphonique, Proximus a été jusqu'à activer une formule d'abonnement plus coûteuse. En outre, la compensation accordée par Proximus dans le cadre de l'interruption de la périodicité de facturation habituelle - un film gratuit par mois - a été subitement supprimée. Alors que je payais volontairement 100€ par mois, j'ai néanmoins reçu une mise en demeure de Proximus. Vu les circonstances, je souhaite mettre fin sans frais à mon contrat avec Proximus.

2. Commentaire

En 2014, le service de médiation a reçu des dizaines de plaintes de clients Proximus relatives à l'envoi tardif de factures. Bien que ces plaintes aient atteint un pic dans la période fin 2013/début 2014, les clients Proximus ont continué, jusqu'à septembre 2014, à faire appel au service de médiation pour des problèmes similaires.

Proximus a reconnu une interruption temporaire de l'émission de factures. L'opérateur a remarqué notamment que la facturation d'un pack donné était bloquée dans ses systèmes et ne pouvait être exécutée qu'ultérieurement. Aussi, les documents contestés consistaient-ils dans la facturation rétroactive de ce pack pour l'ensemble de la période. Proximus a, également, fait savoir que des changements de plans tarifaires étaient à la source de l'erreur de l'administration.

Suite à ces problèmes structurels, certains clients Proximus n'ont pas reçu de factures pendant plusieurs mois, voire plus d'un an. Nombre de clients Proximus ont donc insisté pour obtenir une solution rapide, mais également une indemnisation en raison des dérangements subis. Le service de médiation peut comprendre ces demandes.

Certains plaignants ont pu notamment montrer que leur pack avait bien été mentionné sur les factures Proximus rédigées avant que l'opérateur ne procède à une nouvelle facturation. Pour certains services, la facture mentionnait chaque fois un montant de 0€. Aussi pouvait-on déduire de ces factures que les coûts du pack étaient déjà compris dans l'abonnement comptabilisé pour d'autres produits. Dans cette optique, l'établissement de factures tardives manquait à tout le moins de transparence, provoquant de la confusion chez les plaignants. L'absence de factures pendant une longue période a eu pour effet d'ôter aux plaignants la possibilité de vérifier leur exactitude et, le cas échéant, de les contester. On remarquera que Proximus n'a, en aucune manière, manifesté d'empathie vis-à-vis de la situation des plaignants, hormis l'octroi d'un plan de paiement.

Le service de médiation est d'avis que la facturation tardive par Proximus est insuffisamment justifiée dans les dossiers. Malgré plusieurs échanges entre les parties, Proximus n'a pu convaincre ni les plaignants ni le service de médiation que cette comptabilisation n'impliquait pas, en tout ou partie, une double facturation. Certaines factures comptant plusieurs mois de retard ont, en outre, montré que Proximus s'était trompée au détriment des plaignants. À ses dires, Proximus a corrigé ces erreurs dans ses dossiers, mais pour les plaignants, la vérification de ces rectifications s'est révélée mission impossible.

Il va évidemment sans dire que cette facturation opaque et les diverses irrégularités ont causé d'importants dommages et pertes de temps pour les plaignants. Le service de médiation est interpellé par le cumul d'erreurs de facturation mis à jour lors du traitement de ces dossiers. D'une part, les plaignants n'ont pas reçu de facture mensuelle pendant plusieurs mois, voire plus d'une année. D'autre part, dans de nombreux dossiers, des notes de crédit ont dû être établies pour rectifier les erreurs de facturation. De ce fait, les plaignants ne pouvaient qu'être privés de toute vue d'ensemble.

Enfin, en matière de facturation rétroactive, l'article 110, § 1^{er}, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques dispose que : « 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. » Autrement dit, l'article précité oblige les opérateurs à fournir à leurs abonnés une facture au moins tous



les trois mois. Par conséquent, les factures à effet rétroactif de Proximus contreviennent à l'article 110, § 1^{er}, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

3. Recommandations aux opérateurs

Après prise en compte de tous les éléments des dossiers, le service de médiation est d'avis que Proximus est redevable envers les plaignants d'une compensation en raison des dérangements et pertes de temps occasionnés par les nombreuses irrégularités dans le domaine de la facturation :

- modifications unilatérales non souhaitées aux packs et éventuels préjudices occasionnés aux plaignants ;
- désagréments causés par les diverses erreurs de facturation et l'impossibilité de vérifier l'exactitude des rectifications effectuées ;
- impossibilité de vérifier l'exactitude de la facturation pendant de longs mois ;
- autres préjudices liés à la facturation tardive.

Dans la plupart des cas, l'opérateur n'a pas souhaité accéder à cette demande. Le service de médiation est très déçu de l'attitude de Proximus et se voit dans l'obligation, au vu de ces constatations, d'insister une nouvelle fois auprès de l'opérateur pour qu'il réserve de manière générale une plus grande attention à un examen convivial des plaintes relatives à cette question. Des mesures structurelles doivent être prises pour éviter de tels problèmes à l'avenir.

E. → Plaintes relatives à la comptabilisation des frais d'abonnement en cas de résiliation immédiate par le plaignant

1. Exemples

Exemple 1

Début janvier 2014, j'ai contacté TV Vlaanderen pour résilier mon contrat. Contrairement à ce qui avait été convenu par téléphone, TV Vlaanderen m'a facturé l'abonnement jusqu'au 31/01/2014. Malgré une contestation en première ligne, TV Vlaanderen a transmis le dossier à un bureau de recouvrement puisque je n'avais pas payé les frais d'abonnement contestés. Ces circonstances m'incitent à faire appel au service de médiation.

Exemple 2

Le 17/02/2014, j'ai envoyé une lettre recommandée à EDPnet, leur demandant de résilier mon abonnement à partir du 10/03/2014. Toutefois, EDPnet m'a encore envoyé une facture pour la période du 16/03/2014 au 16/04/2014. Je n'étais pas d'accord avec ceci puisque j'étais déjà client chez EDPnet depuis plus d'un an et que je pouvais donc annuler mon abonnement à tout moment par courrier.

2. Commentaire

Le service de médiation a reçu en 2014 plusieurs dizaines de plaintes concernant l'arrêt des services de télécommunications de TV Vlaanderen et d'EDPnet. Les clients étaient surpris par la poursuite de la facturation des frais d'abonnement après résiliation de leur contrat et cessation des services par l'opérateur.

Presque tous les opérateurs avaient d'ailleurs, depuis l'entrée en vigueur (le 01/10/2012) de l'article 111/3 § 1^{er} de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, modifié leurs conditions générales et ajouté la possibilité d'une résiliation immédiate du contrat. TV Vlaanderen a fait savoir, qu'en raison de contraintes administratives liées à ses cycles de facturation, elle ne pouvait mettre fin à un abonnement que le dernier jour du mois. TV Vlaanderen a justifié son point de vue en indiquant que les résiliations sont effectuées conformément à l'article 7.4 de ses conditions générales. Cette clause stipule que l'abonnement reste dû pour un mois calendrier complet, même en cas de résiliation.

EDPnet a estimé que, d'un point de vue juridique, un préavis de deux mois pouvait être appliqué. L'opérateur a estimé pouvoir déduire ceci de la loi sur les pratiques du marché, qui dispose que la fixation par contrat d'un délai de préavis de maximum deux mois n'est pas contraire à la loi.

Le service de médiation est fondamentalement en désaccord avec les points de vue de ces deux opérateurs. Le traitement de ces dossiers par TV Vlaanderen et EDPnet est assez semblable. Dans les deux cas, les opérateurs ont refusé de donner suite à la demande du plaignant, à savoir la résiliation immédiate.



L'art. 111/3 § 1^{er} de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques stipule ce qui suit : « La résiliation par l'abonné du contrat visé à l'article 108, § 1^{er}, peut se faire par tout moyen écrit et sans devoir en indiquer les motifs. 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 ».

Il n'y a aucun doute quant à l'interprétation à donner à cette disposition juridique. Concrètement, chaque abonné a le droit de déterminer lui-même le moment auquel son opérateur met fin au contrat. La loi détermine bien qu'une résiliation immédiate doit être techniquement réalisable. Le fait que TV Vlaanderen et EDPnet aient déjà, dans le cadre de diverses plaintes, mis immédiatement fin aux services indique qu'il est techniquement réalisable d'effectuer une résiliation à court terme.

À ce propos, le service de médiation tient à souligner que les conditions générales sont toujours subordonnées au prescrit légal.

3. Recommandations à TV Vlaanderen et EDPnet

Le service de médiation n'a pratiquement reçu de plaintes à l'encontre de TV Vlaanderen et de EDPnet que pour l'application du délai de préavis. Nous pouvons ainsi affirmer que TV Vlaanderen et EDPnet sont isolés dans leur interprétation de l'application de l'article 111/3 § 1^{er} de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

Le service de médiation exhorte TV Vlaanderen et EDPnet à adopter une attitude fondamentalement différente vis-à-vis des plaintes relatives à la facturation de frais d'abonnement en cas de résiliation immédiate par les plaignants. Le service de médiation est, en outre, d'avis que la poursuite de la facturation de frais d'abonnement par TV Vlaanderen et EDPnet est entièrement injustifiée. Par conséquent, une adaptation des conditions générales de ces opérateurs s'impose.

