



# RAPPORT ANNUEL 2019

SERVICE DE MÉDIATION POUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS



# TABLES DES MATIÈRES

Missions.....	3
Introduction.....	4
1. Plaintes introduites en 2019.....	6
2. Plaintes traitées en 2019.....	17
3. Le top 10 des opérateurs.....	26
4. Groupes vulnérables : les utilisateurs âgés.....	39
5. A propos des services d'assistance téléphonique.....	46
6. Harcèlement téléphonique.....	52
7. Arnaques téléphoniques, pratiques commerciales frauduleuses.....	60
8. Persistance des plaintes relatives à la facturation de « services fournis par des tiers ».....	66
9. Raccordements tardifs de services de télécommunications fixes.....	72
10. Double facturation après changement d'opérateur via la procédure Easy Switch.....	79
11. Frais de données en Belgique et à l'étranger.....	86
Règlement de procédure.....	93
Budget.....	98
Portail internet <a href="http://www.ombudsman.be">www.ombudsman.be</a> .....	99

# MISSIONS

*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 ;
- 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 exé-

cuter 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.



# INTRODUCTION



Le service de médiation pour les télécommunications a reçu, en 2019, 15.816 demandes d'intervention écrites. Ce nombre est, cette année, en légère baisse (-4,21 %) par rapport à 2018.

2019 connaît une augmentation (8,92 %) du nombre de demandes d'identification faisant suite à un harcèlement téléphonique (4.410 requêtes contre 4.059 en 2018). Les litiges de médiation concernant les opérateurs de télécommunications diminuent, quant à eux, soit 11.406 plaintes au lieu de 12.452 en 2018.

Le top 5 de cette année reprend les mêmes opérateurs qu'en 2018 : Proximus toujours en tête, suivi de Telenet Group, Orange Belgium, Scarlet et VOO. Unleashed se positionne à la 6ème place du classement.

## TRAITEMENT DES PLAINTES

Au cours de 2019, le service de médiation a analysé, traité et clôturé 16.246 dossiers. Le nombre de litiges traités en 2019 est en légère baisse par rapport à 2018 (16.720), suite logique de la diminution du nombre de plaintes déposées.

Dans 96,51 % des plaintes, une solution acceptable pour l'utilisateur des télécommunications a été obtenue par un accord à l'amiable. Si nous ajoutons les recommandations auxquelles l'opérateur a répondu positivement, 97,22 % des dossiers ont trouvé une issue favorable.

Le chapitre 3 analyse en détail, pour 2019, la clôture des

plaintes auprès du service de médiation, par le biais d'une conciliation ou d'une recommandation. Exemples représentatifs et statistiques à l'appui, nous mettons en avant les dix principaux opérateurs de télécommunications.

## DIFFÉRENTS THÈMES ÉPINGLÉS

Le chapitre 4 est consacré aux différentes formes de vulnérabilité des personnes âgées face aux communications électroniques. Les opérateurs devraient s'y intéresser davantage. En effet, il s'agit non seulement d'une nécessité sociale mais également d'une véritable opportunité en termes de développements technologiques, économiques et commerciaux.

Dans le chapitre 5, nous nous attachons aux services d'assistance téléphonique contribuant grandement à l'image de l'opérateur auprès des utilisateurs finals. Cependant et malgré les dispositions légales en la matière, les griefs formulés demeurent nombreux et concernent principalement le manque d'efficacité, le temps d'attente ainsi que le manque d'orientation client. Il importe que ces services de première ligne bénéficient des moyens nécessaires à leur bon fonctionnement et à la satisfaction des clients.

Nous nous intéressons, dans le chapitre 6, à la problématique du harcèlement téléphonique et le manque de solution pour mettre fin aux appels dérangeants conduisant ces dernières années au dépôt de milliers de requêtes relatives aux appels malveillants et de plusieurs centaines de plaintes de médiation visant les possibilités de blocage des appels indésirables.

Le chapitre 7 traite de la réelle recrudescence des arnaques téléphoniques et autres pratiques commerciales. Bien que le caractère frauduleux de ces pratiques commerciales soit clairement établi et avéré, l'implication des opérateurs demeure faible voire inexistante. Cette attitude génère inévitablement des réactions vives et négatives de la part des utilisateurs finals.

Dans le chapitre 8, il est question des plaintes concernant la facturation du M-commerce et des services de sms premium. Pour la 17e année consécutive, le service de médiation a reçu des centaines de plaintes d'abonnés principalement de Proximus, qui ont vu des coûts apparaître sur leurs factures pour l'utilisation de services non sollicités.

Le chapitre 9 épingle le grand nombre de plaintes introduites auprès du service de médiation en 2019 concernant l'installation tardive des services de télécommunications fixes. En particulier, les clients de Scarlet ont saisi en masse notre médiation étant donné qu'ils ont dû souvent attendre des mois pour avoir accès à leur téléphone, à Internet et/ou à leur connexion TV.

Nous nous penchons, dans le chapitre 10, sur les nombreuses plaintes enregistrées en raison d'irrégularités lors du changement d'opérateur de télécommunications. Pour un transfert efficace, les consommateurs ont eu recours à « l'Easy Switch ». Cependant, ils en sont arrivés, entre autres, à l'étonnante conclusion que l'ancien opérateur n'avait pas arrêté ses services, ayant pour conséquence une double facturation. Les plaignants n'ont pas réussi à ré-



soudre le différend par eux-mêmes vu qu'ils se sont heurtés à un mur d'incompréhension tant chez l'ancien que chez le nouvel opérateur.

Dans le chapitre 11, il s'agit d'analyser les plaintes concernant la facturation afférente à la consommation de données. Pour l'Internet mobile, le service de médiation s'attache à distinguer l'utilisation en Belgique, au sein de l'Espace économique européen et en dehors de l'Espace économique européen. Nous évoquons ainsi la question de la consommation illimitée de données et les difficultés rencontrées par les plaignants en séjour à l'étranger.

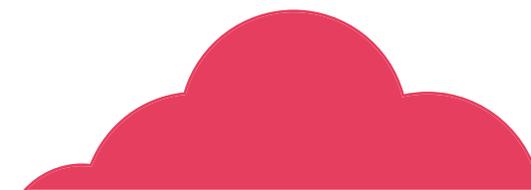
Notre règlement de procédure et notre budget sont présentés à la fin de ce rapport

Je conclus cette introduction par un mot de remerciement adressé à l'ensemble des collaborateurs du service de médiation qui ont réussi à trouver une solution à un grand nombre de problèmes rencontrés par les utilisateurs. Je tiens à remercier également les responsables des opérateurs du marché belge des télécommunications et leurs collaborateurs, à tous niveaux, qui nous ont loyalement aidés dans la gestion de nos dossiers.

Enfin, signalons que le rapport annuel est également disponible dans son intégralité sur notre site [www.mediateurtelecom.be](http://www.mediateurtelecom.be).

*Bruxelles, le 26 mars 2020.*

**Luc Tuerlinckx, Ombudsman**



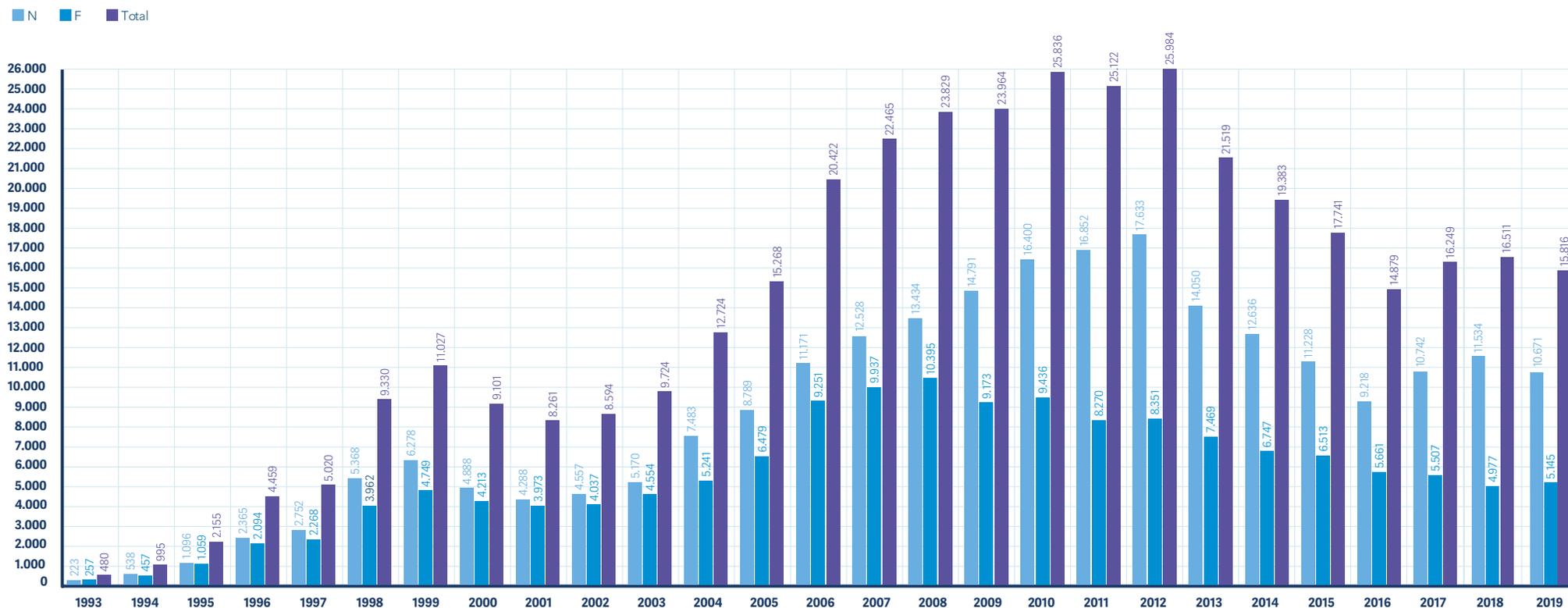


# 1

## PLAINTES INTRODUITES EN 2019

<u>A. Aperçu des plaintes entre 1993 et 2019</u> .....	7
<u>B. Modes d'introduction</u> .....	8
<u>C. Répartition des plaintes par opérateur</u> .....	9
1. Nombre de plaintes par opérateur .....	9
2. Évolution en pourcentage des plaintes par opérateur .....	10
<u>D. Répartition des plaintes enregistrées par procédure</u> .....	11
<u>E. Répartition des plaintes Médiation par opérateur</u> .....	12
1. Nombre de plaintes Médiation par opérateur .....	12
2. Évolution en pourcentage des plaintes Médiation par opérateur .....	13
3. Nombre de plaintes Médiation B2C/B2B .....	14
<u>F. Répartition des plaintes Médiation par catégorie</u> .....	15
<u>G. Répartition des plaintes Appels Malveillants par opérateur</u> .....	16

## A. APERÇU DES PLAINTES ENTRE 1993 ET 2019

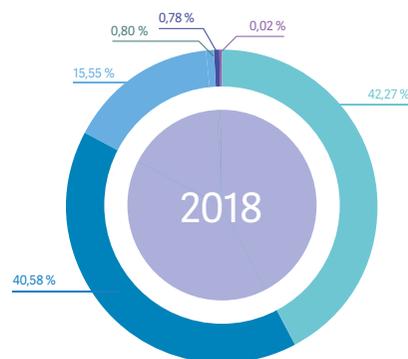
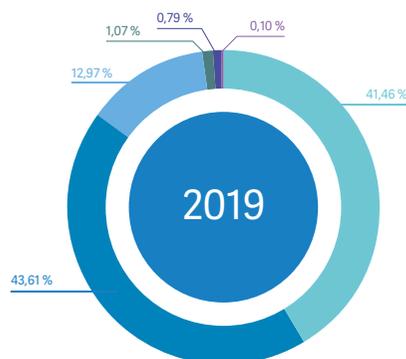


**TABLEAU 1**

Nous reprenons, ici, l'évolution du nombre de plaintes introduites auprès de notre service. Nous constatons ainsi que ce nombre de plaintes est en légère baisse en 2019 : 15.816 réclamations ont été déposées contre 16.511 en 2018, soit une diminution de 4,21 %.

Alors que les demandes d'intervention francophones connaissent une augmentation (5.145 contre 4.977 en 2018), les réclamations néerlandophones sont en baisse (10.671 contre 11.534 en 2018).

## B. MODES D'INTRODUCTION



	2019	2018
E-mails	6.897	6.700
Via le site web	6.558	6.980
Lettres	2.051	2.567
Service de médiation pour le consommateur	170	133
Visites	125	128
Belmed	15	3

### TABLEAU 2

Eu égard à la législation en vigueur, nous avons uniquement pris en considération les réclamations par écrit et par visite. Les appels téléphoniques ne sont donc, d'aucune façon, comptabilisés dans ces statistiques. L'écrasante majorité des dossiers (99,21 %) est toujours introduite par le biais d'un écrit.

De nombreux consommateurs nous transmettent des courriels (43,61 %) ou complètent le formulaire mis à disposition sur notre site internet (41,46 %). Nous avons reçu, en 2019, 12,97 % de lettres (contre 15,55 % en 2018). Le service de médiation pour le consommateur nous a transféré 170 dossiers, soit 1,07 % des demandes d'intervention en 2019. Seuls 0,79 % des dossiers font suite à une visite dans nos bureaux à Bruxelles. En 2019, 15 plaintes ont été introduites par le biais de Belmed, la plate-forme de règlement extrajudiciaire (Online Dispute Resolution) du SPF Economie.

## C. RÉPARTITION DES PLAINTES PAR OPÉRATEUR

### 1. Nombre de plaintes par opérateur

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

	2019	% 2019	MO 2019	mO 2019	mO 2019 %	2018	% 2018	MO 2018	mO 2018	mO 2018 %
Proximus	7565	44,04 %	837	6728	46,33 %	8138	45,60 %	761	7377	48,37 %
Telenet Group	3951	23,00 %	590	3361	23,14 %	4344	24,34 %	661	3683	24,15 %
Orange Belgium	2260	13,16 %	483	1777	12,24 %	2394	13,41 %	548	1846	12,10 %
Scarlet	1288	7,50 %	310	978	6,73 %	926	5,19 %	215	711	4,66 %
VOO	590	3,44 %	150	440	3,03 %	550	3,08 %	113	437	2,87 %
Unleashed	290	1,69 %	54	236	1,63 %	367	2,06 %	74	293	1,92 %
Schedom-Dommel	155	0,90 %	41	114	0,78 %	115	0,64 %	22	93	0,61 %
Lycamobile	70	0,41 %	13	57	0,39 %	78	0,44 %	20	58	0,38 %
M7Group	61	0,36 %	4	57	0,39 %	81	0,45 %	13	68	0,45 %
EDPnet	60	0,35 %	39	21	0,14 %	64	0,36 %	24	40	0,26 %
FCR Media Belgium	34	0,20 %	10	24	0,17 %	33	0,19 %	17	16	0,11 %
United Telecom	20	0,11 %	12	8	0,06 %	13	0,07 %	6	7	0,05 %
Sync Solutions	18	0,10 %	12	6	0,04 %	13	0,07 %	4	9	0,06 %
Fluvius (Infrax)	17	0,10 %	16	1	0,01 %	10	0,06 %	8	2	0,01 %
Autres opérateurs	797	4,64 %	82	715	4,92 %	720	4,04 %	110	610	4,00 %

### TABLEAU 3

Le top 5 de cette année reprend les mêmes opérateurs qu'en 2018 et le classement est tout à fait identique : Proximus toujours en tête, suivi de Telenet Group (SFR y est intégré), Orange Belgium, Scarlet et VOO. Unleashed (connu surtout auprès du public sous les marques Mobile Viking et Jim Mobile) se positionne à la 6ème place du classement comme en 2018. L'opérateur Scarlet connaît une aug-

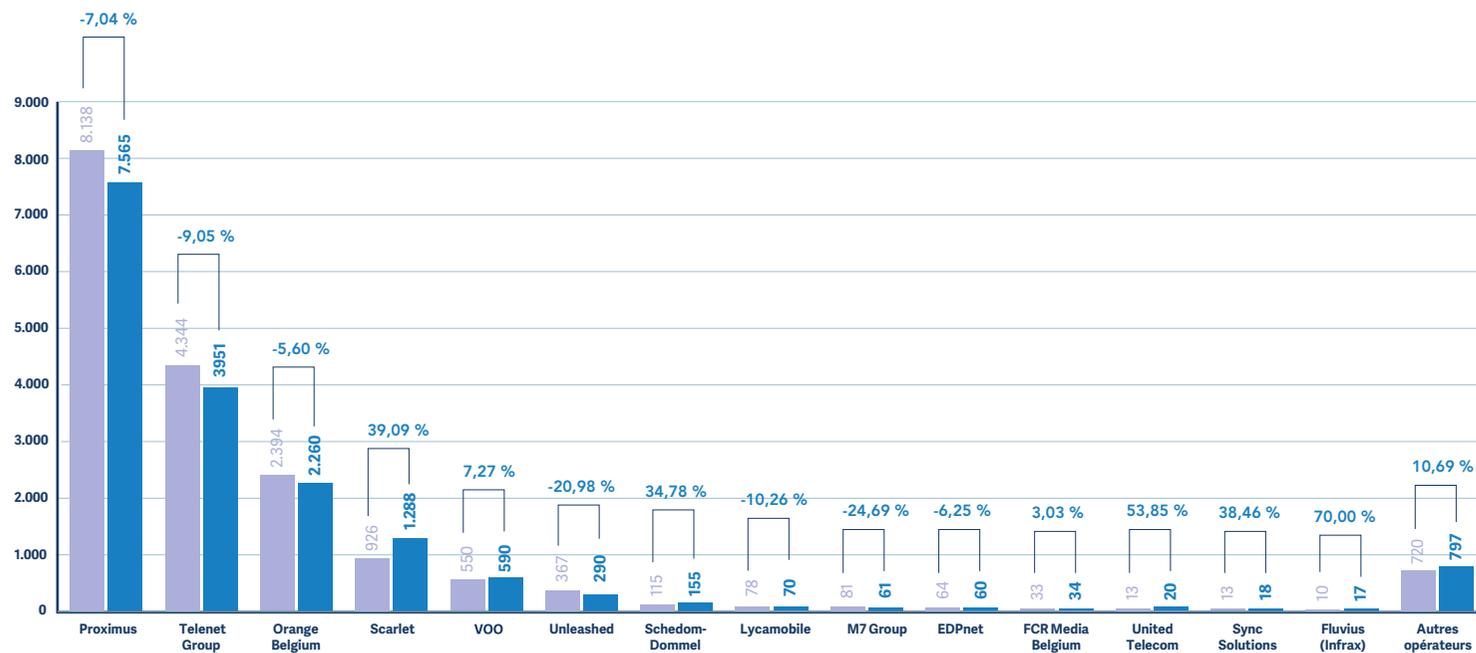
mentation (7,50 % pour 5,19 % en 2018). Il en va de même pour Schedom-Dommel (0,90 % pour 0,64 % en 2018). Nous avons regroupé sous «autres opérateurs» plus de vingt opérateurs dont notamment Destiny, Voxbone, 3Starsnet, Weepee et De Klapper. Il apparaît que de nombreuses plaintes engagent la responsabilité de plusieurs opérateurs. Proximus, Telenet Group, Orange Belgium et Scarlet sont ainsi

fréquemment impliqués en même temps qu'un autre opérateur. Si nous éliminons l'effet «multi-opérateurs», le classement des cinq opérateurs les plus importants en termes de pourcentage reste plus ou moins identique.