F. → Conclusion

Dans leur principe, les contrats avec les entreprises de télécommunications sont soumis aux mêmes règles de droit que ceux conclus par les consommateurs avec des sociétés d'autres secteurs économiques. Les règles et dispositions générales sont d'application sur les conventions entre clients et fournisseurs de services de télécommunications.

Conformément à l'article 108 § 1^{er} de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, chaque opérateur est notamment tenu de fournir les détails des tarifs appliqués avant et au moment de la signature du contrat. Les dispositions légales prévoient une information étendue aux abonnés par les opérateurs et garantissent l'exactitude de l'information fournie aux consommateurs finaux.

Pourtant, les exemples mentionnés ci-avant montrent que, deux ans après les changements fondamentaux intervenus dans la législation sur les télécommunications, certains opérateurs omettent encore d'indiquer d'une manière juste et correcte ce à quoi l'abonné a droit dans le cadre de la relation contractuelle. Le service de médiation constate encore que certains opérateurs, comme Proximus, ne conservent pas de copie du contrat conclu de sorte que des questions concernant la charge de la preuve sont encore nombreuses.

En cas de doute quant à l'exécution correcte des contrats conclus avec l'opérateur ou lorsque le plaignant constate que sa facture est incorrecte parce qu'on lui facture des services qu'il n'a pas commandés, il a la possibilité de prendre contact avec le service clientèle de l'opérateur. Le service de médiation recommande aux plaignants de faire immédiatement part de leurs griefs et de préférence par écrit. Les prestataires de services de télécommunications doivent montrer dans un délai raisonnable que leurs créances sont justifiées; dans le cas contraire, de l'avis du service de médiation, les éventuels frais de rappel et de recouvrement ne sont plus dus.

Si le traitement des plaintes par le service clientèle de l'opérateur ne mène pas à un résultat positif, le plaignant reste libre de porter plainte auprès du service de médiation pour les télécommunications.

6. PROBLÉMATIQUES DIVERSES

50



6. PROBLÉMATIQUES DIVERSES	50
A. Contexte	50
B. Plaintes à l'encontre de Mobistar concernant la réparation d'iPhones défectueux	50
1. Exemples	50
2. Commentaire	50
C. Plaintes contre Telenet relatives à l'arrêt de la technologie SD	54
1. Exemples	54
2. Commentaire	54
3. Recommandations à Telenet	56
D. Plaintes contre Proximus en matière de facturation de services M-commerce (Ero247.mobi)	57
1. Exemples	57
2. Commentaire	57
3. Recommandations à l'opérateur et au secteur	59
E. Plaintes relatives à la facturation d'appels entrants de l'étranger et à l'absence de possibilités de blocage	60
1. Exemples	60
2. Commentaire	60

RSES

51



Ce chapitre épinglé plusieurs difficultés rencontrées par les utilisateurs, mises à jour à l'occasion du traitement de ces plaintes.



2 ANS

DE GARANTIE POUR TOUT DÉFAUT
D'UN BIEN CORPOREL



A. → Contexte

Le service de médiation intervient pour des plaintes à l'encontre des opérateurs télécoms sur des thèmes très divers. Jusqu'à l'entrée en vigueur en 2012 des modifications de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, les plaintes relatives à la facturation d'indemnités de résiliation étaient de loin les plus nombreuses. Suite aux nouvelles dispositions de cette loi, les opérateurs ont été obligés de modifier leurs conditions générales au bénéfice de beaucoup d'utilisateurs, ce qui a réduit le nombre de plaintes liées à des questions contractuelles. En conséquence, le service de médiation n'était pas parvenu, en 2013, à identifier clairement une thématique quantitativement dominante dans l'ensemble des plaintes. Cette situation n'a pas changé en 2014 : le service de médiation a continué à être sollicité pour diverses plaintes sans qu'un thème particulier ne se dégage significativement.

Pour les demandes de médiation enregistrées en 2014, nous pouvons néanmoins dégager plusieurs problèmes marquants qui ont engendré des dizaines de plaintes. Ce chapitre épingle plusieurs difficultés rencontrées par les utilisateurs, mises à jour à l'occasion du traitement de ces plaintes. Certains des sujets évoqués ci-dessous ont déjà été abordés dans le rapport annuel 2013. En raison de certaines évolutions, le service de médiation a, néanmoins, estimé que ces points devaient être, à nouveau, abordés. En guise d'introduction pour chacun des thèmes traités, des plaintes concrètes seront évoquées et commentées. Le point de vue des opérateurs concernés sera, ensuite, mentionné et analysé. Enfin, des recommandations seront, le cas échéant, formulées à destination des opérateurs.

B. → Plaintes à l'encontre de Mobistar concernant la réparation d'iPhones défectueux

1. EXEMPLES

Exemple 1

Il y a quelques semaines, le bouton marche/arrêt de mon iPhone 4s a cessé de fonctionner. Je suis passé à la boutique Mobistar. Là, on m'a dit que l'appareil était encore sous garantie, que je devais revenir avec la facture et qu'ils l'enverraient en réparation. Alors que l'appareil avait été envoyé, j'ai été informé que la réparation n'était pas sous garantie, que l'appareil ne pouvait donc pas être réparé et que je devrais payer les frais de retour (36€). Les conditions de garantie auraient été modifiées en ce sens que, pour les produits Apple, les clients Mobistar ne bénéficieraient plus que d'un an de garantie. Je pensais que la loi prévoyait deux ans. Le défaut n'est pas consécutif à une manœuvre de ma part et le fonctionnement du bouton marche/arrêt ne dépend en rien de l'utilisateur, à moins que l'appareil soit plein de griffes et de bosses, ce qui n'est pas le cas. Une de mes connaissances a eu le même problème (bouton marche/arrêt défectueux) sur une autre marque de GSM. Il a ramené l'appareil au magasin, où une solution correcte a été trouvée. Comme il s'agissait d'un problème lié à l'appareil, ce dernier a été renvoyé et deux semaines après, il recevait un tout nouvel exemplaire.

Exemple 2

Il y a un an et demi, j'ai acheté un iPhone 4S au Mobistar Center de A. Il relève donc encore de la garantie de deux ans. Depuis peu, les fonctions wifi et bluetooth ne fonctionnent plus en raison d'une puce wifi/bluetooth défectueuse. Je me suis donc rendu au Mobistar Center de A., mais on m'a refusé la garantie. Le magasin est prêt à renvoyer l'iPhone 4S si je m'acquitte d'un montant (au moins 30€ de frais de devis), à majorer des éventuels frais de réparation. Je dois prouver que la défectuosité de mon iPhone est due à un vice de fabrication, ce qui me semble plutôt interpellant. Je suis certain que mon téléphone n'est ni tombé ni entré en contact avec de l'eau. Le problème est survenu au milieu de la nuit alors que le téléphone n'était même pas en charge. (...) Il s'agit d'un vice de fabrication fréquent et on trouve nombre d'informations à propos du « greyed out wifi » de l'iPhone 4S sur Internet. Greyed out signifie qu'il est impossible d'activer le wifi. (...) Pouvez-vous m'aider afin que Mobistar accepte cette garantie, car je ne sais plus quoi faire pour obtenir justice. Comment, en tant que client, prouver qu'il s'agit d'un vice de fabrication ?

2. COMMENTAIRE

Tout comme en 2013, le service de médiation a reçu en 2014 des dizaines de plaintes d'utilisateurs indiquant que Mobistar refusait de réparer gratuitement leur iPhone défectueux acheté entre 12 et 24 mois auparavant. Ces utilisateurs se sont plaints, car ils étaient étonnés que Mobistar refuse d'appliquer le délai de garantie de deux ans.

Il ressort de la plupart des plaintes que, dès la remise des iPhones défectueux, Mobistar a découragé les utilisateurs d'entamer le processus de réparation. Sur la base de plusieurs dizaines de cas relatés, il apparaît que Mobistar a adopté une attitude selon laquelle les iPhones défectueux achetés depuis plus d'un an ne seraient, en aucun cas réparés sous garantie. Du point de vue de



l'opérateur, le fait que l'origine du problème puisse ne pas résulter d'une erreur de manipulation de l'utilisateur était un facteur non pertinent.

Il est assez remarquable de constater que les plaintes mettent en évidence certains défauts fréquents de l'appareil iPhone. En effet, suite à l'examen de ces plaintes, il est apparu que les problèmes sont surtout constatés au niveau des fonctionnalités wifi et bluetooth (Voir à ce sujet notre exemple 2). De nombreux utilisateurs ont attribué ce défaut récurrent à un problème de logiciel, survenant après chaque mise à jour. L'ensemble donne à penser qu'il s'agit ici d'un problème de nature structurelle, pour lequel l'utilisateur n'est vraisemblablement en rien responsable.

Par ailleurs, il ressort des plaintes que les utilisateurs ont la conviction qu'ils sont protégés par une garantie de deux ans sur les biens. Généralement, les utilisateurs partent du principe que la garantie est toujours d'application, sauf dans les cas où le défaut résulte de manière irréfutable d'une manipulation incorrecte. Vu cette interprétation de la loi sur la garantie et le fait que la description des problèmes rencontrés ne montre apparemment pas d'erreur de manipulation de l'appareil, il n'est pas surprenant que de nombreux utilisateurs aient fait appel au service de médiation lorsqu'il est devenu évident que Mobistar ne proposait pas de réparation ou de remplacement gratuits de leur iPhone défectueux.

Pour ce qui est des plaintes introduites auprès du service de médiation en 2014, Mobistar a commencé par maintenir le point de vue déjà adopté en 2013. L'opérateur n'a pas accepté la réparation ou le remplacement gratuit des iPhones défectueux. Les plaignants ont eu le choix entre se débarrasser gratuitement de leur iPhone, se le voir restitué non réparé ou le remplacer contre paiement.

Selon Mobistar, les dispositions légales relatives à la garantie stipulent qu'il incombe au consommateur de prouver l'existence du défaut au moment de l'achat lorsque la délivrance a eu lieu plus de six mois auparavant. Mobistar ajoute que, dans le cas des produits Apple, la charge de la preuve par le consommateur n'intervient qu'après un an et non six mois. Si le plaignant a des questions ou remarques, Mobistar le réoriente vers le fabricant, Apple. Dans le cadre de certaines plaintes, Mobistar a, tout de même, formulé, pour des raisons commerciales, une proposition, à savoir la compensation complète des frais de réparation. Ce règlement favorable était réservé aux plaignants disposant d'un abonnement Mobistar. Le service de médiation confirme que l'art. 1649quater § 4 du Code civil stipule que, si un défaut de conformité apparaît dans un délai de six mois à partir de la délivrance du bien, il est présumé exister au moment de la délivrance.

On peut bien entendu en déduire que si un appareil a été acheté il y a plus de six mois, c'est au consommateur qu'incombe l'obligation de prouver que le défaut est dû à un vice de fabrication ou à un problème de conformité. S'il peut être prouvé que le défaut est dû à un défaut de conformité qui existait au moment de la délivrance du bien et qu'il apparaît dans un délai de deux ans à compter de celle-ci, le vendeur doit en répondre vis-à-vis du consommateur, comme le stipule l'art. 1649quater § 1 du Code civil.

La principale question que l'on peut se poser est la suivante : comment le consommateur peut-il s'acquitter de cette charge de preuve ? Logiquement, le consommateur devrait pouvoir invoquer l'expertise de spécialistes en mesure de déterminer l'origine du défaut. Cette constatation ne peut, en effet, émaner que d'un expert, qui doit déterminer si le défaut découle d'un vice de fabrication ou d'un usage incorrect par le consommateur. Faire appel à un tel expert est cependant synonyme de frais pour le consommateur. Rien ne garantit, en outre, que le vendeur acceptera l'éventuel diagnostic d'un expert affirmant que le défaut est la conséquence d'un vice de fabrication. Le fait que le vendeur dispose d'un centre de réparation, qui peut également constater l'origine du défaut, peut nous pousser à nous demander s'il ne serait pas plus opportun que le vendeur soumette immédiatement l'appareil à un examen par son service de réparation.

En dépit du fait que la plupart des plaintes font soupçonner, par leur caractère répétitif, que les vices des iPhones résultent davantage d'un problème structurel de logiciel que du non-respect par les détenteurs des appareils de l'obligation de les utiliser en bon père de famille, Mobistar a, systématiquement, refusé de soumettre à enquête les iPhones défectueux achetés 12 à 24 mois auparavant.

Pour cette raison, le service de médiation a décidé de formuler des recommandations tant individuelles que générales incitant l'opérateur à examiner une nouvelle fois les appareils et à faire dépendre la réparation sous garantie des constats du centre de réparation. À ce propos, le service de médiation a, également, fait état que, pour d'autres marques de GSM et/ou smartphones,



le traitement des plaintes n'avait pas mis en lumière de problèmes structurels quant à l'application de la législation sur la garantie. Par ailleurs, dans l'argumentation des recommandations faites à Mobistar, le service de médiation s'est demandé si le caractère récurrent de certaines défectuosités des appareils iPhone ne pouvait être considéré comme un début de preuve de problème structurel au niveau de la fabrication.

Le service de médiation a également informé la Direction Générale Contrôle et Médiation du Service Public Fédéral Économie, compétente en matière d'application de la législation sur la garantie, des plaintes relatives à l'application par Mobistar de la législation sur la garantie dans le cas des iPhones et sur la position de Mobistar dans le traitement de ces dossiers.

Le service de médiation a constaté que, depuis juin 2014, Mobistar a changé d'attitude dans ces dossiers. Les recommandations du service de médiation ont été positivement accueillies par l'opérateur. Mobistar a proposé aux plaignants concernés de rapporter leur iPhone défectueux pour examen. Si le centre de réparation constate que le défaut n'est pas causé par l'utilisateur, l'appareil est réparé ou remplacé gratuitement. Depuis, le service de médiation n'a plus reçu d'autres remarques des plaignants et en conclut que les réparations ont produit leurs effets positifs.

En outre, depuis juin 2014, le service de médiation n'a plus reçu de nouvelles plaintes relatives à des problèmes d'octroi de garantie d'iPhones vendus par Mobistar. Cela n'a rien d'étonnant dans la mesure où Mobistar avait informé le service de médiation que, désormais, chaque appareil rentrant pour réparation serait remis au centre agréé, pour autant que l'appareil n'ait pas plus de deux ans. En conséquence, il apparaît que, dès juin 2014, Mobistar a appliqué, pour ce qui concerne les iPhones défectueux, la législation sur la garantie en analogie avec d'autres marques de GSM et de smartphones.

Le service de médiation constate avec plaisir que Mobistar a modifié son attitude concernant cette importante problématique et ceci, suite aux dizaines de plaintes introduites depuis 2012 par des utilisateurs d'iPhone insatisfaits. Mobistar a opté pour une interprétation pragmatique de la législation sur la garantie et n'a plus mené de politique d'exception pour l'iPhone. En cela, Mobistar a suivi les recommandations formulées dans les dossiers individuels et le rapport annuel 2013. Ce changement d'attitude a eu un tel effet positif sur la satisfaction de la clientèle qu'une problématique qui, de la fin 2012 à la mi-2014, avait généré plusieurs dizaines de plaintes, a pu être complètement réglée.

Conseils aux utilisateurs :

- Soyez conscients de vos droits et devoirs lorsque vous voulez faire réparer votre appareil sous garantie.
- Faites appel au service de médiation lorsque le service clientèle de votre opérateur n'est pas en mesure de traiter correctement une plainte en première ligne.

C. → Plaintes contre Telenet relatives à l'arrêt de la technologie SD

1. EXEMPLES

Exemple 1

Telenet m'a informé du passage de la SD à la HD le 2 septembre 2014. Depuis lors, ils n'émettent plus leurs signaux TV numériques qu'en haute définition. Le logiciel des digibox et digicorders SD n'est plus pris en charge par le fabricant. Selon Telenet, la HD devient la nouvelle norme en matière de télévision. J'ai deux digicorders SD qui ont un peu plus de cinq ans et qui fonctionnent toujours. Puisque Telenet prend l'initiative de passer à la HD, j'attends une compensation de Telenet et pas une « lettre où l'on m'écrit qu'il est dommage que mes digicorders ont plus de cinq ans. » Telenet part du principe que l'électronique ne dure pas plus de cinq ans. Je choisis des appareils durables et je continue à les utiliser jusqu'à ce qu'ils tombent vraiment en panne. Ce n'est pas à mon opérateur télécom de décider.

Exemple 2

Telenet déclare dans une lettre que mon digicorder SD sera inutilisable à partir de septembre et que dès ce moment, pour regarder la télévision, je dois acheter un nouveau digicorder numérique coûteux. Mon digicorder SD date de 2008. Telenet me l'a proposé gratuitement lors de la conclusion d'un abonnement combiné d'au moins un an comprenant téléphonie, internet et télévision numérique. À l'époque, j'ai répondu à ces conditions et en 2008, je suis devenu propriétaire d'un digicorder SD. À présent, Telenet affirme que ces digicorders sont tout à fait hors-jeu et que la HD est devenue la norme. Comme mon digicorder SD d'à peine six ans ne prend pas en charge la technologie HD, on m'oblige à acheter ou à louer la version HD. Dans un e-mail du 6 mai 2014, j'ai reçu une nouvelle position détaillée en matière de service, qui est insuffisante à mes yeux. Pour les décodeurs achetés après le 2 avril 2009, Telenet garantira les services de base de la télévision numérique pendant 5 ans. (...)



Cette solution de Telenet ne vaut toutefois pas pour les clients qui ont acheté un décodeur précédemment ou sont devenus propriétaires d'un décodeur dans le cadre d'un contrat combiné. Je trouverais logique que Telenet m'offre gratuitement un nouveau digibox HD et que le délai de fin d'utilisation d'un produit devienne une mention obligatoire.