## 2. Évolution en pourcentage des plaintes par opérateur

■ 2018 ■ 2019

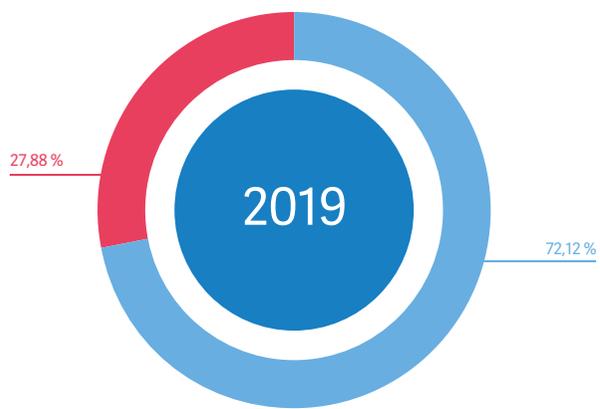


### TABLEAU 4

Certains opérateurs connaissent une diminution du nombre de plaintes reçues bien supérieure à celle relevée pour l'ensemble des plaintes introduites au service de médiation (-3,75 %).

Ainsi, l'évolution constatée pour Proximus (-7,04 %), Telenet Group (-9,05 %), Orange Belgium (-5,60 %), Unleashed (-20,98 %), Lycamobile (-10,26 %), M7Group (-24,69 %) et EDPnet (-6,25 %) paraît significative. A l'opposé de la tendance générale, nous pouvons relever une hausse auprès de Scarlet (+39,09 %), VOO (+7,27 %) et auprès de Schedom-Dommel (+34,78 %).

## D. RÉPARTITION DES PLAINTES ENREGISTRÉES PAR PROCÉDURE



	2019
■ Médiation	11.406
■ Appels malveillants	4.410

### TABLEAU 5

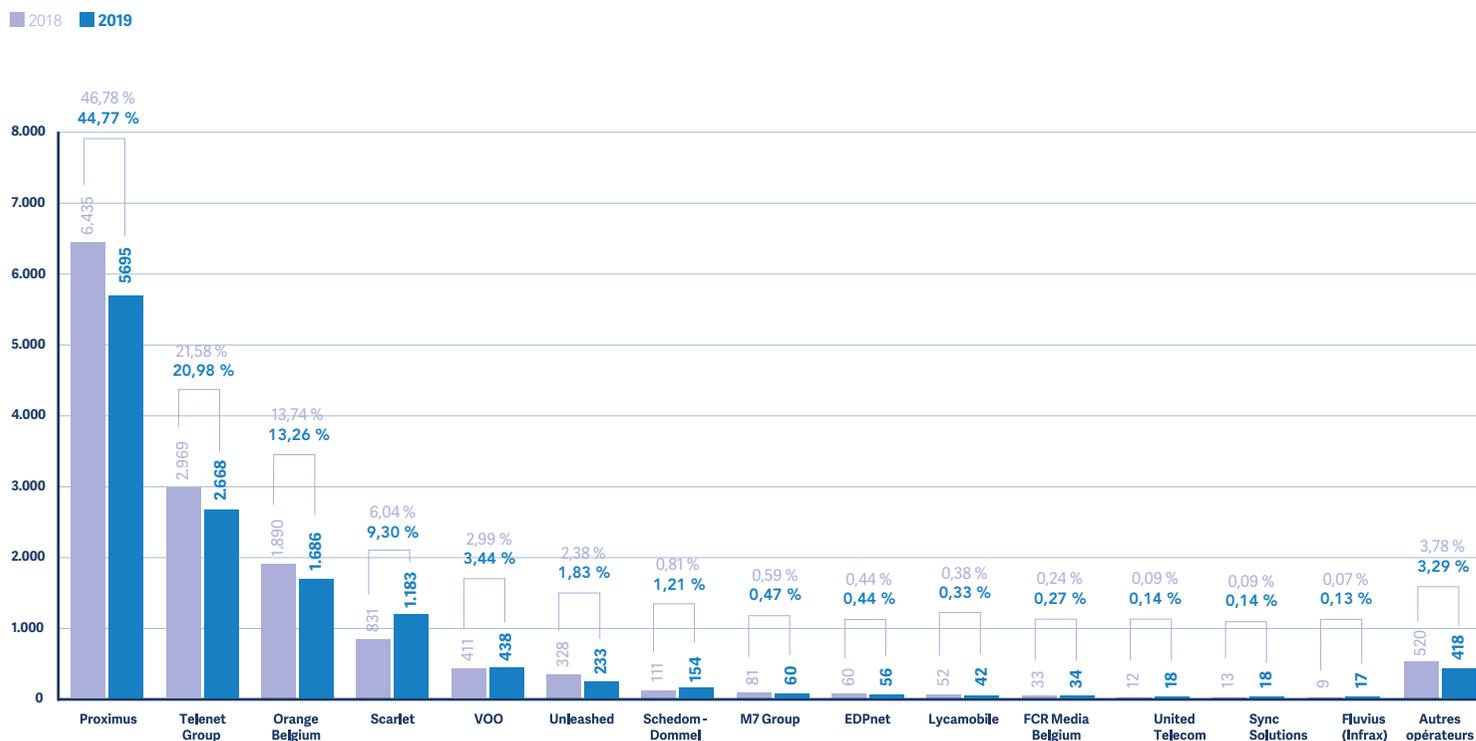
Nous avons enregistré, en 2019, 15.816 plaintes. 11.406 dossiers relèvent d'un problème de médiation et 4.410 dossiers concernent la problématique du harcèlement téléphonique.





## E. RÉPARTITION DES PLAINTES MÉDIATION PAR OPÉRATEUR

### 1. Nombre de plaintes Médiation par opérateur



### TABLEAU 6

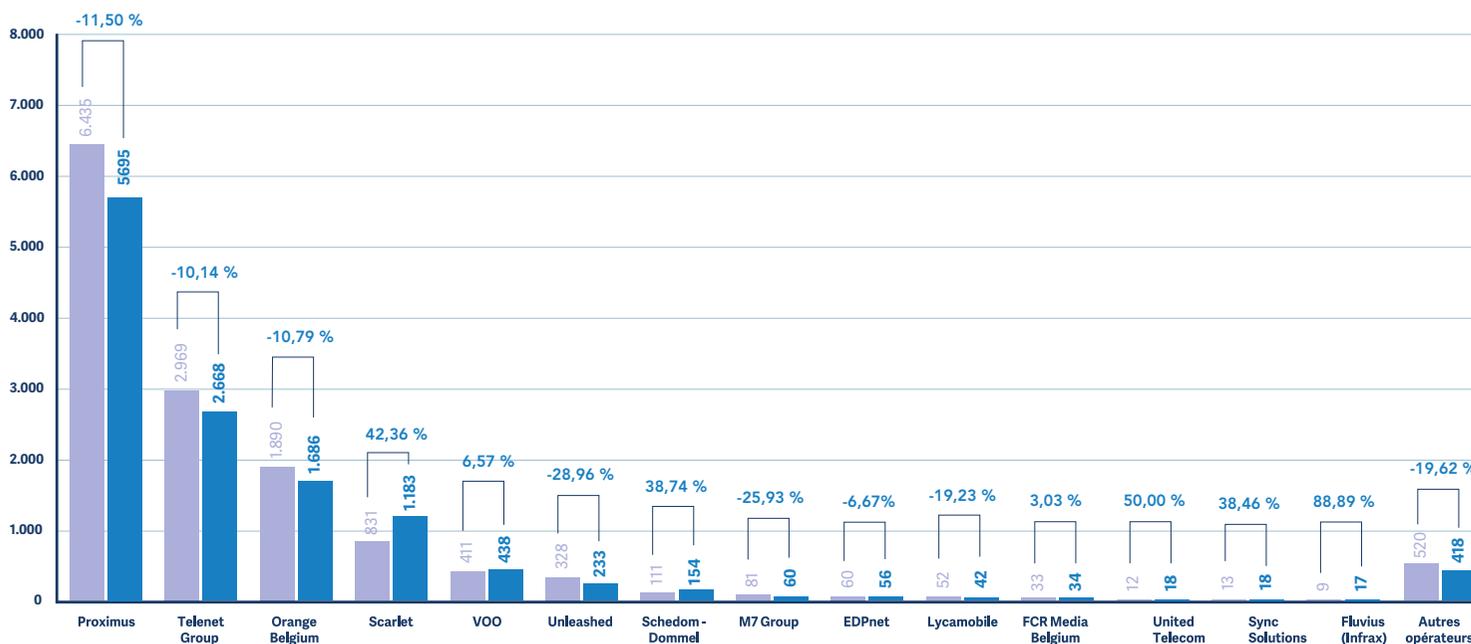
Sans tenir compte des dossiers relatifs au harcèlement par téléphone, la répartition par opérateur est tout à fait identique à celle épinglée au tableau 3. Proximus reste largement en tête avec 5.695 dossiers (pour 6.435 en 2018). Un peu plus d'un tiers des plaintes de médiation à traiter visent ainsi cet opérateur (44,77 % pour 46,78 % en 2018).

Le top 5 est complété par Telenet Group (2.668 pour 2.969 en 2018), Orange Belgium (1.686 pour 1.890 en 2018), Scarlet (1.183 pour 831 en 2018) et VOO (438 pour 411 en 2018). Nous pouvons constater une relative stabilité en termes de pourcentage auprès de ces opérateurs, à l'exception de Scarlet (9,30 % contre 6,04 % en 2018). Unleashed prend la 6ème

place du classement avec 233 réclamations médiation introduites en 2019 (pour 328 en 2018).

## 2. Évolution en pourcentage des plaintes Médiation par opérateur

■ 2018 ■ 2019



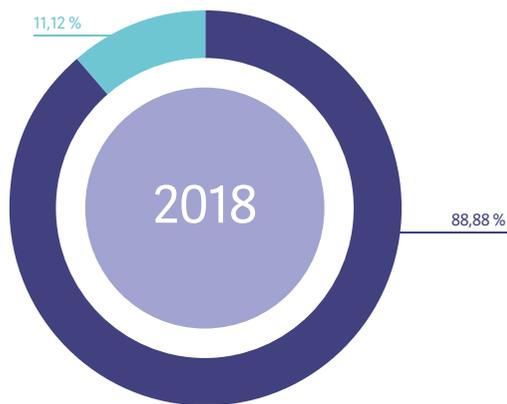
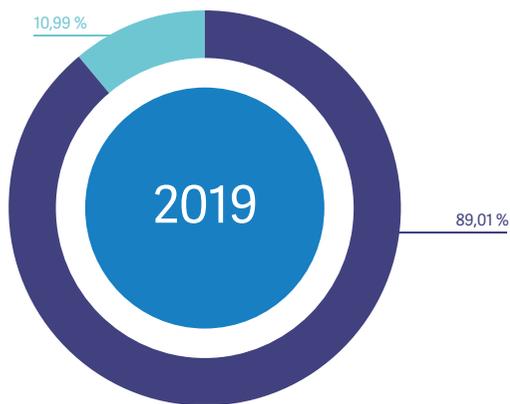
### TABLEAU 7

Proximus (-11,50 %), Telenet Group (-10,14 %), Orange Belgium (-10,79 %), Unleashed (-28,96 %), M7Group (-25,93 %) et Lycamobile (-19,23 %) bénéficient d'une diminution en termes de pourcentage au-delà de la tendance générale (-7,52 %). À noter, cependant, que les opérateurs Scarlet (+42,36 %), VOO (+6,57 %) et Schedom-Dommel (+38,74 %) connaissent

une réelle hausse. Cela s'explique, en partie, par les problèmes rencontrés lors de la cessation provisoire des activités de ce dernier opérateur. Les plaintes visant Scarlet au sujet des raccordements au service de télécommunications fixes ont augmenté de façon importante en 2019.



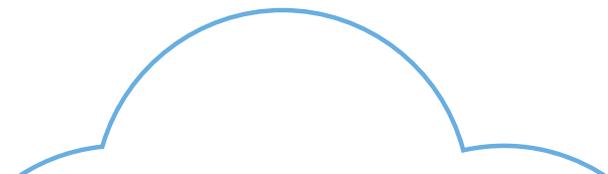
### 3. Nombre de plaintes Médiation B2C/B2B



**TABLEAU 8**

Le service de médiation est un service offert à tout utilisateur privé et professionnel des télécommunications. En tant qu'entité qualifiée, le service de médiation a pris en charge, en 2019, 10.153 dossiers de Médiation afférents aux plaignants «Business to Consumer», soit les non professionnels. Ces demandes d'intervention de plaignants non professionnels représentent 89,01 % de l'ensemble des dossiers Médiation contre 88,88 % en 2018.

	2019	2018
■ Business to Consumer (plaignant non professionnel)	10.153	11.067
■ Business to Business (plaignant professionnel)	1.253	1.385



## F. RÉPARTITION DES PLAINTES MÉDIATION PAR CATÉGORIE

B2C : Business to Consumer (plaignant non professionnel) MC : plaintes multi-catégories mC : plaintes mono-catégorie

	2019	% 2019	B2C 2019	B2C % 2019	MC 2019	mC 2019	2019 %	2018	% 2018	B2C 2018	B2C % 2018	MC 2018	mC 2018	2018 %
facturation	6554	40,95 %	5793	41,12 %	3145	3409	43,87 %	7581	42,71 %	6717	43,12 %	3799	3782	45,67 %
questions contractuelles	3703	23,14 %	3212	22,80 %	2213	1490	19,17 %	3923	22,10 %	3428	22,01 %	2566	1357	16,39 %
dérangements	1844	11,52 %	1572	11,16 %	992	852	10,96 %	2154	12,14 %	1786	11,47 %	1093	1061	12,81 %
raccordement	1054	6,59 %	923	6,55 %	541	513	6,60 %	984	5,54 %	844	5,42 %	504	480	5,80 %
vie privée	830	5,19 %	779	5,53 %	204	626	8,06 %	783	4,41 %	740	4,75 %	159	624	7,53 %
portabilité	462	2,89 %	391	2,78 %	248	214	2,75 %	513	2,89 %	418	2,68 %	282	231	2,79 %
suivi des plaintes	398	2,49 %	352	2,50 %	275	123	1,58 %	388	2,19 %	337	2,16 %	240	148	1,79 %
service clientèle	306	1,91 %	269	1,91 %	259	47	0,61 %	562	3,17 %	509	3,27 %	494	68	0,82 %
cartes prépayées	244	1,52 %	233	1,65 %	87	157	2,02 %	338	1,91 %	329	2,11 %	132	206	2,49 %
sécurité	213	1,33 %	198	1,40 %	120	93	1,20 %	91	0,51 %	80	0,51 %	59	32	0,38 %
questions de principe	127	0,79 %	116	0,82 %	87	40	0,52 %	123	0,69 %	116	0,75 %	70	53	0,64 %
divers	121	0,76 %	113	0,80 %	12	109	1,40 %	153	0,86 %	142	0,91 %	13	140	1,69 %
dommage travaux d'infrastructure	104	0,65 %	96	0,68 %	35	69	0,89 %	119	0,67 %	98	0,63 %	43	76	0,92 %
annuaires	43	0,27 %	42	0,30 %	14	29	0,37 %	37	0,21 %	33	0,21 %	14	23	0,28 %

### TABLEAU 9

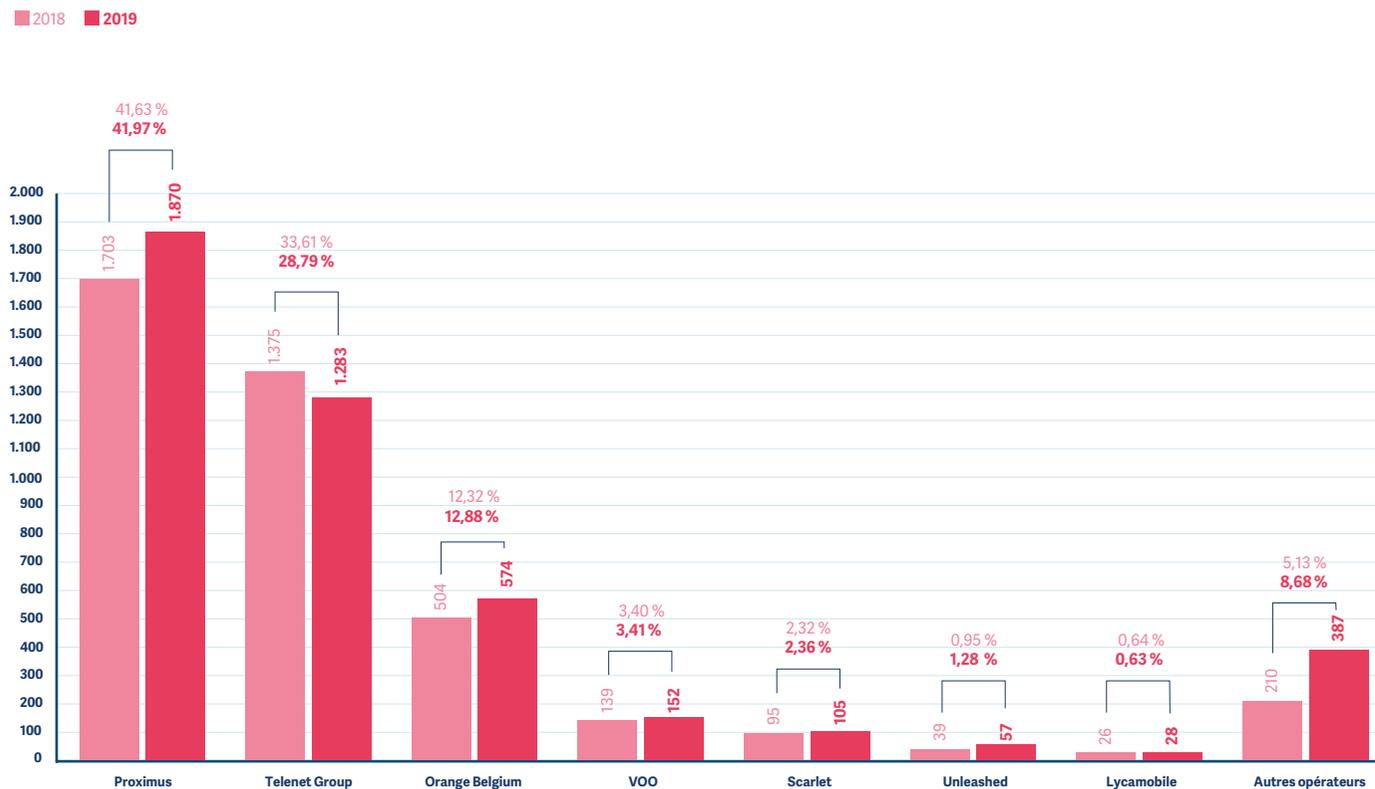
Les plaintes «facturation» restent très clairement majoritaires (40,95 % contre 43,12 % en 2018). A l'instar de l'année 2018, les catégories «questions contractuelles», «dérangements» et «raccordement» complètent le top 4. Les plaintes portant sur les questions contractuelles prennent la deuxième position et, en termes de pourcentage, connaissent une faible hausse (23,14 % contre 22,10 % en

2018). En 2019, les plaintes «dérangements» sont en légère baisse en termes de pourcentage (11,52 % contre 12,14 % en 2018), contrairement aux litiges «raccordement» (6,59 % contre 5,54 % en 2018). Les réclamations concernant la «vie privée» se positionnent en 5ème place du classement (5,19 % contre 4,41 % en 2018). Les litiges relatifs à la portabilité restent stables en termes de pourcentage (2,89 % pour

2019 et 2018). Nous pouvons constater que les plaintes relatives à l'accueil («service clientèle») sont majoritairement associées à une autre catégorie. En ce qui concerne les plaignants non professionnels («Business to Consumer»), l'ensemble des pourcentages sont majoritairement semblables.



## G. RÉPARTITION DES PLAINTES APPELS MALVEILLANTS PAR OPÉRATEUR



### TABLEAU 10

Les dossiers relatifs au harcèlement par téléphone sont en hausse, soit 4.456 requêtes contre 4.091 en 2018. Nous avons tenu compte du fait que certains dossiers concernent un ou plusieurs opérateur(s). Les plaintes concernant Proximus connaissent, en termes de pourcentages, une réelle stabilité (41,97 % contre 41,63 % en 2018), tout comme Orange Belgium (12,88 % contre 12,32 % en

2018), VOO (3,41 % contre 3,40 % en 2018) et Scarlet (2,36 % contre 2,32 % en 2018). Les plaintes concernant les usagers de Telenet Group ont, quant à elles, diminué (28,79 % contre 33,61 % en 2018). La problématique du harcèlement téléphonique et l'absence de solution pour mettre fin aux appels dérangeants sont ainsi abordés dans le chapitre 6 de ce rapport annuel.





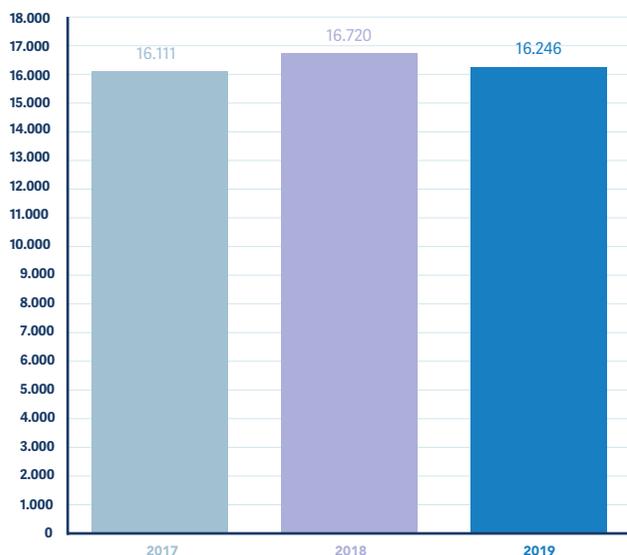
# 2 PLAINTES TRAITÉES EN 2019



<u>A. Aperçu des plaintes traitées entre 2017 et 2019</u> .....	18
<u>B. Répartition des plaintes traitées par procédure</u> .....	18
<u>C. Délai moyen de traitement par procédure</u> .....	19
<u>D. Plaintes Appels malveillants</u> .....	20
<u>E. Plaintes Médiation</u> .....	21
1. Recevabilité .....	21
2. Motifs d'irrecevabilité .....	22
3. Résultats .....	23
3. Résultats positifs pour les plaignants .....	24
<u>F. Demandes d'information par téléphone</u> .....	25



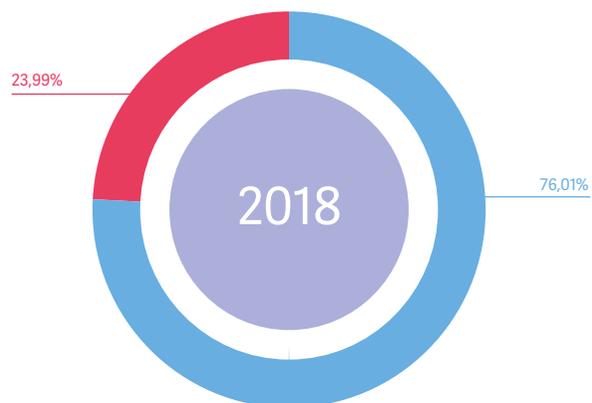
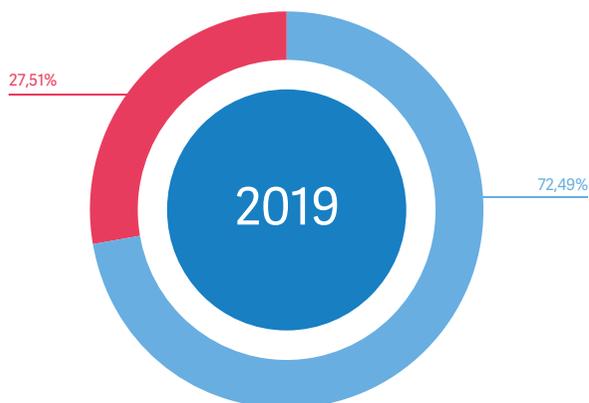
## A. APERÇU DES PLAINTES TRAITÉES ENTRE 2017 ET 2019



**TABLEAU 11**

Nous reprenons, ici, l'évolution du volume de plaintes traitées au sein du service de médiation durant les trois dernières années. Au cours de 2019, nous avons ainsi analysé, traité et clôturé 16.246 dossiers. Le nombre de litiges traités en 2019 est en diminution par rapport à 2018 (16.720), suite logique de la baisse du nombre de plaintes déposées.

## B. RÉPARTITION DES PLAINTES TRAITÉES PAR PROCÉDURE



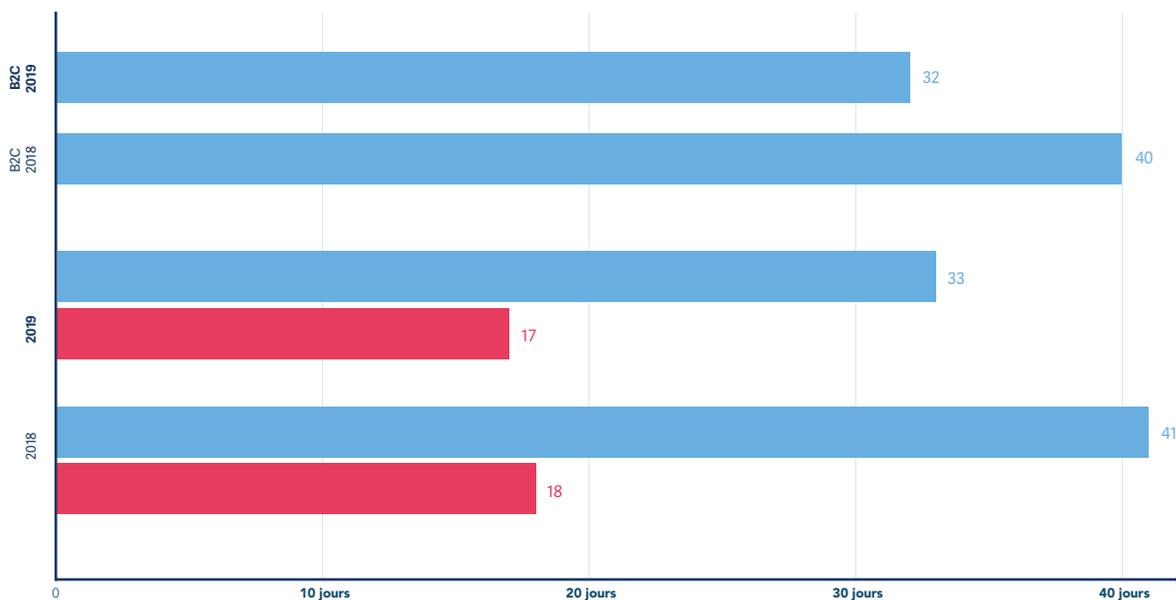
	2019	2018
■ Médiation	11.777	12.709
■ Appels malveillants	4.469	4.011

**TABLEAU 12**

Le nombre de dossiers clôturés concernant les appels malveillants connaît une croissance (4.469) par rapport à l'année précédente (4.011 en 2018), à l'inverse des dossiers clôturés de médiation (11.777 pour 12.709 en 2018).



## C. DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT PAR PROCÉDURE



	2019	B2C 2019	2018	B2C 2018
■ Médiation	33	32	41	40
■ Appels malveillants	17	/	18	/

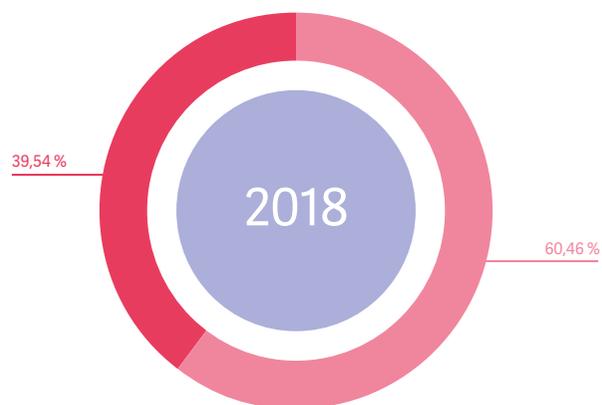
### TABLEAU 13

Durant l'année 2019, un dossier de médiation a été clôturé, en moyenne, en 33 jours calendrier (contre 41 en 2018). Une demande d'aide relative à un harcèlement par téléphone a été gérée, en moyenne, en 17 jours calendrier (contre 18 jours en 2018).





## D. PLAINTES APPELS MALVEILLANTS



	2019	2018
Identifications non abouties	2.891	2.425
Identifications abouties	1.578	1.586

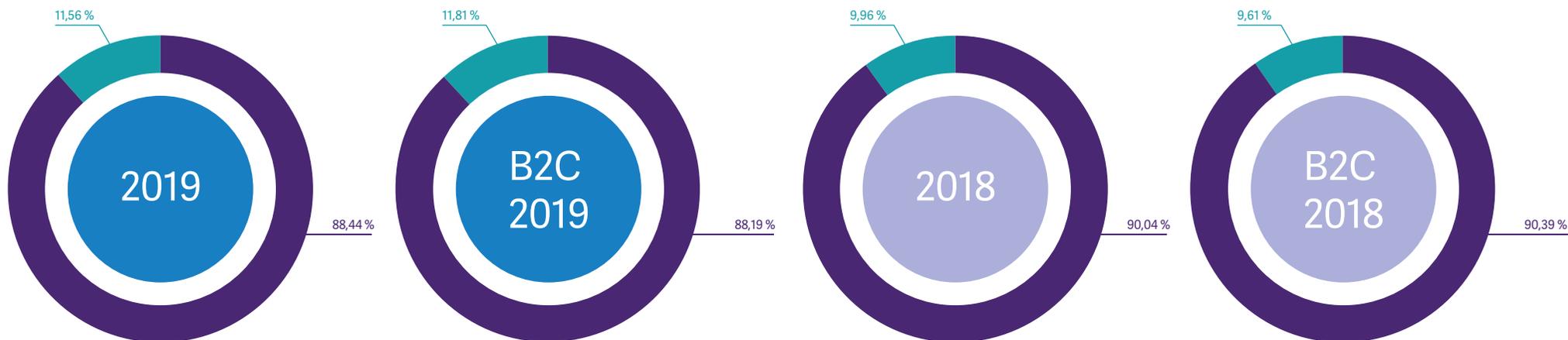
### TABLEAU 14

Nous constatons une baisse, en termes de pourcentage, du nombre de doléances où une identification a pu être communiquée (35,31 % contre 39,54 % en 2018). Près des deux tiers des dossiers afférents au harcèlement téléphonique se sont clôturés par l'absence d'identification du présumé auteur/des présumés auteurs d'appels/sms malveillants ou dérangeants (64,69 % contre 60,46 % en 2018). Nous abordons cette problématique dans le chapitre 6 du présent rapport.



## E. PLAINTES MÉDIATION

### 1. Recevabilité



**TABLEAU 15**

Les litiges de Médiation repris comme recevables connaissent une légère diminution en termes de pourcentage (88,44 % pour 90,04 % en 2018).

Le pourcentage de dossiers de médiation déclarés recevables visant des plaignants non professionnels («Business to Consumer») est, en 2019, quasiment identique, soit 88,19 %.

	2019	B2C 2019	2018	B2C 2018
■ Recevables	10.416	10.888	11.443	10.888
■ Non recevables	1.361	1.158	1.266	1.158



## 2. Motifs d'irrecevabilité

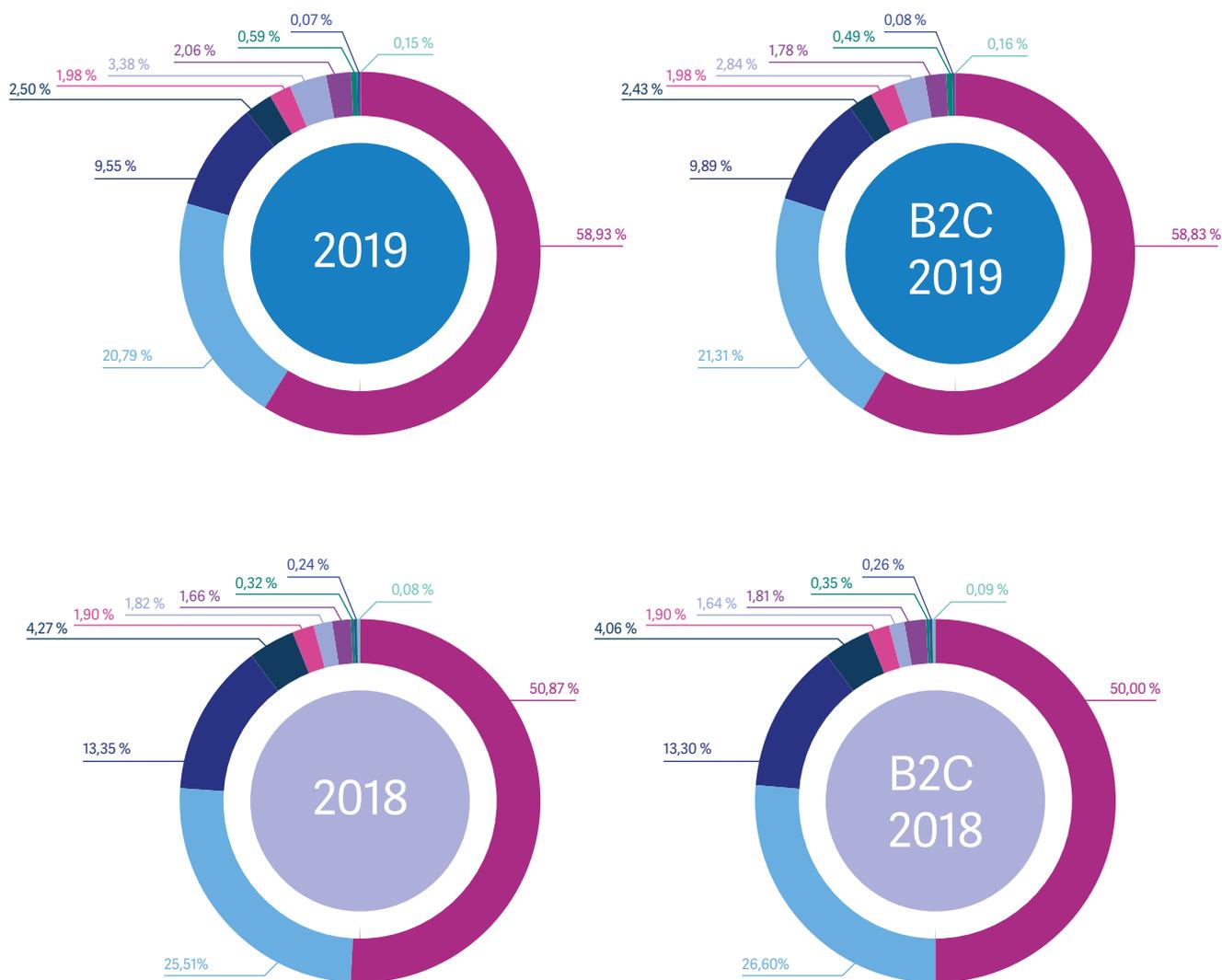
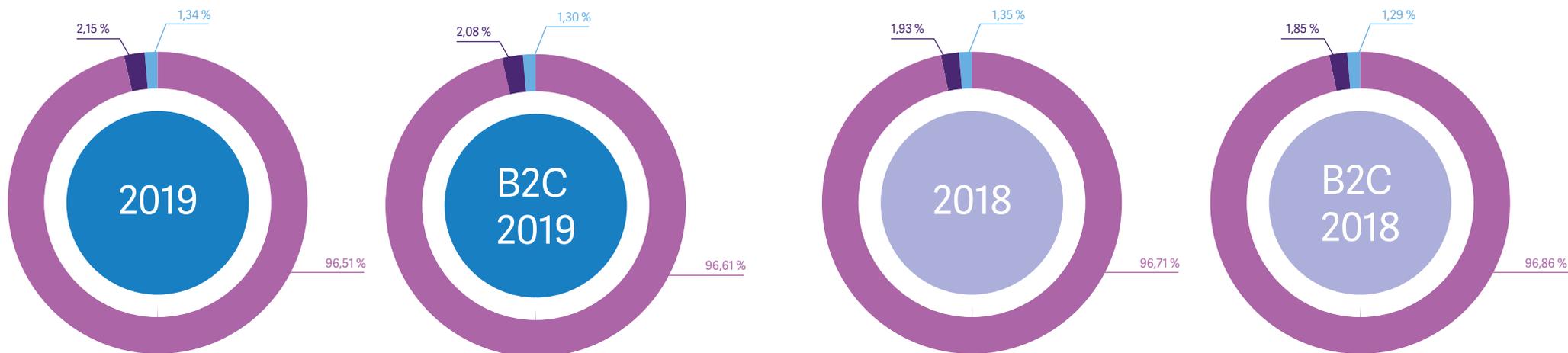


TABLEAU 16

Dans plus de la moitié (58,93 %) des dossiers de médiation refusés, le service de médiation a estimé la plainte irrecevable en raison de l'absence de prise de contact préalable avec l'opérateur concerné (contre 50,87 % en 2018). 20,79 % des plaintes non recevables en 2019 étaient jugées comme incomplètes (contre 25,51 % en 2018). Dans 9,55 % des dossiers non recevables, nous avons refusé leur traitement parce que le problème soulevé visait un autre secteur que les télécommunications. 3,38 % des litiges déclarés non recevables relevaient de faits de plus d'un an (contre 1,82 % en 2018) ou d'une procédure judiciaire (2,50 % contre 4,27 % en 2018). 2,06 % des doléances déclarées irrecevables auprès de notre service concernaient en 2019 un conflit d'ordre privé (contre 1,66 % en 2018) ou des problèmes de compréhension (1,98 % contre 1,89 % en 2018). En 2019, 0,59 % des plaintes ont également été reprises comme non recevables car relatives à des opérateurs étrangers ou jugées comme vexatoire (0,15 % contre 0,08 % en 2018) ou encore comme hors attributions (0,07 % contre 0,24 % en 2018). En ce qui concerne les plaignants non professionnels («Business to Consumer»), l'ensemble des résultats en 2019 est majoritairement semblable.