2. COMMENTAIRE

Depuis le début de 2014, le service de médiation a reçu une centaine de plaintes de clients de Telenet qui avaient été informés par lettre de la cessation de la technologie Standard Definition (SD) à partir du 2 septembre 2014. Les clients concernés utilisaient un digibox ou digicorder SD et s'élevaient contre le passage forcé à la High Definition (HD), surtout en raison des coûts supplémentaires qui y étaient liés. Comme il ressort des plaintes citées, les clients ont été contraints d'acheter un digibox HD ou de louer un digicorder HD pour continuer à utiliser les services de TV numérique à partir du 2 septembre 2014. Via une lettre d'annonce de Telenet, ces clients se sont vu proposer une « offre personnelle de transition », constituée d'une ristourne sur le prix d'achat d'un digibox HD ou d'une réduction temporaire sur la location d'un digicorder HD. Les plaignants n'étaient pas satisfaits de cette indemnisation et ont fait appel au service de médiation.

Le mécontentement des nombreux utilisateurs concernés a, alors, incité Telenet à définir rétroactivement une nouvelle politique relative au service clientèle. Désormais, l'opérateur garantit les services de base de télévision numérique jusqu'à 5 ans après l'achat du décodeur. Si, durant cette période, une innovation technologique devait survenir rendant inopérants certains types de digibox ou de digicorders, Telenet prévoirait une alternative. En pratique, cela signifie qu'une personne ayant acheté un décodeur SD après le 2 avril 2009 se verrait remettre gratuitement un décodeur HD jusqu'à 5 ans après l'achat. Une fois la période de gratuité écoulée, ces clients peuvent continuer à louer le décodeur ou le rapporter. Ceux qui ont acheté un décodeur SD avant le 2 avril 2009 ne sont pas concernés par cette nouvelle disposition. Ces clients ne peuvent bénéficier que d'une « offre personnelle de transition » : achat d'un digibox HD à 79 € au lieu de 99 €, réduction à 4 € du loyer mensuel d'un digicorder HD au lieu de 8,35 € et ceci jusqu'à la fin de 2014, ou achat d'un digibox HD recyclé à 1 € et dans les limites du stock disponible.

Le service de médiation est d'avis qu'en l'occurrence, Telenet a enfreint l'article de la loi sur les pratiques du marché du 6 avril 2010 en vigueur à ce moment. Cette disposition légale stipule que les entreprises, au plus tard au moment de conclure un contrat, doivent fournir au consommateur les informations utiles sur les principales caractéristiques du produit et les conditions de vente, compte tenu, d'une part, du besoin d'information exprimé par le consommateur et, d'autre part, de l'utilisation communiquée par le consommateur ou raisonnablement prévisible.

En principe, l'utilisateur peut se fier au fait que lorsqu'il achète un appareil électronique, il pourra l'utiliser jusqu'à ce que l'appareil tombe en panne à l'issue du délai de garantie. En cas d'écart par rapport à ces attentes, la moindre des choses est que le vendeur en informe l'utilisateur, conformément à l'article 4 de la loi sur les pratiques du marché alors en vigueur.

En l'occurrence, Telenet a affirmé que les décodeurs pourraient éventuellement ne plus être utilisables après une période de cinq ans en raison de circonstances liées aux évolutions technologiques. Cette importante limitation n'a, toutefois, pas été communiquée aux personnes qui avaient acheté à Telenet un décodeur SD. À l'époque, on ne parlait pas de nouvelle politique du service clientèle. L'instauration rétroactive d'une telle politique est contraire à l'article 4 de la loi sur les pratiques du marché puisque l'information est fournie après la conclusion du contrat de vente. Autrement dit, au moment de l'achat des décodeurs SD, les utilisateurs n'étaient pas au courant de l'existence d'une limitation de la durée de vie et/ou de la prise en charge de leurs appareils, ce qui est inadmissible. Ceux qui ont utilisé leurs décodeurs SD en bon père de famille, permettant à l'appareil de fonctionner bien au-delà de la garantie fournie, ont ressenti d'autant plus péniblement l'instauration par Telenet d'une nouvelle politique du service clientèle.

En outre, Telenet doit tenir compte du fait que les plaignants, eux-mêmes, n'étaient pas demandeurs d'une mise à l'arrêt de la plateforme SD et du passage à la technologie HD. De nombreux plaignants ne disposent pas d'un téléviseur HD et ont indiqué ne pas être intéressés par l'interactivité que la technologie HD leur offre.

Cela étant, on peut s'attendre à ce qu'un opérateur télécom fournisse des efforts pour répondre aux attentes d'innovation d'un important groupe d'utilisateurs. Ceci implique qu'un opérateur doit régulièrement commercialiser des produits novateurs et soit abandonner, soit mettre à jour des technologies plus anciennes. Ici, nous partons du principe que Telenet a atteint le plafond en matière de mises à jour des décodeurs SD. Selon toute vraisemblance, la plupart des clients TV de Telenet utilisaient déjà la plateforme HD avant le changement obligatoire. On peut se demander s'il était encore intéressant pour Telenet de continuer à investir dans une technologie vieillie et peu utilisée comme la SD.



Le maintien d'une technologie vieillie comme la SD comporte en outre un risque supplémentaire. Comme Telenet recourt à des prix unitaires pour l'abonnement à la télévision numérique, une trop grande différence de qualité menaçait de s'instaurer entre les services SD et HD, en conséquence de quoi les utilisateurs de la première technologie pouvaient s'élever contre le fait qu'ils devaient payer le même abonnement pour un service de moindre qualité.

Tout bien considéré, le service de médiation estime qu'une solution pragmatique et conciliatrice pourrait consister dans le fait que Telenet procure gratuitement un décodeur HD jusqu'à huit ans après l'achat du décodeur SD.

Après ces huit ans, le plaignant pourrait décider de continuer à louer au tarif normal le décodeur HD reçu ou de rapporter l'appareil. Pendant la période durant laquelle il bénéficierait de la location gratuite, il pourrait découvrir les différents avantages de la technologie HD, ce qui l'inciterait à apprécier le produit. Ultérieurement, le plaignant resterait évidemment libre de continuer à utiliser la télévision HD de Telenet, ou de passer à un autre opérateur ou à la TV analogique.

Le service de médiation a traité les plaintes dans ce sens et a adressé des recommandations à Telenet. Toutefois, l'opérateur n'a pas réservé de suite positive au conseil de mettre gratuitement un décodeur HD à disposition des plaignants jusqu'à huit ans après l'achat de leur appareil SD. Dans son argumentation, l'opérateur a fait remarquer que le digibox ou le digicorder ne sont pas des appareils électroménagers avec une durée de vie moyenne de six à huit ans, mais essentiellement un ordinateur équipé de matériels et de logiciels avancés. Selon Telenet, pour les appareils de ce type, la durée de vie et l'assistance sont de bien plus courte durée, à savoir de trois à cinq ans. L'opérateur a, en outre, indiqué que le digibox ou le digicorder font partie du médium « télévision et vidéo », un environnement en évolution technologique rapide. Il a encore ajouté que le consommateur est bien conscient de cet état de fait et ne peut raisonnablement partir du principe que son décodeur sera encore pris en charge cinq ans après l'achat. Telenet a conclu que prolonger la garantie de service au-delà de cinq ans n'était pas réaliste.

Le service de médiation est étonné de l'attitude de Telenet dans cette problématique. Les plaintes reçues ont, en effet, montré que de nombreux utilisateurs possédaient bel et bien des décodeurs SD en parfait état de fonctionnement cinq ans après l'achat. Ceci contredit l'argument de Telenet selon lequel la durée de vie n'atteindrait que trois à cinq ans pour ce type d'appareils. La conviction de Telenet que les utilisateurs doivent être conscients du fait que les appareils électroniques du médium « télévision et vidéo » ne sont pris en charge que pendant une période de cinq ans après l'achat porte davantage encore à controverse. Le service de médiation est d'avis que si le vendeur instaure des limitations en matière de durée de vie ou d'assistance sur quelque appareil que ce soit, il doit le communiquer de façon claire et transparente à l'utilisateur au moment de l'entretien de vente. En l'occurrence, cela ne s'est pas fait et la nouvelle politique a été appliquée rétroactivement. Il ressort des plaintes que les utilisateurs considèrent généralement que les appareils restent opérationnels jusqu'au moment de l'apparition d'un défaut majeur ou d'une panne. Clairement, de nombreux utilisateurs n'acceptent pas le principe selon lequel un opérateur décide de cesser la prise en charge des appareils alors qu'ils fonctionnent encore, ce qui explique le nombre de plaintes reçues au service de médiation et le succès de la pétition de Test-Achats.