	2019	B2C 2019	2018	B2C 2018
Recours	802	726	644	579
Données incomplètes	283	263	323	308
Autre secteur concerné	130	122	169	154
Faits de plus d'une année	46	35	23	19
Procédure judiciaire	34	30	54	47
Conflit privé	28	22	21	21
Problème de compréhension	27	27	24	22
Opérateurs étrangers	6	6	4	4
Plainte vexatoire	2	2	1	1
Hors attributions	1	1	3	3

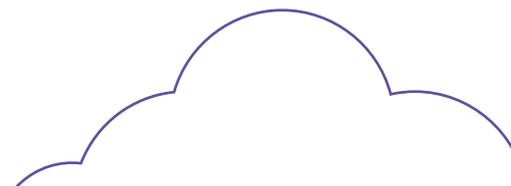
### 3. Résultats



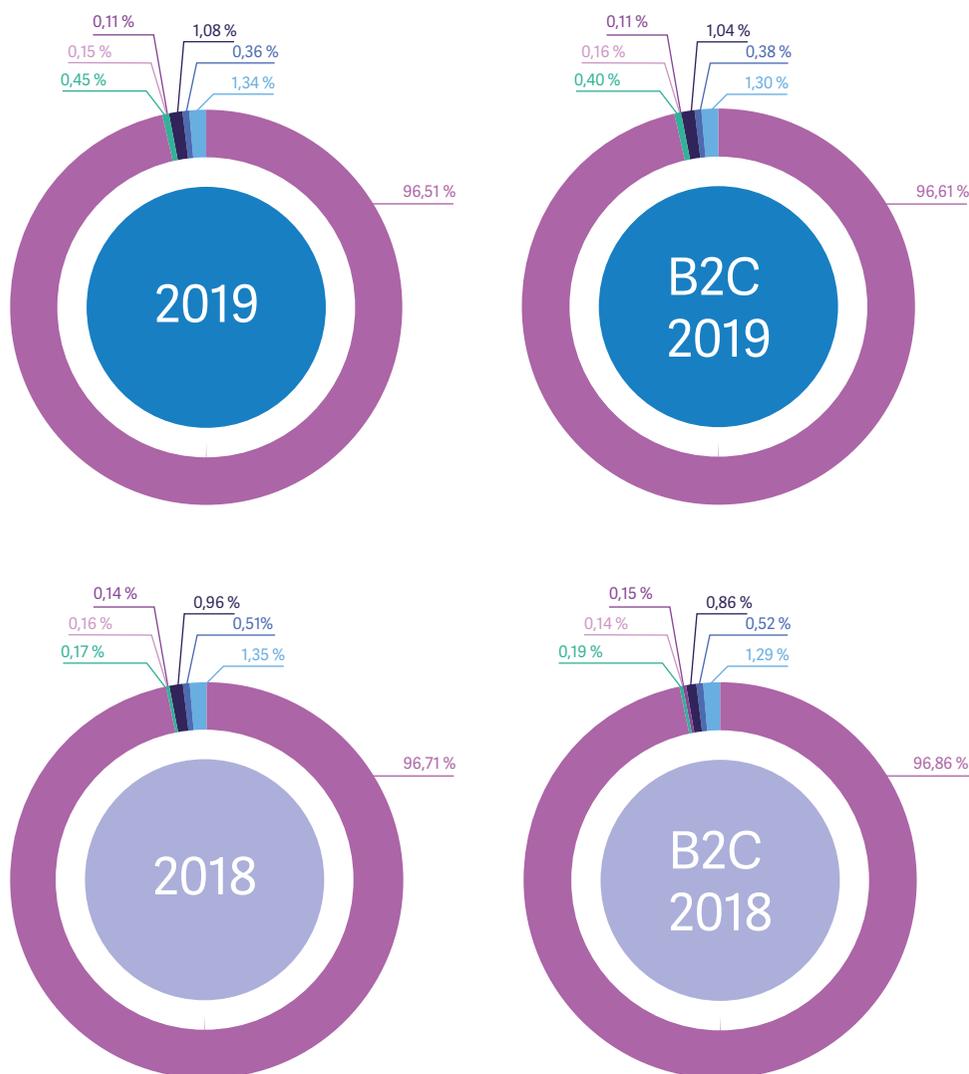
**TABLEAU 17**

Une écrasante majorité des dossiers traités aboutit à un règlement à l'amiable (96,51 % pour 96,71 % en 2018). Le nombre de recommandations formulées reste stable tant en termes de volume (224 pour 221 en 2018) qu'en termes de pourcentage (2,15 % pour 1,93 % en 2018). À noter que le nombre de réclamations retirées est, quant à lui, en baisse (140 pour 155 en 2018). Le chapitre 3 de ce rapport annuel reprend plus précisément le pourcentage de conciliations pour les dix opérateurs pourvoyeurs de la plupart des plaintes en 2019.

	2019	B2C 2019	2018	B2C 2018
Conciliations	10.052	8.899	11.067	9.771
Recommandations	224	192	221	187
Plaintes retirées	140	120	155	130



## 4. Résultats positifs pour les plaignants



	2019	B2C 2019	2018	B2C 2018
Conciliations	10.052	8.899	11.067	9.771
Recommandations favorables au client suivies par la firme	47	37	19	19
Recommandations favorables au client partiellement suivies par la firme	16	14	18	14
Recommandations sans suite de la firme après 40 jours : elles deviennent exécutoires	11	10	16	15
Résultats négatifs	1139	6	1108	7
Recommandations sans suite de la firme avant le délai de 40 jours	37	35	58	52
Plaintes retirées	1401	20	1551	30

TABLEAU 18

Les résultats positifs (97,22 % contre 97,18 % en 2018) reprennent le total des conciliations (10.052), des recommandations favorables aux plaignants suivies par la firme (47), des recommandations favorables au plaignant partiellement suivies par la firme (16) et des recommandations sans suite de la firme devenant exécutoires (11).

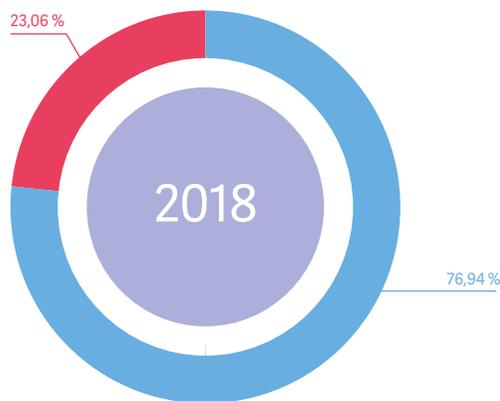
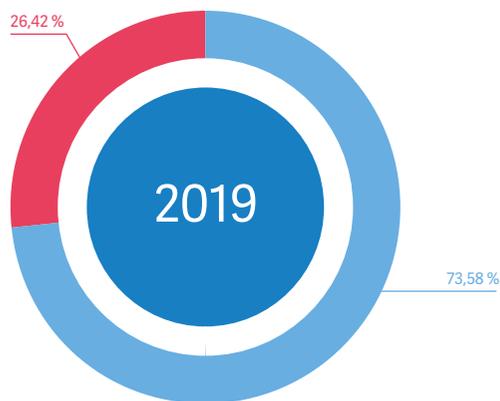
Il faut savoir que, dans un délai de vingt jours ouvrables à compter de la date de notification de la recommandation par le service de médiation, l'opérateur est tenu d'informer le plaignant et le service de médiation de sa décision motivée. Après expiration dudit délai, en cas de non-respect de la disposition précitée, le service de médiation envoie un rappel à l'opérateur. Celui-ci dispose d'un nouveau délai de vingt jours ouvrables pour tout de même motiver sa décision au cas où il ne suivrait pas la recommandation. La décision motivée est envoyée au plaignant et au service de médiation. En cas de non-respect de ces dispositions (voir l'article 43bis de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques), l'opérateur



## F. DEMANDES D'INFORMATION PAR TÉLÉPHONE

est tenu d'exécuter la recommandation en ce qui concerne les aspects spécifiques au plaignant. Les résultats négatifs (1,08 % contre 0,96 % en 2018) comptabilisent le total des recommandations en concordance avec la firme (32) et des recommandations favorables aux plaignants non suivies par la firme (81). Au 31 décembre 2019, nous comptons, par ailleurs, 37 recommandations en instance c'est-à-dire sans suite motivée de l'opérateur mais pour lesquelles le délai de 40 jours n'était pas encore atteint.

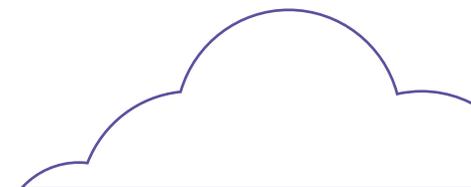
Tout comme les années précédentes, 2019 peut être considérée comme une année positive : pour 97,22 % des dossiers clôturés (97,18 % en 2018), nous sommes parvenus à obtenir un résultat favorable aux usagers des télécommunications. En ce qui concerne les plaignants non professionnels (B2C), l'ensemble des pourcentages est, en majorité, identique.



**TABLEAU 19**

Une des missions du service de médiation consiste à orienter au mieux les utilisateurs finals qui s'adressent à lui oralement. Ces aides directes par téléphone n'aboutissent pas toujours, par la suite, à la création d'un dossier. 6.442 demandes d'information par téléphone (73,58 % pour 76,94 % en 2018) concernaient un litige avec un opérateur. 2.313 demandes d'information (26,42 % pour 23,06 % en 2018) visaient à obtenir des informations quant au harcèlement téléphonique et plus précisément, quant à la procédure d'identification.

	2019	2018
Information Médiation	6.442	4.967
Information Appels malveillants	2.313	1.489





# 3 LE TOP 10 DES OPÉRATEURS

**A. Introduction** ..... 27

**B. Traitement des plaintes** ..... 27

1. Proximus ..... 27

2. Telenet Group ..... 29

3. Orange ..... 31

4. Scarlet ..... 33

5. VOO ..... 34

6. Unleashed ..... 35

7. Schedom Dommel ..... 37

8. M7 Group, Edpnet et Lycamobile ..... 38



## A. INTRODUCTION

Conformément à l'article 43 bis de la loi du 21 mars 1991 portant sur la réforme de certaines entreprises publiques économiques, la mission principale du service de médiation est de s'entremettre en vue de parvenir à un règlement à l'amiable des litiges entre les opérateurs de télécommunications et les utilisateurs finals. La teneur de la conciliation peut varier d'un cas à l'autre et comporter, par exemple, des explications de l'opérateur à propos d'une question ou facture peu claire, une rectification administrative ou la résolution d'une panne technique. L'octroi d'un geste commercial peut également donner lieu à un compromis à l'amiable. Si les deux parties n'arrivent pas à un accord, le service de médiation formule une recommandation. Le service de médiation étudie, dans ce cadre, le différend sur la base des éléments présents dans le dossier, compte tenu des dispositions législatives et contractuelles (pour autant qu'elles existent) et du principe d'équité. Les opérateurs de télécommunications doivent ensuite transmettre leur réponse motivée au service de médiation ainsi qu'au plaignant.

À l'instar des rapports annuels précédents, ce chapitre est consacré aux plaintes en médiation des dix opérateurs à propos desquels le service de médiation a traité le plus de plaintes en 2019. Les principaux problèmes sont abordés dans des chapitres distincts de ce rapport. Plusieurs thématiques ont déjà été abordées dans les rapports annuels antérieurs.

En ce qui concerne le nombre de plaintes traitées en 2019 et clôturées par un compromis à l'amiable ou une recommandation, vous trouverez de plus amples informations dans le chapitre 2 de ce rapport.

## B. TRAITEMENT DES PLAINTES

### 1. Proximus

Proximus reste en tête du top 10, avec 5.766 plaintes traitées. En 2019, le service de médiation est parvenu à atteindre un règlement à l'amiable pour 97,37 % des plaintes à l'encontre de Proximus.

La majorité des plaintes traitées en 2019 relatives à Proximus concernent la facturation (3.623 plaintes). Tout comme en 2018, un nombre considérable de plaintes (458) relève de la facturation de packs de télécommunications. Les différends concernant le manque de possibilités de blocage d'appels entrants dérangeants sont, une fois encore, nombreux en 2019 (220 dossiers). Le service de médiation s'intéresse davantage à cette problématique persistante dans le chapitre 6 du présent rapport.

En ce qui concerne la catégorie de plaintes « Easy Switch », qui vise 333 dossiers en 2019, et la problématique de résiliation étroitement liée (420 plaintes), il s'agit de consulter le chapitre 10, lequel développe ce problème plus en détail.

À noter les 386 plaintes afférentes au M-commerce et les 105 plaintes concernant les sms premium traitées en 2019 à l'encontre de Proximus. Cette problématique connue sera analysée en profondeur au chapitre 8.

Le service de médiation souhaite aborder ici trois autres problèmes ayant donné lieu à des dizaines de plaintes en médiation à l'encontre de Proximus.





### 1.1. Problèmes de livraison lors de l'achat d'appareils

J'ai commandé un gsm auprès de la boutique en ligne de Proximus, que j'ai directement payé. Il s'agissait d'une offre conjointe, impliquant la souscription d'un abonnement et d'un pack de données supplémentaire. Deux mois plus tard, je n'ai toujours pas reçu mon gsm. J'ai appelé un nombre incalculable de fois le service clientèle de Proximus, qui m'a, chaque fois, induit en erreur en me faisant croire qu'on allait me recontacter. Cela fait des semaines qu'ils me promettent une solution, à savoir l'envoi d'un nouveau gsm et l'annulation de l'achat de l'exemplaire actuel. J'ai besoin d'un gsm à titre privé et professionnel, et je dois actuellement utiliser un modèle ancien et endommagé. De plus, je dois déjà payer l'abonnement avec pack de données alors que je n'ai toujours pas reçu l'appareil. Proximus a même décidé de transférer mon numéro, sans notification ni avertissement et sans m'envoyer de carte SIM, m'empêchant, dès lors, d'utiliser mon ancienne carte SIM. J'ai été contraint de passer dès maintenant à leur abonnement, alors qu'ils n'ont pas hésité à ne pas respecter leur engagement de livraison.

Le service de médiation a traité, au total, 280 plaintes liées à une absence de livraison, à une livraison tardive ou à une erreur de livraison de smartphones et de télévisions, dont 189 plaintes (67,50 %) concernent Proximus. Ce problème n'est pas récent.

Une large majorité de plaintes ont trait à la livraison (tardive) de smartphones achetés en ligne, et, en moindre mesure,

d'autres appareils, comme des tablettes. Les problèmes touchent aussi bien des appareils achetés séparément que des appareils vendus dans le cadre d'offres conjointes. Le retard de livraison peut parfois atteindre plusieurs mois. Le service de médiation a également reçu des dizaines de plaintes d'utilisateurs finals qui ont commandé un appareil (généralement un smartphone ou une tablette) dans la boutique en ligne de Proximus mais qui ont dû constater que l'opérateur n'a pas livré le bon modèle. Les utilisateurs finals ont ensuite rencontré des difficultés pour obtenir le modèle commandé.

Les plaintes ont mis également en lumière que les plaignants ont fait l'objet d'un assez faible accompagnement en première ligne de la part de Proximus. Le service clientèle et les points de vente se sont avérés incapables d'aider les utilisateurs mécontents en leur fournissant les informations correctes à propos de l'origine du problème et du délai de livraison final. Il ressort, de plus, qu'en première ligne, Proximus fournit souvent des informations erronées à propos de la date de livraison, suite à quoi les plaignants restent inutilement chez eux à attendre le colis de bpost. L'opérateur a réorienté parfois les abonnés vers la société bpost, laquelle n'était pas davantage en mesure de les aider.

Ce n'est que dans le cadre d'une plainte en médiation qu'une solution a généralement été trouvée et que les plaignants ont reçu l'appareil commandé.

En cas d'impossibilité de livraison de l'appareil pour cause de rupture de stock, il a été procédé à un remboursement. Proximus s'est montré aussi généralement prêt à poser un geste commercial, comprenant le mécontentement des

plaignants. La différence entre l'attitude en première ligne de Proximus et celle adoptée dans le cadre des plaintes en médiation est flagrante. Le service de médiation consacre également un article distinct au fonctionnement des services clientèle (voir le chapitre 5 de ce rapport). Il est, dans tous les cas, dommage que Proximus n'ait pas profité des plaintes des années précédentes pour mettre en place des améliorations structurelles.