3. RECOMMANDATIONS À TELENET

Le service de médiation est, d'une part, déçu du traitement que Telenet a réservé aux plaintes relatives au passage obligé de la SD à la HD, mais, d'autre part, constate, malgré tout, que Telenet a tiré les leçons de cette problématique et a instauré une nouvelle politique en matière de service clientèle. Le service de médiation incite Telenet à informer ses clients potentiels de la manière la plus transparente possible de ces dispositions avant la conclusion du contrat de vente. Ce n'est qu'ainsi que les utilisateurs prendront conscience que Telenet ne peut pas assurer de prise en charge illimitée d'appareils fonctionnels, ce que certains considèrent comme un critère supplémentaire pour acheter, ou non un appareil. Si cette information cruciale peut être donnée de manière correcte et optimale, nous pensons qu'une modification du cadre technologique et la cessation de la prise en charge de certains types d'appareils entraîneront moins de plaintes. La politique de service doit faire partie du contrat de vente et nous pouvons espérer que l'acheteur en ait connaissance.

Conseils aux utilisateurs :

- Ayez conscience que les appareils vendus par un opérateur peuvent devenir obsolètes suite à une évolution des technologies. Informez-vous au préalable de l'éventuelle politique de votre opérateur en matière de service.
- Faites appel au service de médiation lorsque le service clientèle de votre opérateur n'est pas en mesure de traiter correctement une plainte en première ligne.



D. → Plaintes contre Proximus en matière de facturation de services M-commerce (Ero247.mobi)

1. EXEMPLES

Exemple 1

Depuis mars 2014, Proximus me facture chaque semaine 7,50€ pour le service Ero247.mobi. Je n'ai jamais autorisé ce site web à retirer de l'argent de mon compte. Je ne me suis même jamais enregistré sur ce site. Entre-temps, j'ai lu sur un forum que je ne suis apparemment pas le seul dans le cas. Proximus dit ne rien pouvoir faire à ce sujet. Selon eux, nous devons continuer à payer ces factures puisqu'ils n'ont aucun tort à cet égard. Le service clientèle s'est montré tout sauf coopératif. La seule action envisageable était de tout bloquer, de sorte que je ne pouvais plus bénéficier de rien, par exemple de l'achat par SMS de tickets de parking, etc. J'ai fait ce choix, car je ne souhaite pas payer pour quelque chose que je n'ai pas choisi moi-même.

Exemple 2

Les dernières factures prélèvent un montant hebdomadaire de 7,50€ sous la rubrique Proximus M-Pay. Le détail mentionne le nom commercial Ero247.mobi, et le type de services, « Adultcontent ». Je ne connais absolument pas ce service. Comment pourrais-je avoir conclu un contrat ? Il se fait que mon fils mineur (12 ans) est l'utilisateur du numéro d'appel pour lequel ces montants sont facturés. Il n'est pas au courant du service susmentionné. Le 5 août 2014, je me suis rendu à la boutique Belgacom de O. pour discuter de cette affaire, mais là, ils n'ont pu m'aider en aucune manière ni même faire en sorte que ces montants ne soient plus facturés à l'avenir. Ils m'ont renvoyé au service clientèle pour obtenir de l'information supplémentaire. J'ai contacté ce service, qui m'a communiqué qu'il s'agissait de la refacturation d'un service pour lequel ils n'avaient pas d'informations. Ils ne pouvaient pas me donner le nom de la société à laquelle ces montants étaient versés. En outre, ils ne pouvaient pas me citer le contrat sur lequel ils se basaient pour me facturer les montants précités. Après longue insistance, le service clientèle m'a donné un numéro de téléphone et une adresse e-mail par lesquels je pouvais éventuellement me désinscrire. J'ai appelé ce numéro où on m'a répondu en français (alors que j'avais choisi le néerlandais dans l'arborescence des menus). Enfin, j'ai pu communiquer le numéro de téléphone en question et, après une longue musique d'attente, la dame francophone a déclaré que le numéro concerné était dorénavant retiré de leur fichier. (...) Je souhaite être exonéré du montant exigé, que je conteste. Je souhaite également obtenir les coordonnées complètes (...) J'aimerais également savoir comment de telles aberrations peuvent être évitées à l'avenir, pour moi comme pour d'autres utilisateurs de Proximus.

2. COMMENTAIRE

Le service de médiation a reçu depuis la mi-2013 plusieurs dizaines de plaintes de clients Proximus s'étonnant de la facturation de services M-commerce. Ce terme signifie Mobile Commerce, ou le commerce par le biais de téléphones mobiles. Les applications sont très diverses, mais le principe est toujours le même : un utilisateur effectue des achats ou demande des informations payantes par le biais de connexions Internet mobiles. Le phénomène d'achats de services et produits par le biais de téléphones mobiles porte également le nom de Mobile Payment ou, en abrégé, MPay. Les prestataires de M-commerce collaborent avec les opérateurs de mobilophonie pour la perception des frais. La facturation des services commandés et consommés peut se faire par le truchement des opérateurs de mobilophonie. Le cas échéant, ces derniers reprendront les services M-commerce dans une rubrique distincte et spécifieront qu'il s'agit de services de tiers.

Assez étonnamment, pour les services M-commerce, le service de médiation n'a pratiquement reçu que des plaintes concernant Proximus.

Le service de médiation a reçu les premières plaintes relatives à ces services à la mi-2013. En première instance, ces plaintes concernaient la facturation par Proximus de services proposés par les sociétés Wister et, dans une moindre mesure, Boku. En 2014, le nombre de plaintes contre Proximus relatives aux services M-commerce a explosé sous l'impulsion des factures de la société Ero247.mobi. Rares ont été les plaintes relatives à d'autres services M-commerce introduites en 2014.

Comme illustré dans les exemples ci-dessus, la plupart des plaignants affirment n'avoir, en aucun cas, pris l'initiative d'activer les services M-Commerce d'Ero247.mobi et/ou avoir utilisé ces services. Les plaignants déduisent du fait que Proximus leur facture un montant hebdomadaire de 7,5€ pour ces services qu'un abonnement a été activé sans leur consentement ou leur connaissance. Les plaignants souhaitent obtenir l'arrêt immédiat de ces services, ainsi qu'un crédit pour les frais imputés.



La plupart des plaignants ont, tout d'abord, adressé leurs questions et plaintes à la partie émettant la facture, à savoir Proximus. Il ressort, ainsi, des exemples cités, qu'en première ligne, l'opérateur n'a donné aux plaignants aucune perspective de solution. Proximus s'est entièrement distancié des factures contestées, n'a fait aucun effort pour enquêter sur le problème, allant jusqu'à donner l'impression qu'aucune mesure ne pouvait être prise pour se désabonner du service M-commerce. Dans un certain nombre de cas, les plaignants se sont vus conseiller d'envoyer par SMS un message STOP à un numéro donné. Or cette méthode de désabonnement ne vaut que pour les services SMS premium, auxquels n'appartient pas le M-commerce. Dans le cas présent, Proximus a, donc, incorrectement informé les plaignants sur les modalités de désinscription des services d'Ero247.mobi.

Lorsque, par la suite, les plaignants ont fait appel au service de médiation, le point de vue de Proximus a été, à nouveau, demandé. L'opérateur s'est contenté de rappeler à ce propos que son rôle se limitait à percevoir les paiements au nom et pour le compte de tiers avec lesquels le client a conclu un contrat. Proximus a également fait remarquer que lorsqu'un utilisateur décide de commander des services d'Ero247.mobi, il doit se déclarer d'accord avec les conditions générales de cette société. Contrairement à l'attitude adoptée en première ligne par Proximus, les plaintes auprès du service de médiation ont donné l'occasion de contacter l'exploitant du service Ero247.mobi. L'opérateur a, chaque fois, demandé au prestataire de services des informations sur l'inscription et le contenu du service. Ero247.mobi a également été prié de procéder à la résiliation de l'abonnement et de la confirmer. Dans le cadre des plaintes auprès du service de médiation, cette information a toujours été communiquée aux plaignants. Ils ont également été informés que Proximus ne se montrait toujours pas disposé à créditer les montants contestés. Dans la plupart des cas, les plaignants ont été renvoyés vers le prestataire de services et ont eu connaissance de son numéro de téléphone et adresse e-mail. Enfin, Proximus a suggéré aux plaignants d'instaurer un plafond financier pour les services M-commerce et de bloquer entièrement ces services. L'opérateur a averti les plaignants qu'en cas d'un tel blocage, d'autres services comme PingPing, De Lijn et parking SMS deviendraient inaccessibles.



Le service de médiation a demandé à Proximus, dans le cadre du traitement de ces plaintes, de fournir une preuve de l'inscription aux services d'Ero247.mobi. Les réponses de l'opérateur n'ont jamais apporté de preuve convaincante de l'inscription. Or, cette information est cruciale puisque les plaignants ont déclaré, pratiquement à l'unisson, n'avoir jamais commandé les services M-commerce concernés. Au final, Proximus n'a pu informer le service de médiation que de la période à laquelle les services d'Ero247.mobi auraient été commandés, avec en complément, dans certains cas, le type d'appareil sur lequel l'inscription aurait été faite. Dans des dossiers plus récents, Proximus a fourni de l'information sur la procédure d'inscription sous la forme de saisies d'écran du site web d'Ero247.mobi.

Une part importante des plaignants s'est abstenue de répondre aux explications de Proximus et ces plaintes ont donc été clôturées à l'amiable. Le service de médiation constate, en effet, que ce groupe de plaignants se satisfait du désabonnement aux services d'Ero247.mobi. En l'absence de conciliation entre les points de vue du plaignant et de Proximus, la médiation s'est poursuivie, toutefois sans mener à un règlement à l'amiable. Le service de médiation a, donc, clôturé ces plaintes par des recommandations individuelles.

Dans ces recommandations, le service de médiation a souligné qu'en tant que partie facturant les services, Proximus a l'obligation de justifier la facturation en cas de contestation. Le fait que la facturation ait trait à des services de tiers est, dans ce cadre, de moindre importance. Ces tiers sont en effet considérés comme des partenaires de Proximus qui utilisent le réseau de l'opérateur et qui payent probablement une redevance à cet effet. Le service de médiation n'a même pas reçu de début de preuve montrant que les plaignants auraient commandé les services d'Ero247.mobi. En application de l'article 1315 du Code civil, Proximus, en tant que partie facturante, doit pouvoir prouver l'existence d'une obligation entre le plaignant et le prestataire de services concerné, ce qui n'a pas été le cas. Dans ces recommandations, le service de médiation a également souligné qu'en première ligne, Proximus n'avait pris aucune mesure pour désinscrire les services M-commerce d'Ero247.mobi. Informé des plaintes de première ligne, l'opérateur aurait dû procéder immédiatement à la désinscription des services d'Ero247.mobi et indiquer la possibilité de bloquer les services M-commerce, ce qui n'a pas été le cas. Fort de ce constat, le service de médiation a recommandé à Proximus de créditer intégralement les frais facturés pour les services M-commerce d'Ero247.mobi.

En décembre 2014, le service de médiation a reçu une réponse positive de Proximus à nos recommandations: l'opérateur confirmait que les frais contestés seraient crédités.



3. RECOMMANDATIONS À L'OPÉRATEUR ET AU SECTEUR

S'agissant des services de M-commerce, le service de médiation se voit contraint de reprendre intégralement ses recommandations du rapport annuel 2013 à l'adresse de Proximus et du secteur.

Le service de médiation exhorte une fois encore Proximus à adopter une attitude fondamentalement différente vis-à-vis des plaintes relatives à la facturation de services M-commerce. Proximus est, en effet, tenu, en cas de questions ou plaintes, de justifier chaque élément faisant partie de la facturation, et ce même s'il s'agit de frais liés à des services de tiers. Il est, par conséquent, recommandé, par analogie aux plaintes relatives aux SMS premium, de lancer, dans de telles circonstances, un examen approfondi en collaboration avec les partenaires concernés comme Ero247.mobi. L'absence actuelle de directives officielles concernant l'organisation de services M-commerce ne doit nullement empêcher Proximus de vérifier l'exactitude de la facturation. À nouveau par analogie aux services SMS premium, il est crucial, à tout le moins, de vérifier si le client s'est inscrit au service M-commerce concerné ou s'il a commandé le service. Il convient également de vérifier si le prestataire de services a informé le client de manière correcte et transparente à propos du tarif et des modalités de désinscription. En fonction du résultat de l'examen, il pourra être décidé de créditer ou non les frais contestés. Dans ce dernier cas notamment, le plaignant doit pouvoir être mis en possession des documents nécessaires soutenant le point de vue de Proximus.

Afin de lutter contre les facturations indésirables de services M-commerce et de mieux protéger les utilisateurs, le service de médiation recommande fortement à Proximus d'accorder la priorité à l'organisation d'une campagne d'information afin d'expliquer aux utilisateurs les possibilités de blocage de divers services payants (services M-commerce, SMS premium, lignes 090X). Bien évidemment, Proximus est également censé donner spontanément connaissance de ces mesures préventives dans le cadre de chaque contact client relatif à la facturation de services M-commerce.

À ce propos, signalons encore au passage que, dans leur majorité, les clients se sont dits déçus du fait que Proximus ne les autorisait pas à interdire l'accès aux services M-commerce sans bloquer d'autres services payants. Il se fait que de nombreux clients continuent à faire usage des tickets SMS de De Lijn ou du parking SMS, facilités qui leur sont supprimés si, en raison de facturations M-commerce non souhaitées, ils choisissent de demander que Proximus mette en place un blocage. Aussi, le service de médiation recommande-t-il à Proximus de proposer des mesures de blocage plus sélectives et mieux ciblées.

Le marché des services M-commerce recèle un important potentiel et devrait, selon les attentes, connaître une forte croissance au cours des années à venir, portée par l'utilisation accrue des smartphones et le déploiement étendu des différentes applications. Le secteur ne profitera nullement d'un marché M-commerce inondé de plaintes d'utilisateurs. Le service de médiation a déjà constaté en 2014 une augmentation du nombre de plaintes relatives aux services M-commerce par rapport à 2013.

Pour cette raison, le service de médiation encourage, une fois de plus, le secteur à créer le plus rapidement possible un cadre réglementaire mettant un frein aux possibles abus des prestataires, en les limitant et en visant un renforcement des mesures de protection des consommateurs. Lors de la décennie écoulée, le service de médiation a pu, dans le cadre des plaintes relatives aux services SMS premium, déjà constater qu'un tel cadre réglementaire était indispensable. Les directives GOF et le Code d'éthique pour les télécommunications applicables aux services SMS premium comportent tous deux des mesures importantes en matière de protection des utilisateurs pouvant servir de fondement au développement de nouvelles règles relatives aux services M-commerce.

Conseils aux utilisateurs :

- Soyez prudent lors de l'activation de services M-commerce et demandez des renseignements préalables concernant les tarifs et, dans le cas d'un service d'abonnement, les modalités de désinscription. Envisagez un blocage des services M-commerce lorsque vous n'avez nullement l'intention d'y faire appel. Vous pouvez demander le blocage au service clientèle de votre opérateur. Sachez qu'en pareil cas, il se peut que vous ne puissiez plus faire appel à d'autres services de paiement comme le parking SMS et les tickets SMS de De Lijn.
- Faites appel au service de médiation lorsque le service clientèle de votre opérateur n'est pas en mesure de traiter correctement une plainte en première ligne.



E. → Plaintes relatives à la facturation d'appels entrants de l'étranger et à l'absence de possibilités de blocage.

1. EXEMPLES

Exemple 1

J'ai été escroqué par de faux collaborateurs de Microsoft qui m'ont appelé plusieurs fois le 22 février 2014 au départ d'un numéro étranger. Est-il possible de tracer ce numéro pour que je le communique à la police? Je fais d'ailleurs cette démarche à sa demande.

Exemple 2

Depuis le 13 octobre 2014, je suis inondé d'appels téléphoniques en provenance de différents numéros de Gambie. Pour l'un des appelants, j'ai gagné un prix de 5.000€. (...) J'ai reçu ces appels toutes les 15 minutes. Est-il possible de bloquer ces numéros? J'espère que cela ne m'occasionnera pas de frais.

2. COMMENTAIRE

En 2014, le service de médiation a reçu des centaines de plaintes liées à des appels malveillants en provenance de l'étranger. Les plaignants ont indiqué recevoir des appels à répétition à toutes heures du jour ou de la nuit. Dans certains cas, les appels étaient liés à des tentatives d'escroquerie, comme illustré dans les exemples cités.

Conformément à l'article 43bis, §3, 7° de la loi du 21 mars 1991, le médiateur est chargé 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.

Lorsque, dans le cadre de son enquête, le service de médiation constate que les appels malveillants proviennent de l'étranger, l'identification de l'émetteur n'est pas possible.

Comme le montre le second exemple cité, bon nombre de victimes cherchent moins à connaître l'identité de l'appelant qu'à bloquer les numéros gênants.

Le service de médiation a, à maintes reprises, recommandé aux différents opérateurs d'offrir des facilités aux usagers des télécoms afin que les appels malveillants puissent être bloqués. Ce conseil fait partie des recommandations reprises dans le chapitre «Plaintes Appels malveillants» du rapport annuel 2013.

Par le passé, les opérateurs ont toujours indiqué être dans l'impossibilité de pouvoir régler le blocage de certains appels entrants.

Proximus a changé d'attitude suite aux plaintes de clients pour des appels gênants en provenance de Gambie et a décidé de bloquer certaines séries de numéros pour les appels tant entrants que sortants.

TV Vlaanderen a, également, informé le service de médiation qu'elle offrait désormais à ses clients la faculté de bloquer des numéros à l'origine d'appels gênants.

Le service de médiation encourage les autres opérateurs à tenir davantage compte des nombreux clients confrontés à des appels gênants, essentiellement de l'étranger, et à proposer des possibilités de blocage.

Ces recommandations sont encore renforcées par les tentatives d'escroqueries relatives aux appels malveillants en provenance de l'étranger et illustrées par les exemples cités.