### 1.2. La résiliation de services externes

J'ai résilié mon abonnement chez Proximus en juin 2019. Le 18 juillet 2019, j'ai restitué mon décodeur. L'opérateur m'a alors expliqué que j'avais un abonnement Netflix. Je n'en avais aucune idée. Il figurait apparemment chaque mois sur ma facture. Je n'ai jamais rien signé, je ne sais même pas ce qu'est Netflix. J'ai reçu une preuve de résiliation le 27 août 2019. Personne n'a été en mesure de me dire qui avait souscrit cet abonnement. J'ai appelé Netflix, qui ne peut résilier l'abonnement que sur la base d'une adresse e-mail.

Au fil des ans, le service de médiation a constaté que les opérateurs ne se limitent plus à percevoir les « third party services » connus, comme les services sms premium, les services M-commerce ou la facturation de numéros 090x, mais étendent activement leurs activités principales à des services supplémentaires, comme Netflix, iTunes ou des contrats d'assurance. Les plaintes afférentes à la facturation continue de Netflix après résiliation concernent, pour l'instant, uniquement Proximus.

Le service de médiation relève que les modalités de résiliation sont méconnues des utilisateurs finals, vu que lors de la vente, l'attention est portée uniquement sur l'activation du service. Etant donné que Netflix est repris sur les factures de Proximus, de nombreux plaignants sont convaincus que s'ils souhaitent résilier ce service, ils doivent obligatoirement s'adresser à leur opérateur. Même si les plaintes prouvent que certains utilisateurs finals s'attendent, en changeant d'opérateur ou en résiliant leurs services de télécommunications chez Proximus, à se désabonner automatiquement de Netflix, le service de médiation se doit de souligner que des services comme Netflix ou iTunes peuvent continuer d'être utilisés indépendamment du pack Proximus.

En cas de non-résiliation, il est étrange voire déroutant que les services distincts continuent d'être comptabilisés sur les factures Proximus, tandis que l'utilisateur concerné n'est plus client chez cet opérateur.

Les témoignages des plaignants démontrent, en outre,

qu'ils ne sont pas les seuls à ne pas connaître les modalités de résiliation nécessaires. Les différents services de première ligne de Proximus ne les connaissent pas non plus. La communication parfois incomplète, l'analyse parfois trop superficielle des plaintes et l'enthousiasme assez limité de l'opérateur dans le traitement d'une plainte relative à un service externe à résilier ont démontré un manque d'orientation client. Ce manquement se remarque surtout au niveau des plaintes afférentes à un service d'assurance.

## 2. Telenet Group

Tout comme en 2017 et en 2018, lorsque cet opérateur était connu sous les noms de sociétés Base et SFR/Numericable, Telenet Group s'est hissé à la deuxième place du top 10 des opérateurs en 2019. Le nombre de plaintes traitées relatives à cet opérateur a, cette année, légèrement diminué pour atteindre 2.746 plaintes. 97,85 % des plaintes traitées à l'encontre de Telenet Group se sont conclues par un compromis à l'amiable en 2019. "Easy Switch" est, dans le cas de Telenet Group, la principale source de plaintes (236 plaintes).

Pour cette catégorie de plaintes, le chapitre 10 analyse cette problématique de manière plus détaillée. Les plaintes concernant la facturation de packs de télécommunications sont également nombreuses (213 plaintes). Les utilisateurs de télécommunications ont également introduit 213 plaintes concernant l'absence de possibilité de blocage d'appels entrants dérangeants. Dans le chapitre 6 du présent rapport, le service de médiation analyse cette problématique, comme le chapitre 5 du rapport annuel 2018 (« Demande croissante pour mettre fin aux appels téléphoniques dérangeants »).

La contestation de la facturation de frais de rappel apparaît aussi régulièrement dans les plaintes à l'encontre de Telenet Group en 2019 (181 plaintes). Le service de médiation aborde brièvement cette thématique.

### 2.1. Frais et lettres de rappel et contestation de principe des tarifs

Mi-juin 2019, les clients de Telenet Group ont été informés que leur opérateur allait instaurer, à partir du mois d'août 2019, une majoration tarifaire de 1,87 % en raison de « l'augmentation attendue de l'indice auquel la plupart des augmentations salariales sont également liées ».

Un plaignant a expliqué, après vérification, que l'indexation attendue n'était prévue que pour le mois de novembre 2019 au plus tôt, avec prise d'effet sur les salaires de janvier 2020.

La question s'est, dès lors, posée de savoir si Telenet Group a le droit d'appliquer cette augmentation six mois à l'avance.

De nombreux utilisateurs ont introduit, au fil des ans, des





centaines de plaintes à propos des conséquences financières des augmentations tarifaires pratiquement annuelles réalisées ces dernières années et de la facturation de frais de rappel élevés suite au paiement tardif de leur facture de télécommunications.

En 2019, le service de médiation a traité 407 plaintes afférentes à la facturation de frais de rappel. Il convient de noter que près de la moitié de ces plaintes traitées (181 plaintes) visaient Telenet Group.

Les utilisateurs finals ayant choisi de recevoir leur facture en version papier ne reçoivent pas de premier rappel de paiement gratuit par courrier. Ils sont informés par Telenet Group de leur retard de paiement par sms ou e-mail, un moyen de communication pour lequel ils n'ont clairement pas opté.

Le service de médiation souligne, en outre, que le législateur prévoit, à l'article 119, § 2, 2° de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, un montant maximum de 10 € pour les rappels écrits ultérieurs. Les opérateurs ne sont cependant pas tenus de facturer ce montant maximal. Vu que les dédommagements doivent être proportionnels au préjudice subi, reste à savoir si un coût qui peut, dans certains cas, atteindre 50 % du montant de l'abonnement mensuel peut encore être considéré comme proportionnel.

## 2.2. Tableaux d'amortissement joints en annexe à un contrat

Le service de médiation est également intervenu dans une plainte d'un utilisateur final qui a souscrit, dans une boutique de Telenet Group, un abonnement de gsm avec smartphone, mais n'a pas été informé du fait qu'il devait signer un contrat d'un an. Le service de médiation a constaté, dans ce dossier, que le tableau d'amortissement légalement obligatoire n'a pas été joint au contrat établi par le vendeur et mis à la disposition du plaignant pendant la phase (pré)contractuelle de la vente.

Selon le service de médiation, le tableau d'amortissement doit pourtant être inclus dans le contrat physique établi par un vendeur dans une boutique. L'envoi ultérieur du tableau d'amortissement à l'adresse e-mail du client implique qu'il ne peut en prendre connaissance avant et pendant la conclusion du contrat, ce qui constitue une infraction structurelle à l'article 108 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

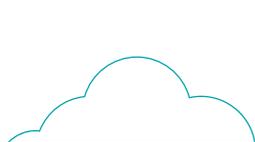
Lorsque le client en prend connaissance ultérieurement, il ne peut plus annuler la vente, à la lecture des conditions, en invoquant le droit de rétractation étant donné que le contrat a été conclu dans une boutique de Telenet Group et non à distance, par téléphone ou en ligne.

## 2.3. Fraude/usurpation

Le numéro de gsm 0475xxx était mon numéro de gsm depuis 1995. J'ai fondé une entreprise et ce numéro est devenu le sien. J'ai ensuite remis l'entreprise le 1er octobre 2015. Le numéro est donc resté lié à l'entreprise, étant donné que j'y travaillais encore. Par la suite, j'ai quitté ladite entreprise le 17 octobre 2018. À l'issue d'une concertation, il a été convenu que j'allais pouvoir conserver le numéro moyennant signature du formulaire adéquat. Le numéro a été transféré à mon nom, chez Telenet Group, le 19 octobre 2018. Trois semaines plus tard, le numéro m'a été retiré. Mon ancien partenaire commercial avait, en fait, appelé Telenet Group en mon nom et avec mon numéro de registre national et repris mon numéro. Telenet Group n'a plus rien voulu faire pour moi.

Le service de médiation a traité, en 2019, quelques dizaines de plaintes dans lesquelles les plaignants ont évoqué des changements apportés à leur abonnement à l'initiative d'un tiers. Il est également arrivé que de nouveaux abonnements aient été clôturés contre la volonté des plaignants ou que des numéros d'appel aient été transférés vers un autre opérateur, souvent par des anciens travailleurs, anciens associés d'entreprises ou anciens partenaires de personnes privées.

Le service de médiation a également traité des plaintes des personnes précitées étant donné que Telenet Group a annulé le transfert du ou des numéro(s) d'appel à la demande de leur client sans tenir compte des dispositions



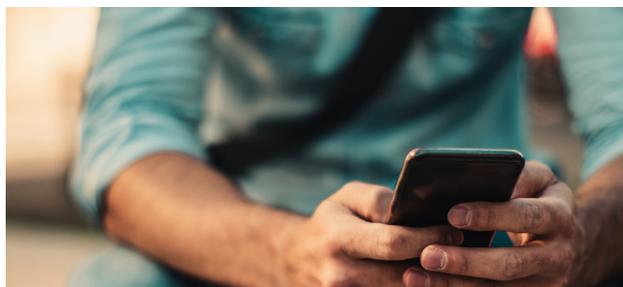
contractuelles. Le service de médiation a invité Telenet Group à demander de compléter correctement le document « Demande de reprise de services Telenet Group » et à respecter les déclarations de volonté des parties concernées. La situation d'un client ou ses problèmes relationnels avec un tiers ne peuvent avoir une influence sur la décision non fondée de Telenet Group de rester en dehors du conflit individuel dans le cadre de plaintes.

### 3. Orange

Le service de médiation a traité, en 2019, 1.818 plaintes adressées à l'encontre d'Orange. Cet opérateur conserve sa troisième place dans le top 10 des opérateurs.

Le service de médiation est parvenu à obtenir un règlement à l'amiable pour 96,49 % des plaintes traitées à l'encontre d'Orange en 2019.

Tout comme en 2018, les plaintes les plus fréquentes concernent « Easy Switch » avec un total de 209 plaintes. Pour cette catégorie de plaintes, il s'agit de consulter le chapitre 10 pour plus de détails. Les problèmes afférents à la résiliation d'un abonnement ont également entraîné un nombre significatif de plaintes traitées (198 plaintes).



#### 3.1. Résiliation par des particuliers et petits indépendants

Je conteste la facturation d'une indemnité de rupture de 1.240 € par mon ancien fournisseur Orange. Je ne disposais que de quatre numéros mobiles. Orange affirme que l'indemnité de résiliation découle du fait que j'avais signé le 10 octobre 2018 une prolongation de contrat d'une durée de 24 mois, lequel a été résilié le 11 février 2019 en raison du transfert des quatre numéros mobiles vers un autre opérateur. Orange affirme que l'indemnité de rupture a été facturée à juste titre vu que j'utilisais, en outre, douze lignes fixes en plus de mes quatre connexions mobiles. J'aurais, en plus, un contrat CPS avec Orange mais je n'en ai aucune idée. Je reçois, en effet, des factures de Proximus.

Le problème connu de la résiliation gratuite jusqu'à cinq numéros continue d'apparaître fréquemment dans les plaintes visant Orange. La différence d'interprétation de la législation en vigueur (article 111/3 §3 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques) entre Orange et le service de médiation en ce qui concerne la qualification ou non d'un service CPS (carrier preselect) et/ou d'une carte SIM comme un numéro est l'une des problématiques structurelles abordées en 2019. Certaines plaintes ont, par ailleurs, démontré que des plaintes auraient pu être évitées par un traitement correct des demandes de résiliation par le service de première ligne d'Orange.

#### 3.2. Contestation de facturations (prescrites), réductions et notes de crédit

Le service de médiation a traité, en 2019, 1.041 plaintes à l'encontre d'Orange concernant une facture erronée, injustifiée ou prescrite pour un pack de télécommunications ou un abonnement de gsm.

Le service de médiation a conscience du fait que l'augmentation des services de télécommunications regroupés (packs) provoque automatiquement une augmentation du nombre de litiges concernant la facturation desdits packs. Il apparaît cependant que le système de facturation d'Orange est d'une complexité telle que nombre de plaignants ont été dans l'obligation de faire appel au service de médiation.

Le service de médiation souligne notamment le mode d'octroi de réductions/notes de crédit par Orange. Les notes de crédit ne sont pas toujours mentionnées sur la facture suivante. Orange a accordé certaines réductions sur les factures.

Le service de médiation a parfois constaté qu'Orange imputait lui-même des réductions sur la première facture mais pas sur la facture suivante et ce, alors que les plaignants avaient encore droit à des réductions mensuelles supplémentaires.

Dans le cas d'une facture prescrite, Orange déclarait déjà en 2018 qu'aucune procédure judiciaire ne serait entamée à l'encontre des plaignants, mais que le montant contesté restait tout de même dû et devait être payé. Ce point de vue ne tient pas compte du fait que les créances de

télécommunications, conformément à l'article 2277 du Code civil, sont prescrites après cinq ans. Orange n'a, par conséquent, pas le droit d'exiger le paiement d'une dette prescrite. Le montant contesté doit, d'un point de vue comptable, être enregistré comme perdu et non comme un montant dû.

### 3.3. Plaintes concernant une assurance pour gsm

Fin août, j'ai acheté dans une boutique Orange un Samsung Galaxy J6 pour mon fils. J'ai souscrit, en plus de l'abonnement, une assurance de 8 € par mois. Selon le vendeur, je pouvais résilier cette assurance à tout moment. Le 22 décembre, je me suis rendue dans la boutique car le gsm de mon fils était soudainement tombé en panne. Orange a envoyé l'appareil à Orange Repair et expliqué que l'appareil serait probablement de retour le 28 décembre, même si, en raison des fêtes, le délai pouvait prendre 2 à 3 jours de plus. Au final, Orange a appelé mon mari le 8 janvier 2019 pour lui expliquer que l'appareil avait été réparé et était disponible. Le 9 janvier, je me présente à la boutique où l'on me dit que l'appareil n'a pas pu être réparé pour cause de dommages liés à l'humidité. Étrange, car au téléphone, on nous avait dit qu'il avait été réparé. Lorsque j'ai demandé si c'était couvert par l'assurance, un manque de clarté entourait le fait du signalement ou non de la souscription d'une assurance pour l'appareil. Orange n'a pas été en mesure de m'aider et j'ai été réorientée vers le service d'assurance, un service externe d'Orange et le service clientèle, tous deux joignables à des numéros différents. Le 10 janvier, mon mari a appelé le service d'assurance, qui a expliqué que les dommages liés à l'humidité n'étaient pas couverts. Mon fils prend parfois son gsm dans la salle de bains mais pas sous la douche !

Je n'ai aucune idée précise de la cause exacte du dommage. Le 11 janvier, j'ai appelé l'assurance pour expliquer que le défaut n'était pas dû à un dommage lié à l'humidité, et j'y ai été reçue très froidement. Pour terminer, j'ai appelé le service clientèle pour résilier l'assurance. Il est apparu que je ne pouvais résilier l'assurance qu'après six mois, et que cela n'en faisait que cinq. Le vendeur avait cependant dit que l'assurance pouvait être résiliée à tout moment. Je dois maintenant rappeler le service clientèle le 21 février pour mettre un terme à l'assurance car ils ne savent pas le noter dans leur système.

Le service de médiation a traité, en 2019, 25 plaintes d'utilisateurs finals liées à des services d'assurance vendus par Orange. Ces plaintes ont pour origine le fait que les plaignants ne sont pas d'accord avec le refus d'intervention de la compagnie d'assurances.

Il ressort de ces plaintes que de nombreux utilisateurs finals sont partis du principe, expliqué lors de la vente, que l'option d'assurance couvrait (pratiquement) tous les sinistres, ce qui n'est pas vraiment le cas dans la pratique.

La plupart des plaignants se sont sentis trompés et sont arrivés à la conclusion que cette assurance était une coquille vide et très onéreuse. Après la participation constructive d'Orange pendant de nombreuses années, le traitement des plaintes est apparu plus complexe, cette année, du moins en ce qui concerne les litiges afférents à la couverture de sinistres. Les points de vue témoignent souvent d'une interprétation univoque des conditions générales du service d'assurance concerné.



## 4. Scarlet

En 2019, le service de médiation a traité 1.208 plaintes formulées à l'encontre de Scarlet. Dans le classement des opérateurs pour lesquels le service de médiation a traité le plus de plaintes, Scarlet se maintient en quatrième place en 2019. 93,08 % des plaintes traitées en 2019 se sont conclues par un compromis à l'amiable.

Le thème le plus récurrent des plaintes traitées en 2019 est l'activation tardive de services de télécommunications (172 dossiers). Ce sont surtout des problèmes relatifs à l'activation tardive de ligne fixe (85 plaintes) et aux dérangements rencontrés par les utilisateurs finals (124 plaintes) qui sont fréquents dans le cas de Scarlet. Cette problématique est expliquée en détail au chapitre 9.

La facturation de packs de télécommunications a également fait l'objet de 76 plaintes traitées en 2019. Une source tout aussi importante de plaintes en 2019 vise la problématique « Easy Switch » (131 plaintes).

### 4.1. Facturation par courrier

Je reçois actuellement les factures mensuelles de Scarlet par e-mail, alors que j'avais demandé dans mon courrier adressé à Scarlet le 29 octobre 2018 de recevoir toutes les factures par courrier. J'ai essayé, par le biais de la zone client du site Web de Scarlet, de recevoir les factures mensuelles par courrier mais cette option est visiblement bloquée.

Différentes plaintes témoignent de situations vécues par les utilisateurs qui ont opté pour l'envoi par courrier de leurs factures. Certaines factures n'ont pas été reçues par les plaignants ou continuent d'être envoyées par e-mail alors qu'un changement du mode d'envoi a été demandé. Scarlet a signalé au service de médiation que les factures pour un abonnement Poco peuvent être envoyées seulement par e-mail. Une adaptation du système semble impossible. Le service de médiation constate que la numérisation est de plus en plus développée. Si elle est principalement source d'avantages, elle semble tout de même désavantageuse pour un certain groupe d'utilisateurs de services de télécommunications non familiarisés avec Internet et/ou les ordinateurs. Ils sont, en effet, limités dans leurs possibilités de souscrire des abonnements meilleur marché (voir également à cet égard le chapitre 4 de ce rapport).

### 4.2. Résiliation de cartes prépayées

La carte prépayée a été achetée chez Scarlet. J'en ai deux. Elles doivent être rechargées tous les six mois. Ma femme et moi les utilisons uniquement pour rester joignables ou en cas d'urgence. Il y a un solde de 45€ sur l'une et 35€ sur l'autre. Début septembre, j'ai dû ajouter minimum 8 € par gsm au risque de perdre le solde des deux gsms. Soit près de 100 euros à ce moment. Fin novembre, ce service a été coupé. J'ai demandé à Scarlet ce qu'il advenait du solde à ce moment-là. L'opérateur m'a expliqué que le solde était épuisé à cette date.