Le premier exemple est relatif à un phénomène presque intégralement décrit dans le rapport annuel de 2013 et qui continue à générer des plaintes en 2014. Les victimes reçoivent des appels de personnes anglophones qui se font généralement passer pour des collaborateurs de Microsoft et les avertissent de problèmes sur leurs ordinateurs. Ces soi-disant employés de Microsoft proposent, à chaque fois, de résoudre le problème. La personne appelée doit se rendre sur un site Internet et télécharger une application permettant de prendre le contrôle de l'ordinateur. Ensuite, plusieurs fenêtres d'alerte sont ouvertes à distance.



Pour résoudre le problème, il est demandé à l'utilisateur de payer une somme d'argent. Les messages d'erreurs qui apparaissent sont, en réalité, des copies servant à soutirer de l'argent. Les médias et la police ont déjà organisé des campagnes d'information afin de sensibiliser le citoyen face à cette fraude organisée à grande échelle. Vu que les criminels utilisent la téléphonie pour atteindre leurs victimes potentielles, celles-ci font souvent appel, à juste titre, au service de médiation afin de demander une recherche liée aux appels malveillants. En outre, les victimes de ces appels malveillants insistent sur le blocage des numéros d'appel concernés. Dans le cadre de ces dossiers, le service de médiation a lancé une recherche qui indique, à chaque fois, que les appels proviennent de l'étranger.

Le deuxième exemple cité est en relation avec un autre type de fraude, où les victimes sont confrontées à la facturation d'appels téléphoniques entrants. En principe, les appels téléphoniques sont à la charge de l'appelé, sauf dans le cas du roaming ou de ce que l'on appelle les collect calls.

Les plaintes ont révélé que des utilisateurs ne se doutant de rien recevaient de l'étranger des appels répétitifs et gênants (Gambie, Burundi et Tunisie) et constataient, ensuite, que ces appels entrants leur étaient facturés, alors qu'il n'y avait ni roaming ni collect call. Datant de fin 2014, ces plaintes n'avaient pas encore pu être entièrement traitées à la fin de l'année.

Plusieurs opérateurs ont indiqué qu'il était techniquement possible d'installer des blocages sélectifs d'appels entrants sur les raccordements des clients. C'est dans le cadre de la réception d'appels malveillants que la demande des utilisateurs est la plus pressante. Vu les divers phénomènes d'escroquerie liés aux appels entrants, les opérateurs peuvent, en offrant des facilités de blocage, contribuer à améliorer la sécurité pour les usagers des télécoms.



7. VOL ET HACKING

62



TABLE DES MATIÈRES

7. DIVERS PROBLÈMES RELATIFS AU VOL ET AU HACKING	62
A. Contexte	64
B. Plaintes relatives au vol d'un GSM	64
1. Exemples	64
2. Commentaire	64
3. Recommandation aux opérateurs	65
C. Hacking	66
1. Exemples	66
2. Commentaire	66
3. Recommandation aux opérateurs	67
D. Conclusion - que faire en tant que victime potentielle?	67
1. Vol d'un GSM	67
2. Hacking d'un central téléphonique	67



63



Le vol de téléphones mobiles est un phénomène fréquent et internationalement répandu. Les auteurs ne visent plus uniquement l'appareil, mais aussi la carte SIM qu'il contient et qui permet d'émettre des appels.

**24H/24**

CONTACTEZ IMMÉDIATEMENT VOTRE
OPÉRATEUR EN CAS DE VOL DE GSM



A. → Contexte

Le vol de téléphones mobiles est un phénomène fréquent et internationalement répandu. En outre, les auteurs ne visent plus uniquement l'appareil, mais aussi la carte SIM qu'il contient et qui permet d'émettre des appels. La victime d'un vol a toujours intérêt à faire rapidement bloquer la carte SIM par son opérateur afin d'éviter que les auteurs ne puissent utiliser sa carte ou son téléphone mobile pour passer des appels dont la facturation peut rapidement devenir importante.

Le nombre de cas de hacking est en constante augmentation lui aussi. Souvent, le hacking est l'œuvre d'organisations criminelles qui proposent de cette manière à des tiers des communications téléphoniques internationales bon marché. Mais comme mentionné ci-avant, les consommateurs sont, eux aussi, les victimes d'escrocs.

Ces problèmes seront évoqués dans le présent chapitre à l'aide de quelques exemples concrets. Par ailleurs, pour chacune de ces problématiques, le service de médiation formulera des recommandations aux opérateurs. Pour clôturer, nous formulerons quelques conseils aux utilisateurs.

B. → Plaintes relatives au vol d'un GSM

1. EXEMPLES

Exemple 1

J'ai été victime du vol de mon GSM dans un restaurant à Barcelone. Dans l'heure qui a suivi le vol, des appels ont été passés pour un montant de 11.584,32€. J'ai d'abord fait dresser un procès-verbal par la police et ensuite donné ordre à l'opérateur de bloquer ma carte SIM. Je souhaite que le montant total me soit crédité, comme promis par le service clientèle de Proximus. À mon avis, Proximus est toujours responsable de tous les dommages matériels et immatériels liés à l'utilisation abusive de ses réseaux et/ou de ses services.

Exemple 2

J'ai été victime d'un vol, notamment de mon GSM, durant un séjour à Barcelone. J'ai immédiatement fait une déclaration à la police. Comme je ne disposais plus d'un GSM, je n'ai bloqué ma carte SIM qu'à mon retour, mais alors immédiatement, et j'ai déclaré le vol ici aussi, auprès de la police belge. Cette semaine, j'ai reçu de Telenet une facture de 510,90€ en appels internationaux (sans doute passés par les voleurs). Selon le contact téléphonique avec Telenet, ces frais ne pourraient pas être remboursés parce que «je n'ai pas subi de dommage physique» lors du vol. On n'a pas pu me donner d'explication pour les frais élevés qui, après analyse, se sont avérés causés par plusieurs appels simultanés. J'attends une intervention de Telenet. J'estime que ces situations ne relèvent pas de l'utilisation normale et que c'est la tâche/responsabilité d'un opérateur télécom de prévenir ces abus et non de refacturer à l'utilisateur victime d'un tel usage malveillant.

Exemple 3

J'ai fait appel au service de médiation parce que Mobistar refusait de remplacer l'iPhone qui m'avait été dérobé, alors que je disposais d'une assurance qui couvrait le vol. Je pense que les clauses d'exclusion, telles que mentionnées dans les conditions générales relatives à l'option assurance, sont sujettes à interprétation.

2. COMMENTAIRE

Le service de médiation a reçu en 2014 quelques dizaines de plaintes concernant le vol d'un GSM. On notera plusieurs plaintes reçues par le service de médiation pour des vols commis à Barcelone. Les plaignants ont tous été confrontés à des factures astronomiques, parfois des centaines de fois plus élevées que leur facture mensuelle habituelle. Ces victimes se demandent pourquoi, en pareil cas, l'opérateur n'a pas pris de mesures pour prévenir cette situation.

Les factures détaillées ont clairement montré que les voleurs ont appelé sans interruption durant des heures et parfois des jours des numéros étrangers. Les plaignants ont refusé de payer l'ensemble des montants facturés. Certains ont admis qu'ils avaient commis une erreur en ne bloquant pas leur abonnement à temps après le vol et étaient disposés à prendre en charge une partie des frais, mais pas au tarif habituel. De même, ils n'ont pas compris pourquoi, face à un comportement à ce point anormal, l'opérateur n'a pas lui-même bloqué l'abonnement. Ils étaient d'avis que les opérateurs auraient dû remarquer ces montants anormaux. C'était comme s'ils avaient ouvert une ligne de crédit illimitée chez leur opérateur.



Exemple 1

Dans ses réponses, Proximus a mis en évidence le fait que le vol n'a pas, immédiatement, été déclaré à ses services, alors que le service clientèle est accessible 24 heures sur 24. Sur ce point, Proximus a renvoyé à ses conditions générales.

Pour certaines plaintes, Proximus était disposé à intervenir commercialement, toutefois sans que le service de médiation puisse vérifier pourquoi ce geste était possible pour une plainte et non pour une autre.

Pour une de ces plaintes, Proximus a fait savoir au service de médiation qu'un renvoi était activé vers un numéro d'appel au Luxembourg. Cela permettait de transférer plusieurs appels au même moment et de les facturer au plaignant. Ce système fonctionnait via un renvoi d'appels, le numéro de GSM pouvant recevoir plusieurs appels en même temps, après activation de la fonction « Call forwarding all calls » sur l'appareil concerné.

Exemple 2

Dans ses réponses, Telenet a, elle aussi, refusé d'assumer une quelconque responsabilité dans la consommation élevée et a demandé aux plaignants de se tourner vers leur assurance vol ou assistance voyage.

Le service de médiation ne peut que confirmer que Telenet n'est pas compétente pour effectuer des missions de recherche en vue d'arrêter de possibles auteurs de vol. Il s'agit d'une mission exclusive des autorités judiciaires. En outre, il est évidemment impossible aux opérateurs de facturer ce trafic aux auteurs du vol. Le plaignant est la seule partie contractante qui peut être rendue responsable du paiement de la facture relative aux appels établis avant que la carte SIM ne soit bloquée.