Scarlet a fait savoir qu'à partir du 30 novembre 2019, il n'allait plus proposer de services mobiles via carte prépayée. En septembre 2017, Scarlet avait déjà arrêté la vente de ces cartes. Quelques plaignants ont contacté le service de médiation car ils avaient récemment dû procéder à une recharge en ligne pour garder leur numéro actif, conformément aux dispositions des conditions générales de Scarlet. Cependant, les cartes prépayées allaient arriver à échéance dans un délai de moins de six mois.

Les plaignants ont considéré que la perte de leur crédit d'appel, sans possibilité de récupération offerte spontanément par l'opérateur, était le principal problème. Scarlet a ensuite proposé aux utilisateurs d'une carte prépayée qui prenaient un abonnement Scarlet d'imputer le crédit d'appel dans le coût d'abonnement mensuel. Pour nombreux utilisateurs finals, ne pouvant pas se permettre le coût mensuel d'un abonnement, la solution proposée par Scarlet n'en est pas vraiment une. Si Scarlet a, par le passé, dans le cadre de dossiers de médiation, remboursé le crédit d'appel encore inutilisé par le biais des services fixes ou services Internet lors du transfert de numéro vers un autre opérateur, l'opérateur ne semble plus prêt à offrir cette solution. Par conséquent, le service de médiation a formulé plusieurs recommandations afin que le crédit d'appel restant au moment de la désactivation de la carte prépayée sur le réseau de Scarlet soit remboursé au plaignant. Scarlet a choisi de ne pas suivre lesdites recommandations.



## 5. VOO

Le nombre de plaintes traitées à l'encontre de VOO est passé à 445 en 2019. Cependant, VOO se maintient à la cinquième place du top 10.

95,70 % des plaintes traitées, en 2019, à l'encontre de VOO se sont conclues par un compromis à l'amiable.

La plupart des plaintes (99 dossiers) adressées à l'encontre de VOO, en 2019, concernaient la problématique « Easy Switch ». Par ailleurs, 92 plaignants ont fait part d'un problème lors de la résiliation de leurs services. La facturation erronée de frais pour les packs de télécommunications a également fait l'objet de 47 plaintes en 2019.



### 5.1. Dérangements

J'ai un abonnement pour la télévision chez VOO pour notre maison de vacances. Nous l'occupons parfois mais nous la louons aussi à des vacanciers. Problème : je paie chaque mois ma facture or cela fait trois mois que je n'ai plus de télévision numérique (le problème est déjà survenu à plusieurs reprises par le passé). Pourquoi est-ce que je paie alors ?

En 2019, 99 plaintes traitées relevaient de dérangements subis par des plaignants avec leur raccordement VOO. Il convient de noter que 21,95 % des plaintes visant VOO concernaient des dérangements divers.

L'élément positif est que VOO a tout mis en œuvre pour examiner les problèmes techniques mais n'a pas donné d'informations concernant la cause desdits dérangements. VOO a régulièrement procédé, dans le cadre de ces plaintes, à des interventions pour optimiser les services des utilisateurs finals. Lorsque les plaignants restaient mécontents de la qualité des services, le service de médiation était d'avis que VOO devait offrir aux plaignants la possibilité de résilier gratuitement leur contrat, afin qu'ils puissent se tourner vers un autre fournisseur.

### 5.2. Contestation de facturations (prescrites)

Dès qu'une dette est prescrite, le débiteur est déchargé de son obligation de paiement. En d'autres termes, à la fin du délai de prescription légal de cinq ans qui s'applique également aux factures pour les services de communications

électroniques, l'utilisateur final peut, en principe, bénéficier de la prescription et ne doit plus payer la facture. VOO n'a également plus le droit d'exiger le paiement d'une facture prescrite en faisant appel à un bureau de recouvrement ou à un huissier. Le service de médiation constate que, pendant la médiation, VOO a suivi le point de vue du service de médiation et espère que cela sera mis en pratique structurellement pour tous les clients.

### 5.3. Résiliation par le biais du site Web de VOO, sans mention du motif

Conformément à l'article 111/3, § 1 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, un abonné peut résilier son contrat par tout moyen écrit et sans devoir en indiquer les motifs. La demande peut également être introduite par voie électronique, sous la forme par exemple d'un formulaire à compléter disponible sur le site Web de l'opérateur.

Le formulaire de VOO qui demande d'introduire un motif pour la résiliation peut être considéré comme une infraction à l'article 111/3 § 2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Cette loi prévoit que la résiliation d'un contrat ne peut pas viser à décourager le changement d'opérateur ni à le rendre impossible.

Pour être complet, le service de médiation a également reçu un nombre limité de ce type de plaintes à l'encontre de Proximus et d'Orange.



## 6. Unleashed

Le service de médiation a traité, en 2019, 307 plaintes à l'encontre d'Unleashed, surtout connu du public sous les marques Mobile Vikings et Jim Mobile. 281 de ces plaintes se sont conclues par un règlement à l'amiable, soit 96,90 %.

L'opérateur occupe, par conséquent, la sixième place du top 10. Une source importante de plaintes, en 2019, concerne des dérangements de gsm (91 plaintes).

Le service de médiation a, également, dû intervenir dans divers problèmes survenus à la suite d'un transfert de numéros mobiles (65 plaintes). Une demande de compensation y est souvent liée (33 plaintes). Cette problématique sera expliquée brièvement ci-dessous.

### 6.1. Problèmes lors du transfert de numéros mobiles : pas d'attribution spontanée de compensation en cas de retard

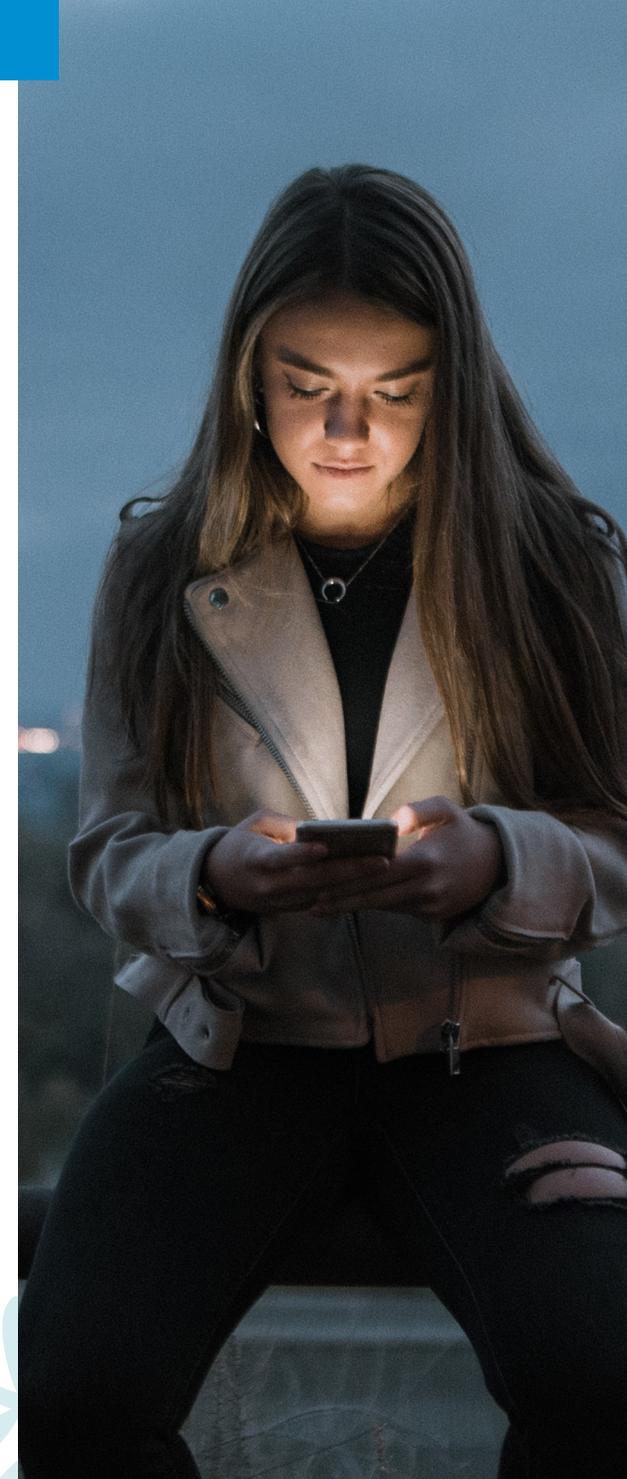
Le transfert de numéro de ma carte rechargeable Orange vers un abonnement chez Mobile Vikings ne fonctionne pas. Le numéro est coincé chez Orange (sur le site Web 1299.be, je constate que je suis, en effet, toujours sur Orange Mobile), mais ils me font savoir que le numéro n'est plus chez eux et porte le statut « vers nouveau fournisseur », ce qui fait que ma carte SIM serait bloquée à cause du transfert de numéro.

En 2019, le service de médiation a donc traité 65 plaintes concernant des problèmes rencontrés par des plaignants lors du transfert de leur numéro mobile. En 2018, 53 plaintes relatives à cette catégorie de plaintes ont été introduites.

Pour certaines plaintes, Unleashed n'a retrouvé, dans son système, aucune demande de transfert de numéro. L'opérateur a déclaré qu'il était possible que le système refuse automatiquement le transfert de numéro lorsque des données erronées sont introduites.

Dans d'autres plaintes, Unleashed a confirmé qu'un processus en cours (open order) a empêché le transfert. Il ressort de différentes plaintes que le passage à la nouvelle solution logicielle de l'entreprise, lancée en 2018, était encore source de nombreux problèmes début 2019.

Le service de médiation regrette, lors du traitement des plaintes, le fait que Unleashed oublie systématiquement d'octroyer la compensation pour transfert de numéro tardif (comme le prescrivent les articles 10 et 13 de l'Arrêté royal du 2 juillet 2013 relatif à la portabilité des numéros d'abonnés aux services de communications électroniques).





## 6.2. L'attribution de points Viking

Comme la plupart des personnes le savent, ils font de la publicité pour les points Viking. Il s'agit de points qui peuvent être épargnés en effectuant des achats auprès d'entreprises/de boutiques en ligne avec lesquelles Mobile Vikings a conclu une convention. Ces points peuvent servir au paiement de la facture de téléphone (1 point = 1 euro). Le samedi 23 novembre 2019, j'ai acheté sur C. (boutique en ligne avec laquelle Mobile Vikings a conclu une convention pour l'obtention de points Viking) un nouvel iPhone. Le site Web de C. proposait sous l'onglet Viking Deals : Promo : recevez 2 % supplémentaires sur tous les achats effectués jusqu'au 28 novembre 2019 inclus. Il y avait également un deuxième Deal : Avantage en points Viking sur tous les achats Apple jusqu'au 28/11/2019 inclus, -4 %. Dans l'intervalle, la promo Viking Deals de 2 % est en attente (jusqu'à ce que la période de retour soit échue). Mais les 4 % restants se font cependant attendre. Après avoir contacté Mobile Vikings à plusieurs reprises, ils m'ont expliqué que ce Deal ne s'appliquait qu'à partir du 25 novembre 2019. Cependant, les 23 et 24 novembre, ce Deal était déjà mentionné sur leur site Web. Sans mention de date de prise d'effet. J'ai (heureusement) fait une capture d'écran sur mon téléphone du site Web de Mobile Vikings. Et une seconde capture, des petits caractères en bas du site Web. Ces captures d'écran ont également été envoyées via Facebook Messenger à Mobile Vikings le 24 novembre. Les points Viking sont calculés sur le montant hors TVA. Au total, il s'agissait d'un montant hors TVA d'environ 1.300€. Vu que j'avais le droit de récupérer 6 % en points Viking, il s'agit d'environ 78 €. C'est un montant appréciable et il est déplorable que Mobile

Vikings ne prenne pas sa publicité au sérieux et ne l'honore pas ensuite. Sans ces Viking Deals, j'aurais effectué mon achat ailleurs.

La collecte de points Viking (comme moyen de paiement polyvalent) est un élément important de la publicité d'Unleashed. Différents plaignants ont, cependant, introduit une plainte auprès du service de médiation car la procédure d'obtention de ces points n'était pas toujours transparente à leurs yeux.

Ils se demandent également si la collaboration avec les partenaires était limitée dans le temps, la poursuite ou non de la collaboration manquant de clarté.

Il fallait, à cette fin, consulter au préalable le site Web d'Unleashed, le risque de passer à côté d'un Deal étant dès lors élevé. Les cookies indésirables pour le plaignant provenant des sites Web des partenaires gênaient également la collecte de points. Le site Web de l'opérateur émettait même un avertissement à ce sujet.



## 7. Schedom Dommel

Le nombre de plaintes traitées par le service de médiation à l'encontre de Schedom Dommel est passé de 93 plaintes en 2018 à 168 plaintes en 2019, notamment en raison de la cessation provisoire des activités de cet opérateur et de son redémarrage partiel en 2019. Schedom Dommel se maintient, cependant, à la septième place du top 10.

En 2019, le service de médiation est parvenu à obtenir un compromis à l'amiable pour 142 plaintes traitées, ce qui équivaut à 89,87 % des dossiers.

### 7.1. Cessation (temporaire) des activités

La prestation de services a été soudainement interrompue par Schedom Dommel le 31 mars 2019. J'ai, dès lors, perdu mon fournisseur, mon Internet super rapide tout comme la possibilité d'appeler 70 pays sans supplément. Client fidèle, je paie toujours un an à l'avance. C'était plus simple que de recevoir une facture par mois. J'aimerais que le surplus payé me soit remboursé ou qu'une alternative me permettant d'appeler 70 pays pour le même prix me soit proposée. J'espère que vous serez en mesure de régler la question et/ou de démarrer une médiation, afin que je puisse récupérer mon argent ou bénéficier d'un service similaire.

Lorsque Schedom Dommel et Billi ont annoncé, le 27 mars 2019, leur intention de mettre temporairement un terme à leurs activités à partir du 31 mars 2019, les plaintes liées à ces circonstances ont été les plus nombreuses (59 au total).

Une demande de délai supplémentaire était le plus fréquemment adressée. Les plaignants n'ont pas apprécié d'être mis devant le fait accompli et devoir trouver une autre solution de télécommunications à si courte échéance.

La cessation est intervenue à l'issue d'un conflit juridique avec l'opérateur d'accès Proximus. Les clients de Schedom Dommel pouvaient ainsi se retrouver soudainement, après une période très courte de quatre jours, sans prestataire de services pour leurs abonnements de gsm et/ou de ligne fixe et pour leur connexion Internet. L'opérateur allait, selon ses propres dires, chercher un opé-

rateur d'accès alternatif, mais recommandait néanmoins à ses clients de chercher dans l'intervalle un nouvel opérateur. Pour de nombreux plaignants, il est apparu impossible de trouver en trois jours ouvrables un nouvel opérateur et d'organiser un transfert des services. Le fait qu'un opérateur interrompe ses services ou mette définitivement un terme à ses activités en Belgique n'est pas nouveau.

À noter la situation d'Aldi Talk / Simyo en 2017 (voir à ce sujet également le chapitre 8 B. 1.2 du rapport annuel de 2017 « Enregistrement, identification et autres problèmes avec les cartes prépayées »).

Le délai de l'annonce de cette cessation a été très court et a justifié la rédaction, par le service de médiation, de différentes recommandations.

### 7.2. Le non-remboursement des montants dus

En 2019, le service de médiation a traité 27 plaintes à l'encontre de Schedom Dommel provenant d'utilisateurs finals dénonçant le fait que Schedom Dommel n'ait pas remboursé les montants dus ou l'ait fait tardivement. Certains abonnés ont dû introduire jusqu'à trois fois une plainte auprès du service de médiation avant que Schedom Dommel procède au paiement desdits montants dus. Il est inutile de préciser qu'un tel comportement n'est pas acceptable. Ce problème s'est déjà posé régulièrement et par conséquent, Schedom Dommel jouit, à ce sujet, d'une mauvaise réputation.





## 8. M7 Group, Edpnet et Lycamobile

### 8.1. M7 Group (TV Vlaanderen / TéléSat)

En 2019, le nombre de plaintes, traitées par le service de médiation, visant TV Vlaanderen (62 plaintes) et TéléSat (7 plaintes), les noms commerciaux des opérateurs de télécommunications appartenant au M7 Group s'élève à 69. M7 Group occupe ainsi la huitième place du top 10 des opérateurs, comme en 2018.

Sur les 69 plaintes en médiation traitées à l'encontre de M7 Group en 2019, 41 ont pu être conclues par un règlement à l'amiable, ce qui équivaut à 95,70 %.

Le problème de la résiliation des services constitue le principal sujet de ces plaintes introduites en 2019 (13 plaintes).

### 8.2. Edpnet

En 2019, le service de médiation est intervenu dans 52 plaintes de médiation à l'encontre de l'opérateur Edpnet. Il occupe ainsi la neuvième place du top 10 des opérateurs, tout comme l'année dernière.

Le service de médiation a obtenu, pour 95,92 % des plaintes à l'encontre d'Edpnet, un règlement à l'amiable. Les plaintes traitées en 2019 par le service de médiation relèvent de sujets très divers. La problématique d'Easy Switch est la plus importante, avec 14 plaintes. Le service de médiation a également traité 12 plaintes concernant des dérangements. 12 plaignants ont rencontré des problèmes consécutifs à une activation (tardive) d'une connexion Internet ou d'un autre service de pack.

### 8.3. Lycamobile

En 2019, le service de médiation a traité 42 plaintes à l'encontre de Lycamobile. Cette entreprise est spécialisée dans les services afférents aux cartes prépayées. Sur les 34 plaintes recevables impliquant Lycamobile, 31 se sont clôturées par un compromis à l'amiable. Cet opérateur international continue d'occuper la dixième place du classement.

Les principaux litiges concernaient l'identification des cartes prépayées et d'autres problèmes liés à ces cartes prépayées (23 plaintes).

### 8.4. Fonctionnement du service clientèle

Différents plaignants ont été confrontés à certains dérangements techniques ou problèmes de raccordement de leurs services en 2019, et en ont fait part au service des plaintes de première ligne de leur opérateur.

Dans les plaintes introduites auprès du service de médiation à l'encontre de M7 Group, Edpnet et Lycamobile, certains utilisateurs ont eu l'impression d'avoir été peu écoutés lors de leurs contacts avec leur service clientèle : leurs

problèmes techniques n'ont pas été pris au sérieux/pas suffisamment analysés et ils n'ont pas vraiment été aidés par les collaborateurs dudit service clientèle.