Exemple 3

Les plaignants ont dépensé beaucoup d'argent pour leurs GSM/smartphones et ont souvent souscrit une assurance sur les conseils du vendeur. Dans de nombreux cas, les compagnies refusent de dédommager parce que le vol serait dû à la négligence, ce que les opérateurs télécoms ont confirmé. Mobistar a, toutefois, admis qu'au besoin, les plaignants pouvaient résilier leur contrat d'assurance.

Le service de médiation confirme que les conditions générales des opérateurs prévoient que le vol résultant d'une négligence n'est pas couvert. Le service de médiation constate à ce propos dans de nombreux dossiers que l'assureur et/ou l'opérateur n'accomplissent pas d'efforts significatifs pour vérifier les faits afin de savoir si le cas concerné découle bien d'une négligence. Dans cet exemple, Mobistar a choisi de ne pas remplacer l'appareil, les plaignants pouvant toutefois résilier leur contrat d'assurance contre le vol sans indemnité de rupture.

3. RECOMMANDATION AUX OPÉRATEURS

Les plaignants et le service de médiation remarquent qu'en cas de vol de GSM, les opérateurs n'ont prévu aucun plafond aux montants facturés.

Si nous comparons les cas évoqués ci-avant avec le vol d'une carte de banque, la personne lésée a, dans ce dernier cas, la possibilité d'instaurer dès le départ un plafond pour l'utilisation de la carte.

Les opérateurs télécoms disposent également de possibilités techniques pour limiter les volumes consommés par leurs clients. Ils peuvent, à tout moment, vérifier le crédit disponible et disposent d'un système d'alarme pour détecter le dépassement des montants autorisés.

Le service de médiation se demande également si les opérateurs mettent réellement en œuvre tous les moyens raisonnables afin de prévenir le dommage de leurs clients et recommande aux opérateurs de proposer une « option limite » pour éviter l'escalade des dommages en cas d'abus et de fraude.

Le service de médiation se pose également la question de savoir si aujourd'hui, les opérateurs ne sont pas légalement et contractuellement tenus de bloquer préventivement les raccordements en cas de consommation exceptionnelle. Les opérateurs bien qu'en désaccord avec ce point de vue, comme Proximus par exemple, ont souvent procédé de leur propre initiative au blocage du raccordement du plaignant, ce qui a permis d'éviter une hausse des coûts.



Le service de médiation invite, avec insistance, Proximus à adopter une méthode plus cohérente dans le traitement de ces plaintes et à ne pas faire dépendre les gestes commerciaux de la bonne volonté du gestionnaire individuel du dossier.

Par ailleurs, le service de médiation suggère à Proximus et à Telenet, ainsi qu'aux autres opérateurs, de prendre contact avec les opérateurs étrangers concernés pour aborder la problématique du crime organisé, obtenir la coopération maximale de tous les opérateurs concernés et prendre les mesures adéquates pour éviter la répétition de pareilles situations à l'avenir. Dans cette perspective, la plainte d'un client Proximus a été transmise par le service de médiation au Procureur du Roi, conformément à l'article 29 du Code d'instruction criminelle.

Pour terminer, le service de médiation constate que l'obligation d'utiliser un GSM « en bon père de famille » ouvre la porte à de nombreuses interprétations, généralement au détriment des utilisateurs. Comme la négligence n'est pas clairement établie dans de nombreux dossiers, le service de médiation recommande à Mobistar d'adopter une certaine souplesse commerciale.

C. → Hacking

1. EXEMPLES

Exemple 1

Je tiens à vous faire savoir que mes lignes fixes ont été piratées, avec pour effet l'envoi par Mobistar d'une facture d'un montant de 4.927,86 €. Malgré plusieurs plaintes introduites en première ligne et restées sans réponse, Mobistar a procédé au blocage de mes cinq raccordements GSM, en raison du solde non apuré. Par la suite, l'opérateur a, également, bloqué mes lignes fixes. J'ai, ensuite, effectué le paiement du solde ouvert, afin de limiter le dommage pour mon entreprise, dépendante du bon fonctionnement des services de télécommunication. Au-delà d'une note de crédit pour les frais contestés, j'attends une indemnisation pour le blocage de mes lignes à hauteur de 2.860 € par jour.

Exemple 2

Mon central téléphonique a été piraté, ce qui a entraîné un coût de 247 € que j'ai dû payer. Le service clientèle de Proximus a promis de créditer ce coût, avant de revenir sur cette décision. J'ai recontacté Proximus, mais je n'ai plus rien entendu de l'opérateur. J'ai ensuite porté plainte auprès du service de médiation pour les télécommunications parce que je n'avais pas été mis au courant de la sensibilité à l'intrusion de mon central téléphonique. Cela ne m'a pas été communiqué à l'installation du central; on ne m'a pas davantage recommandé de changer le code pin. Par la suite, Proximus n'a jamais donné d'avertissement pour me conscientiser à la sensibilité du central téléphonique.

2. COMMENTAIRE

Les criminels dérobent le mot de passe du plaignant via son serveur. Une fois en leur possession, ils appellent une société de téléphonie par laquelle le modem du plaignant établit un raccordement avec une ligne payante à l'étranger. Il s'agit du scénario standard des plaintes évoquées ci-avant.

Le service antifraude interne des opérateurs constate, ensuite, un grand nombre de communications internationales sur les lignes de leurs clients. Dans le meilleur des cas, les plaignants sont contactés par les opérateurs qui leur demandent de faire sécuriser leurs lignes par le fournisseur de leur central. Généralement, les plaignants possèdent un central téléphonique acheté ou loué auprès d'un tiers ou d'un central de l'opérateur sans contrat d'entretien.

Dans les plaintes dont question ci-avant, Mobistar et Proximus ont, tous les deux, argué que la protection du central n'est pas de leur ressort et que le client est tenu de préserver et de modifier lui-même le secret et la confidentialité du code d'identification (mot de passe et identifiant). Pour cette raison, dans la plupart des cas, ils n'ont pas répondu favorablement à la demande d'intervention dans les frais contestés et/ou à l'octroi qu'une quelconque indemnité pour les dommages directs ou indirects des plaignants.

Il faut souligner qu'en principe, il relève de la responsabilité des plaignants de protéger leur équipement de manière à ce que le hacking soit impossible. Cette règle est d'application dans les cas où les opérateurs ne sont, en aucune manière, impliqués dans l'installation et/ou la protection du central téléphonique ou d'une quelconque infrastructure. Le service de médiation estime que, dans ces cas, les plaignants auraient dû recueillir des informations sur les risques liés à la protection d'un tel central avant la mise en service.



Il ne faut toutefois pas oublier que, dans de nombreux cas, Proximus est impliqué dans l'installation et/ou la protection des centraux téléphoniques des plaignants qui sont d'ailleurs nombreux à acheter leur central à cet opérateur.

3. RECOMMANDATION AUX OPÉRATEURS

Le service de médiation constate que les opérateurs n'ont pas mis en place de service après-vente chargé, par exemple, de vérifier si le code fourni a effectivement été modifié par le client.

Le service de médiation recommande chaudement aux opérateurs de ne pas laisser se détériorer la communication avec les plaignants dans les dossiers de hacking et de continuer à informer régulièrement les clients sur l'état d'avancement de leurs dossiers. L'enquête prend parfois plusieurs mois sans qu'une solution n'apparaisse pour les plaignants. Pendant ce temps, les utilisateurs professionnels, par exemple, sont, de facto, contraints de payer les montants contestés pour être certains que leurs propres clients puissent encore les joindre. Dès que les opérateurs ont récupéré leur dû, ils n'ont plus de véritable raison de contribuer à apporter des éclaircissements sur les faits criminels. Le service de médiation est, tout particulièrement, interpellé par la nonchalance avec laquelle cette catégorie de plaintes est traitée.

D. → Conclusion - que faire en tant que victime potentielle ?

1. VOL D'UN GSM

- Ne laissez pas votre GSM sans surveillance.
- Gardez sous la main les caractéristiques principales de votre GSM (marque, type, numéro de série, numéro IMEI).
- Évitez que d'autres puissent utiliser votre GSM à l'aide d'un code pin, mot de passe ou pattern lock.
- Utilisez éventuellement des applications qui offrent la possibilité de tracer votre appareil et de hausser la protection de votre appareil.
- En cas de perte/vol de votre GSM, prenez immédiatement contact avec le service clientèle de votre opérateur, qui pourra bloquer votre carte SIM et empêcher ainsi son utilisation. Déclarez également le vol à la police.

2. HACKING D'UN CENTRAL TÉLÉPHONIQUE

- Modifiez les réglages standards (code).
- N'activez que les fonctions que vous utilisez.
- Installez un pare-feu.
- Installez les derniers patchs de protection.
- Bloquez les conversations après une heure donnée du jour ou à destination de l'étranger.
- Surveillez régulièrement votre consommation afin de détecter rapidement les irrégularités.
- En cas de doute, n'hésitez pas à faire appel à une assistance professionnelle ou envisagez un contrat de services.



PORTAIL INTERNET WWW.OMBUDSMAN.BE

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

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

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

À 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.



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