Certains plaignants ont également indiqué vouloir obtenir une solution technique avant de satisfaire à leur obligation de paiement. Le service de médiation a également remarqué que d'importantes informations transmises par les plaignants en première ligne n'ont pas été transmises régulièrement du service financier au help-desk technique et vice-versa, ce qui, dans certains cas, a donné lieu à la résiliation de contrats pour défaut de paiement. Des plaignants ont mentionné des e-mails restant sans réponse, de la musique pendant la longue attente d'un interlocuteur, des frais d'appels au service clientèle, ainsi que le comportement inacceptable de certains collaborateurs du service clientèle.

Le service de médiation s'est intéressé à ces plaintes et a approfondi la problématique au chapitre 5 de ce rapport annuel, envisageant aussi les soucis rencontrés par les plaignants avec leur service de première ligne.



# 4

## GROUPES VULNÉRABLES : LES UTILISATEURS ÂGÉS

<b>A. Introduction : Contexte</b> .....	<b>40</b>
<b>B. Différentes manifestations de la vulnérabilité des seniors en matière de communications électroniques et de télécommunications</b> .....	<b>40</b>
1. Vulnérabilité inhérente à la situation socio-économique ou individuelle.....	40
2. Vulnérabilité inhérente à la situation médicale, psychologique ou cognitive .....	42
<b>C. Complexité et inadéquation des offres proposées par les opérateurs et fournisseurs de services de communications électroniques</b> .....	<b>44</b>
1. Complexité des offres proposées par les opérateurs .....	44
2. Inadéquation des offres par les opérateurs : non prise en compte de la situation médicale .....	45
<b>D. Conclusion</b> .....	<b>45</b>



## A. INTRODUCTION : CONTEXTE

Les technologies de l'information et de la communication (TIC) font partie intégrante de notre quotidien et déterminent notre vie sociale. Parallèlement, l'espérance de vie a considérablement progressé, elle s'élève, en 2018, à 81,5 ans pour l'ensemble de la population. Malheureusement, s'agissant des personnes âgées, ces avancées technologiques riment encore bien souvent avec dépendance, frustration voire exclusion.

En effet, les aînés sont, pour la plupart, fortement démunis face aux TIC et témoignent à cet égard d'une véritable vulnérabilité. Cette vulnérabilité tient, principalement, à des facteurs socio-économiques ainsi qu'à des facteurs d'ordre plus subjectif tels que l'état médical ou mental.

Il importe de relever ces différentes formes de vulnérabilité afin non seulement de promouvoir une meilleure participation des utilisateurs âgés à la vie sociale et économique mais également de conscientiser les opérateurs et fournisseurs de services de communications électroniques à l'opportunité économique que représente cette catégorie d'utilisateurs.

Pour sa part, le service de médiation est, à l'occasion du traitement des plaintes, quotidiennement confronté à cette vulnérabilité et s'efforce souvent en étroite collaboration avec les opérateurs d'y pallier au cas par cas.

Le présent chapitre porte précisément sur l'analyse de ces vulnérabilités. Une première section épingle, au travers de plaintes enregistrées en 2019 auprès du service de médiation, les différentes formes de vulnérabilité auxquelles sont confrontées les personnes âgées en matière de communi-

tions électroniques. La seconde section traite, quant à elle, l'inadéquation et la complexité des offres aux besoins des utilisateurs âgés.



## B. DIFFÉRENTES MANIFESTATIONS DE LA VULNÉRABILITÉ DES SENIORS EN MATIÈRE DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES ET DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

### 1. Vulnérabilité inhérente à la situation socio-économique ou individuelle

#### 1.1. Obtention et application du tarif téléphonique social

La loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (ci-après, LCE) prévoit que le tarif social peut être accordé sur demande. Celle-ci doit être introduite par l'abonné auprès de son opérateur. Les conditions d'obtention concernent essentiellement l'âge, le handicap et le revenu.

Madame D. (89 ans) est abonnée chez Proximus et bénéficie du tarif téléphonique social. Madame D. ne trouve pas trace sur ses factures de la réduction correspondant au tarif téléphonique social (8,40 €). En conséquence, elle introduit, courant du mois d'août 2019, une plainte à ce sujet auprès du service de médiation.

En réponse à la plainte de Madame D., Proximus transmet au service de médiation une copie de la facture du 07/08/2019 sur laquelle figure la réduction relative au tarif téléphonique social et confirme que Madame D. bénéficie bel et bien dudit tarif et ce, depuis le 1er août 2019.

Monsieur E. dispose d'un abonnement auprès de Proximus et souhaite bénéficier du tarif téléphonique social. Sa fille contacte Proximus en vue d'obtenir des informations quant aux modalités d'obtention dudit tarif social. Proximus la renvoie vers l'IBPT. A son tour, l'IBPT précise ne pas être mesure d'intervenir tant que Proximus ne l'a pas valablement saisi du dossier de Monsieur E. In fine, la fille de Monsieur E. sollicite l'intervention du service de médiation. Dans le cadre de la médiation, Monsieur E. obtiendra la confirmation de l'application du tarif téléphonique social à dater du 1er avril 2019.

Outre une certaine appréhension dans le chef des intéressés, les deux cas évoqués, ci-avant, témoignent d'une méconnaissance des modalités d'obtention et d'application du tarif téléphonique social.

Cette méconnaissance relance la question de la simplification et de l'automatisation du tarif téléphonique social (voir le rapport annuel 2017).

### 1.2. Vulnérabilité inhérente à la fracture numérique : manque d'équipements ou déficit de compétences

La fracture numérique constitue une des manifestations les plus marquantes de la vulnérabilité à laquelle sont confrontées les personnes âgées. Cette fracture numérique découle généralement d'un déficit de compétences ou d'un manque d'équipements.

Ainsi, par courrier du 31/03/2019, Monsieur T. indique avoir marqué son accord quant à la proposition de service qui lui aurait été proposée par Proximus. Monsieur T. n'apporte aucune précision relative à l'offre ainsi souscrite. En annexe de son courrier, Monsieur T. joint une copie de sa carte d'identité ainsi que ses codes d'accès à un compte Internet.

Enfin, le plaignant précise également avoir tenté de contacter, sans succès, les services de Proximus. Il se serait ensuite présenté dans une téléboutique Proximus où il lui aurait été conseillé d'activer ledit service en ligne. Toutefois, le plaignant, ne dispose pas d'un ordinateur.

Renseignements pris auprès de Proximus, il s'avère que le plaignant a reçu un message de Proximus lui proposant d'ouvrir un compte sur « MYPROXIMUS » afin de pouvoir accéder, à tout moment, à l'état de sa consommation, ajouter ou supprimer des produits ou services. Il s'agit d'une offre sans obligation.

### 1.3. Le cas des personnes âgées résidents en maison de repos

Indépendamment des conditions socio-économiques, la vulnérabilité des personnes âgées face aux TIC peut également être consécutive au contexte dans lesquelles ces personnes évoluent. Ainsi, l'accès des utilisateurs âgés, résidents en maison de repos, aux télécommunications et autres services de communications électroniques est, largement, tributaire des options et aménagements présents au sein de leur structure d'hébergement.



Le cas vécu par Monsieur L. illustre, parfaitement, ce propos.

Monsieur L. dispose d'un abonnement Internet auprès de VOO. Le 14 décembre 2018, sa connexion est, brusquement, interrompue. Monsieur L. souhaite le rétablissement immédiat de sa connexion Internet. Après plusieurs contacts téléphoniques et une intervention technique, il s'avère que, suite à la mise en place d'un nouveau système de vidéo-surveillance, les résidents ne sont plus autorisés à disposer d'une connexion Internet.

Dans le cadre de cette plainte, le service de médiation a réorienté Monsieur L. vers un organisme compétent en matière de litiges entre résidents et maisons de repos.



## 2. Vulnérabilité inhérente à la situation médicale, psychologique ou cognitive

### 2.1. Altération des aptitudes physiques, psychologiques ou cognitives quant à l'exercice des droits en matière de protection du consommateur ou de l'utilisateur final

Monsieur B. intervient auprès du service de médiation au nom et pour compte de sa maman âgée de 85 ans. Cette dernière vit seule et est atteinte d'Alzheimer.

Un pack (Scarlet) Internet et téléphonie fixe a été installé dans l'appartement de l'intéressée. Vu que sa maladie progresse rapidement, des caméras sont également installées dans chaque pièce afin que ses proches puissent s'assurer quotidiennement que tout va bien et qu'elle puisse vivre en toute autonomie.

Courant septembre 2018, Monsieur B. constate que sa mère ne répond plus à ses appels téléphoniques. Il apprend, par ailleurs, que le numéro de téléphone de sa maman a été attribué à une autre personne. A chaque fois que Monsieur B. contacte Scarlet, on lui dit que le problème va être résolu. Monsieur B. est démuni face à cette situation. En effet, l'absence de contact téléphonique accentue l'isolement de sa mère. Elle possède un gsm mais ne sait plus l'utiliser.

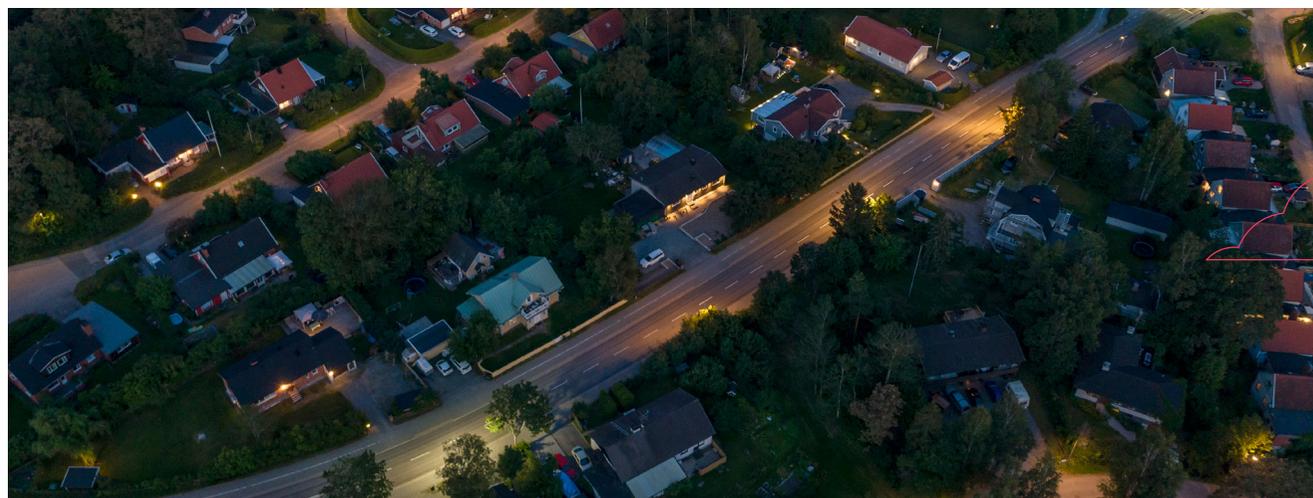
Dans le cadre de la médiation, le problème technique sera finalement résolu et une réduction d'un montant de 98,76 € octroyée.

À l'instar de tout consommateur, les utilisateurs âgés disposent, en cas de difficulté relative à l'exécution de leur contrat, de moyens d'action leur permettant de faire valoir leurs droits et intérêts. Cependant, l'exercice de ces actions est, pour les personnes âgées, largement fonction du degré d'altérabilité de leur condition physique, psychologique et de leurs facultés cognitives. Dans les faits, dès lors qu'il s'agit de régler une situation litigieuse avec leur opérateur, ces personnes se retrouvent dans un rapport de dépendance et sont contraintes de solliciter l'intervention de proches ou d'intervenants sociaux afin d'exercer, valablement, leurs droits.

Par ailleurs, le recours à des moyens de règlement de litiges afférents à des services de communications électroniques implique le respect de procédures spécifiques ainsi que des modalités et conditions y relatives (saisine exclusivement par écrit, dans un délai défini, obligation d'entamer

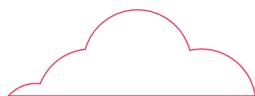
des démarches préalables auprès de l'opérateur concerné,...). Ces conditions et modalités constituent, pour bien des personnes âgées, autant d'obstacles à l'exercice de leurs droits en tant que consommateur et utilisateur final. Cela est d'autant plus vrai compte tenu de la digitalisation croissante des procédures.

Monsieur J. dispose d'un abonnement Bizz Mobile S auprès de Proximus. Habituellement, ses factures mensuelles s'élèvent à 12,10 € et sont payées par domiciliation. En effet, Monsieur J. est handicapé moteur, réside en maison de repos, ne dispose pas de connexion Internet et ne bénéficie d'aucune assistance pour ses démarches administratives. Courant du mois d'août 2019, Monsieur J. appelle le service de médiation. Il souhaite obtenir des explications quant au montant réclamé par Proximus (33,02 €).



Conformément à l'article 5 du règlement de procédure du service de médiation, l'introduction des plaintes s'opère uniquement par écrit. Dans le cas de Monsieur J., cette condition de recevabilité n'est pas rencontrée. Cependant, au vu des circonstances, le service de médiation a, en l'espèce, dérogé à la procédure et acté la plainte de Monsieur J. par téléphone.

Le service de médiation, conscient des difficultés propres aux personnes âgées fait, généralement, preuve de souplesse. En effet, le recours au service de médiation ne serait être entravé uniquement pour des questions de forme ou de procédure. Il importe, avant tout, de permettre aux personnes fragilisées du fait, principalement, de leur âge et de leur santé de faire valoir leurs droits et intérêts en tant qu'utilisateur final et consommateur.



## 2.2. Plus grande exposition aux pratiques commerciales douteuses, frauduleuses

De par l'altération de leurs aptitudes physiques et cognitives, les usagers âgés sont davantage exposés aux pratiques commerciales déloyales.

Monsieur D. intervient pour son père souffrant (Parkinson) âgé de 86 ans. Un représentant de la société One Telecom mandaté par Proximus s'est présenté, à deux reprises au domicile de l'intéressé et lui a fait signer un abonnement pour la téléphonie fixe, mobile et Internet. Monsieur D. précise que son père ne sait pas utiliser un gsm ni même l'allumer. Il indique également que la seconde fois que ce représentant est intervenu, son père n'arrivait pas à signer le contrat, le commercial lui a alors fait griffonner avec le doigt un « paraphe » sur une tablette. Monsieur D. juge ce procédé scandaleux et malhonnête. A chaque fois, Proximus accepte de supprimer l'abonnement mais à la date de l'annulation ce qui fait que la période antérieure reste due. In fine, Monsieur D. souhaite, qu'à l'avenir, Proximus s'en réfère, exclusivement, à lui pour toute modification du contrat de son père.

À la suite de l'intervention du service de médiation, une note de crédit remboursant les montants facturés a été émise par Proximus. En revanche, Proximus estime que Monsieur D. ne peut être considérée comme personne de référence vu que son père n'est pas sous administration provisoire.

Malheureusement, les cas d'abus de personnes âgées dans le secteur des communications électroniques et des télécommunications demeurent légion et ont tendance à s'amplifier qu'ils s'agissent, de pratiques commerciales agressives, d'appels marketing intempestifs, d'appels surtaxés (090x)...



## C. COMPLEXITÉ ET INADÉQUATION DES OFFRES PROPOSÉES PAR LES OPÉRATEURS ET FOURNISSEURS DE SERVICES DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

### 1. Complexité des offres proposées par les opérateurs

Monsieur G. (80 ans) a un abonnement Mobilus S auprès de Proximus. Cet abonnement lui permet d'avoir 120 minutes d'appels, des sms illimités et 3 GB de volume data et ce, au niveau national et dans l'Union Européenne.

Monsieur G. souhaite obtenir des explications à propos du montant de 59,99 € qui lui est porté en compte. Ce montant correspond à du data mobile établi au départ de la Suisse. Il s'interroge quant aux dispositions à prendre lors de vacances à l'étranger. Il déplore le fait de ne pas avoir été suffisamment informé lors de l'achat de son gsm et précise qu'à 80 ans, il ne jongle pas aussi facilement que les jeunes avec les TIC. En tant qu'abonné fidèle, Monsieur G. sollicite un geste commercial de la part de Proximus.

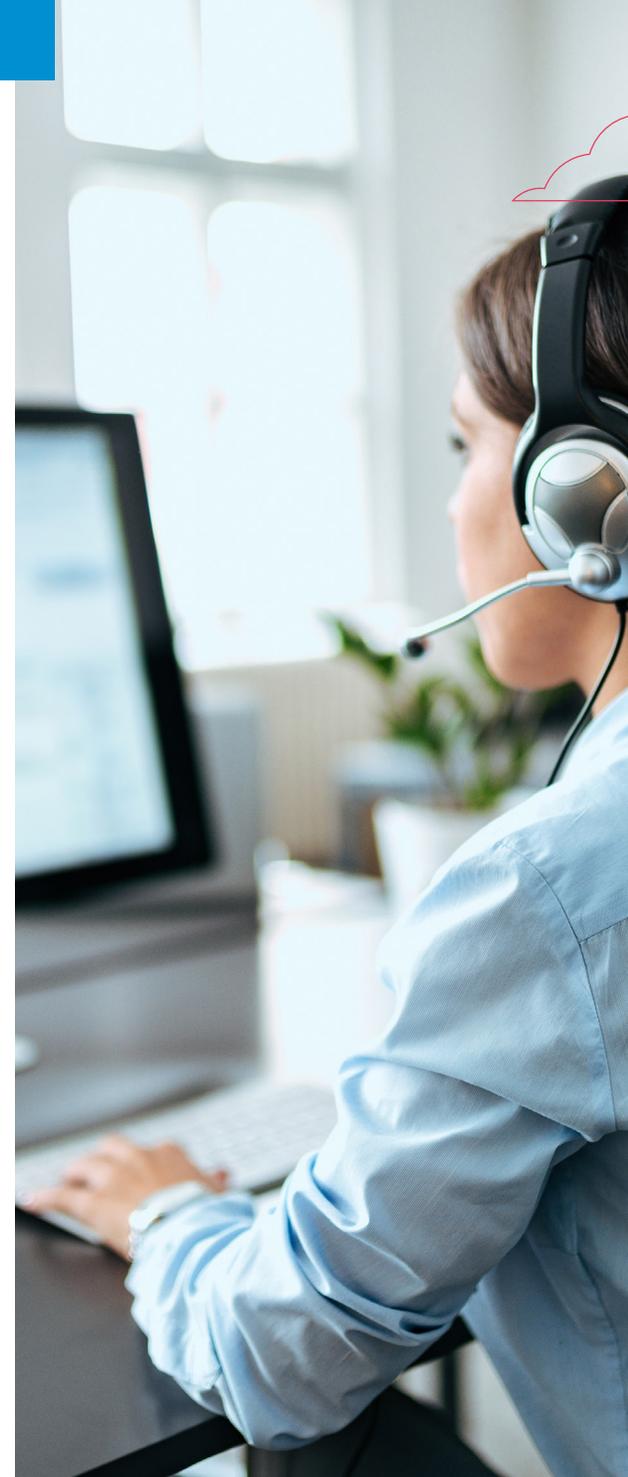
De son côté, Proximus précise que la Suisse ne fait pas partie de l'Union Européenne, donc l'utilisation du data dans ce pays n'est pas compris dans l'abonnement Mobilus S. Pour ne pas être facturé, Monsieur G. se devait de couper sa 4G. Proximus n'est pas responsable de l'utilisation du mobile par le client. Monsieur G. est également censé connaître le

contenu de son abonnement. En conséquence, le montant porté en compte a été maintenu.

En septembre 2018, Monsieur D. s'est vu proposer un abonnement par un commercial de VOO. Lors de la souscription de l'abonnement, Monsieur D. a, à plusieurs reprises (ce dernier est malentendant et malvoyant), exprimé le souhait de pouvoir émettre des communications mobiles et fixes de manière illimitée. Le démarcheur lui a confirmé que cette option était effectivement incluse dans l'abonnement proposé.

En décembre 2018, Monsieur D. est hospitalisé. Son épouse (80 ans) lui téléphone plusieurs fois par jour sur son mobile. Le 21 janvier 2019, la ligne téléphonique est coupée pour surconsommation. Madame D. s'étonne de cette coupure. D'une part, l'abonnement était censé couvrir les appels illimités vers les mobiles et d'autre part, les factures sont, habituellement payées par domiciliation. Malgré le paiement de la facture en cours (échue le 27 janvier 2019), VOO refuse de réactiver la ligne tant que la prochaine facture n'est pas payée. Face à cette incompréhension, la belle-fille des intéressés décide de saisir le service de médiation considérant qu'il y a en l'occurrence « abus de confiance envers des personnes dites «faibles» ».

Les utilisateurs âgés sont souvent mal informés de l'offre dont ils bénéficient. Conformément à l'article VI.2 du code de droit économique (CDE) et au principe d'exécution de bonne foi des conventions (article 1134, alinéa 3 du code civil), il appartient aux opérateurs non seulement de four-



nir des informations claires, compréhensibles et transparentes quant au service proposé mais encore d'adapter celles-ci en fonction du contexte et de tenir compte, le cas échéant, de l'âge relativement avancé du consommateur.

## 2. Inadéquation des offres par les opérateurs : non prise en compte de la situation médicale

Le conjoint de Madame D. dispose, pour la téléphonie mobile, d'une carte prépayée auprès de Proximus. Elle souhaite que le nombre de sonneries soit augmenté. Après trois sonneries, la messagerie vocale s'active. Or, à la suite d'une thrombose, la motricité de Monsieur D. est fortement affectée et il lui est difficile de répondre à un appel après trois sonneries. En conséquence, les intéressés souhaitent que la messagerie vocale ne soit activée qu'après huit voire neuf sonneries.

Dans un premier temps, Proximus a réservé une fin de non-recevoir à cette requête. Le dispositif permettant d'augmenter le nombre de sonneries étant réservé aux seuls abonnements. Après intervention du service de médiation, Proximus a, exceptionnellement et compte tenu des circonstances, augmenté le nombre de sonneries.

La plupart des études s'accordent à dire que les services et dispositifs utilisant les TIC ne prennent pas toujours suffisamment en compte les limites motrices ou cognitives des utilisateurs âgés. Cela étant, dans le cadre de la médiation, les opérateurs sont sensibilisés à cette problématique et font généralement preuve de souplesse et collaborent, au cas par cas, à la résolution du ou des problèmes posés.



## D. CONCLUSION

Le service de médiation plaide pour une meilleure adaptation des services de communications électroniques et des télécommunications aux utilisateurs âgés.

Celle-ci constitue à la fois une nécessité sociale et une opportunité économique, commerciale. Elle induit également, de nombreux développements technologiques dans le domaine de l'assistance médicale et de la gérontechnologie et offre, en ce sens, de nombreuses potentialités.

Cette adaptation passe par un renforcement des droits des personnes âgées en tant que consommateur et utilisateur final. Dans cette optique, un assouplissement des procédures s'avère nécessaire, qu'il s'agisse de l'obtention du tarif téléphonique social ou de solliciter le règlement extrajudiciaire d'un litige relatif à l'exécution des services de communications électroniques.

Ladite adaptation implique une meilleure prise en compte des besoins des utilisateurs âgés ainsi qu'une meilleure information de ces derniers quant aux diverses offres qui leur sont proposées ou des abonnements dont ils disposent.

Les opérateurs sont vivement encouragés à faire preuve d'initiative afin de garantir à nos aînés l'effectivité de leurs droits en tant que consommateur et utilisateur final et leur permettre de tirer pleinement avantage des nouvelles technologies.

Pour sa part, le service de médiation demeure particulièrement attentif au public vulnérable que sont les utilisateurs âgés et sensibilise, dans la majorité des cas, avec succès les opérateurs à cette problématique.



# 5 À PROPOS DES SERVICES D'ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE

<b>A.</b> Introduction : contexte .....	<b>47</b>
<b>B.</b> Problèmes inhérents au fonctionnement des services d'assistance téléphonique.....	<b>48</b>
1. Quant au coût des appels vers les services d'assistance téléphonique .....	48
2. Quant au temps d'attente ou de réponse des services d'assistance téléphonique... ..	49
3. Quant à l'efficacité des services d'assistance téléphonique.....	49
<b>C.</b> Conclusion.....	<b>51</b>



## A. INTRODUCTION : CONTEXTE

En 2019 305 plaintes émanant d'utilisateurs mécontents des services d'assistance téléphonique ont été introduites auprès du service de médiation au cours de l'année écoulée.

Ces plaintes visent principalement Proximus (172 plaintes), Telenet Group (55 plaintes), Orange (31 plaintes) et Scarlet (19 plaintes).

Par ailleurs, le service de médiation pour les télécommunications a traité 320 appels téléphoniques relatifs aux dysfonctionnements des services d'assistance téléphonique des opérateurs et fournisseurs de services de communications électroniques.

Ces appels concernent, quasi exclusivement, Proximus (240 appels) et dans une moindre mesure, Scarlet (27 appels), Telenet Group (25 appels) et Orange (14 appels).

Les principaux griefs formulés lors de ces contacts téléphoniques concernent habituellement le coût des appels, le temps d'attente ainsi que le manque d'efficacité et d'orientation client.

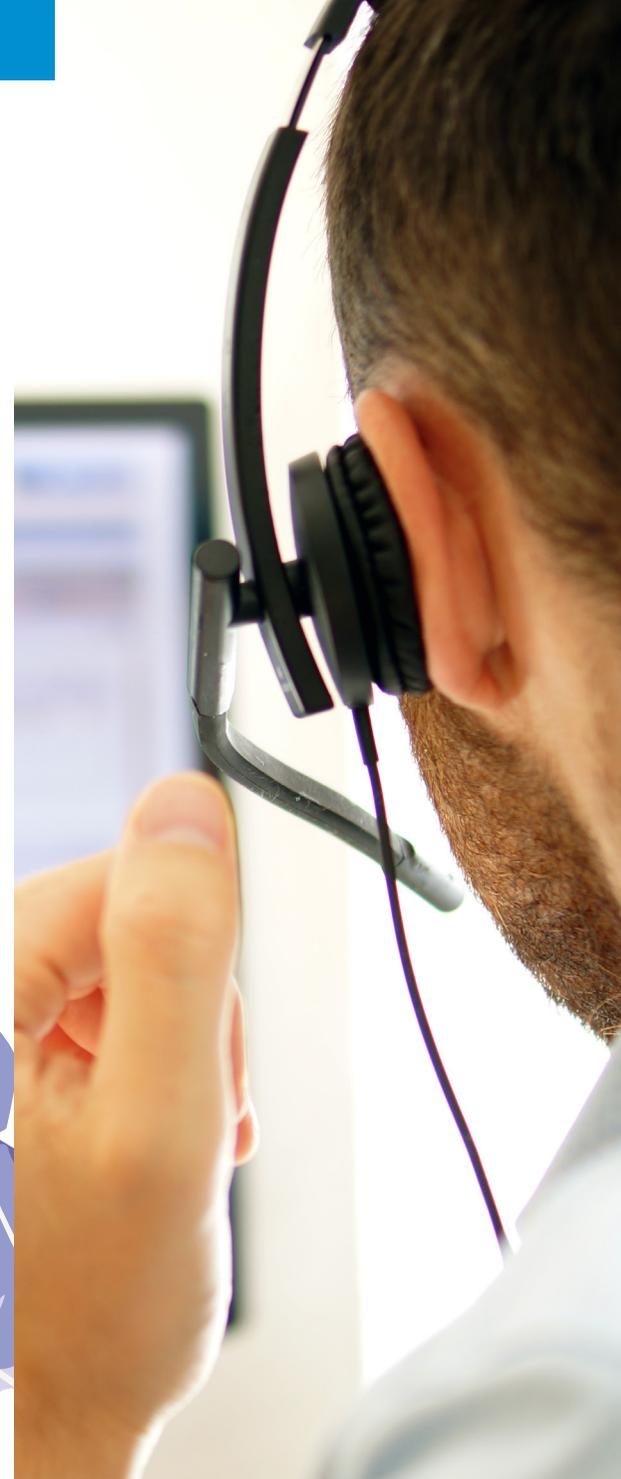
Pratiquement, chacun des problèmes ainsi relevé constitue autant de conditions et d'exigences légales auxquelles ces services d'assistance téléphonique se doivent, en principe, de répondre.

En effet, tant le Code de droit économique (CDE) que la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (LCE) précisent, clairement, les modalités de fonctionnement des services d'assistance téléphonique des

opérateurs et fournisseurs de services de communications électroniques. Cependant, le respect de celles-ci demeure, relatif.

Cette situation est regrettable dans la mesure où les services d'assistance téléphonique contribuent, largement, à l'image des opérateurs auprès des utilisateurs finals et déterminent, par ailleurs, le degré de satisfaction de ces derniers. Ils représentent le premier niveau de réclamation et devraient permettre la résolution de bon nombre de problèmes d'ordre technique ou touchant à la facturation, aux conditions et modalités de l'abonnement.

Au départ de plaintes introduites en 2019, le présent chapitre évalue le fonctionnement des services d'assistance téléphonique à l'aune de trois critères (coût, temps d'attente et efficacité) ainsi que des dispositions légales applicables en la matière.





## B. PROBLÈMES INHÉRENTS AU FONCTIONNEMENT DES SERVICES D'ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE

### 1. Quant au coût des appels vers les services d'assistance téléphonique

L'article IV.40 du CDE interdit à toute entreprise de facturer des appels téléphoniques pour lesquels le consommateur paie le contenu du message, en plus du tarif d'appel, lorsque ces appels concernent l'exécution d'un contrat déjà conclu.

Le principe ainsi énoncé est, pour ce qui regarde le secteur des communications électroniques, repris à l'article 116, alinéa 1, de la LCE : « Lorsque les opérateurs mettent à la disposition des utilisateurs finals un service d'assistance par téléphone, ce service d'assistance est accessible par un numéro géographique ou par un numéro non géographique, pour autant que le coût de communication par minute ne soit pas supérieur à celui d'un numéro géographique ».

En dépit de la clarté des dispositions légales précitées, les plaintes introduites auprès du service de médiation attestent de la difficulté pour les opérateurs à mettre en place des services d'assistance téléphonique dont le coût de communication par minute n'excède pas celui d'un numéro géographique. Les problèmes relevés sont divers et concernent, comme en témoignent les plaintes reprises, ci-après, le recours à un numéro de type 0800 censé être gratuit mais qui finalement s'avère payant, la mise à disposition d'un numéro géographique pour lequel des frais sup-

plémentaires peuvent cependant être facturés, le recours à un numéro surtaxé...

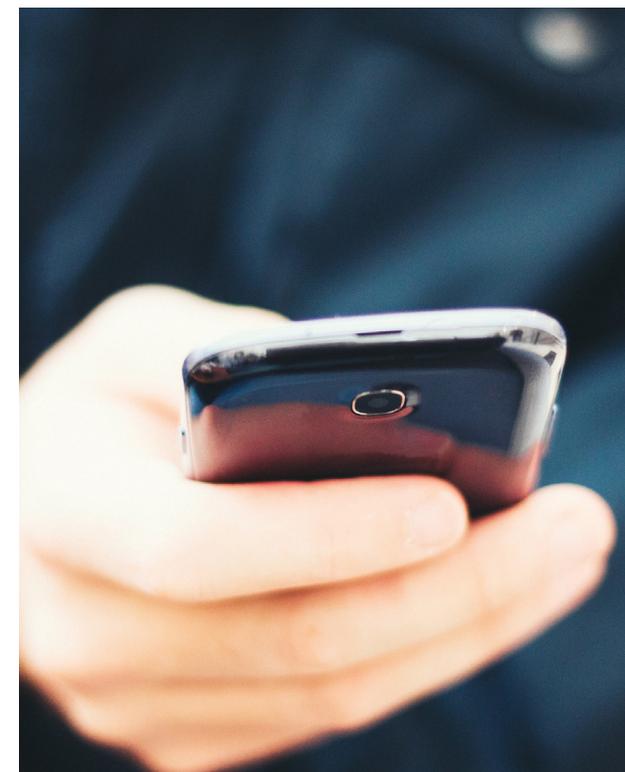
Ces plaintes témoignent également d'une méconnaissance, dans le chef des utilisateurs finals, du numéro d'appel du service d'assistance de l'opérateur. Une meilleure communication et davantage de visibilité à ce niveau permettraient sans doute de remédier à cette situation potentiellement conflictogène. Pour bien faire, celles-ci devraient être reprises, de manière claire et lisible, sur chaque document fourni par l'opérateur. De la même manière, les coordonnées du service clientèle devraient être renseignées sur le site Internet de l'opérateur.

Monsieur W. ne parvient pas à allumer sa nouvelle télévision HD et décide de contacter le service d'assistance de Telenet Group via un numéro 0904X. Après 15 minutes, le problème n'étant pas résolu, Monsieur W. subodore que le problème se situe au niveau de la carte HD. Il se rend dans une téléboutique Telenet Group. Il s'avère, effectivement, que le vendeur avait omis d'activer la carte HD.

Monsieur W. conteste les frais d'appel (31,77 euros) facturés par Telenet Group sous la rubrique « services à des tiers ». Il estime que le problème rencontré relève de la seule responsabilité du vendeur et que le service d'assistance de Telenet Group ne lui a, in fine, été d'aucun secours.

Telenet Group mentionne sur son site internet ainsi que et sur chaque document envoyé aux clients (factures, confir-

mation d'achat...), le numéro de téléphone général : 015 66 66 66. Ce dernier est également renseigné lorsque on effectue une recherche via Google et que l'on introduit les mots : « support technique de Telenet Group ». De fait, Telenet Group ne comprend pas comment Monsieur W. a été orienté vers le numéro 0904 concerné. Telenet Group indique avoir appelé le numéro 0904 et précise que le coût de l'appel est clairement indiqué en début d'appel soit, 2 euros. Cela étant, à titre commercial, Telenet Group a décidé d'octroyer une compensation de 36 euros à Monsieur W.



## 2. Quant au temps d'attente ou de réponse des services d'assistance téléphonique

Le temps d'attente ou de réponse des services d'assistance est généralement jugé excessif par les utilisateurs finals et constitue un des principaux griefs généralement formulés à l'encontre desdits services.

Monsieur V. est abonné auprès de Proximus. Depuis plusieurs semaines, la connexion Internet ainsi que le service télévision sont en dérangement. Plus d'une semaine après avoir signalé le dérangement, la situation n'est toujours pas normalisée. De plus, Monsieur V. indique que lors de son dernier contact avec les services de Proximus, il a attendu 22 minutes avant d'avoir un interlocuteur au bout du fil.

Monsieur M. dispose d'un abonnement Internet auprès de Proximus. Monsieur M. se plaint de la lenteur de sa connexion. Il déplore également un temps d'attente excessivement long lorsqu'il contacte le service d'assistance téléphonique de Proximus. Le temps d'attente avoisine les 30 minutes.

Bien qu'elle soit quelque peu tombée en désuétude, la Charte en faveur de la clientèle du 15 mai 2011, entrée en vigueur le 1er janvier 2012, comporte une série de mesures visant précisément à remédier au temps d'attente jugé excessif. Ainsi, la Charte en faveur de la clientèle limite le temps d'attente à 2,5 minutes. Si ce délai ne peut être respecté, l'abonné doit avoir la possibilité de laisser ses coordonnées afin de pouvoir être recontacté, gratuitement, par son opérateur au plus tard le jour ouvrable suivant. En cas de période de pointe ou de circonstances exceptionnelles, l'opérateur est tenu d'adapter son message d'accueil en conséquence (voir le rapport annuel 2011).

En revanche, la LCE ne contient, actuellement, aucune précision quant au temps d'attente. Plus exactement, conformément à l'article 116, alinéa 2, de la LCE, cette question devrait faire l'objet d'un arrêté royal qui, à ce jour, n'a pas été adopté.

En cas de délai d'attente excessif, l'article 116 alinéa 2, de la LCE prévoit également l'obligation pour les opérateurs d'offrir aux utilisateurs finals la possibilité de communiquer leurs coordonnées et de laisser un court message s'il souhaite être contacté. L'utilisateur a, en outre, la faculté de préciser le moment ou l'heure à laquelle il souhaite être contacté. La mise en place d'un tel dispositif semble fort limitée auprès des opérateurs.

La mise en place d'un tel dispositif semble fort limitée auprès des opérateurs.

## 3. Quant à l'efficacité des services d'assistance téléphonique

### 3.1. Capacité de résolution des problèmes

L'efficacité des services d'assistance téléphonique revêt une importance majeure. En tant que premier niveau de réclamation, les utilisateurs finals entendent, en effet, s'adresser à des téléopérateurs compétents aptes à répondre, efficacement, dès le premier contact téléphonique aux différents problèmes auxquels ils sont confrontés. Tel est le cas pour les problèmes d'ordre technique ou touchant à la facturation. Dans les faits, le premier contact avec le service d'assistance téléphonique s'avère rarement satisfaisant et ne permet pas, comme en attestent les deux exemples repris ci-après, de remédier aux problèmes rencontrés par les utilisateurs finals.



Monsieur S. est client chez Proximus. Il ne parvient pas à insérer sa carte SIM dans son nouveau smartphone. Il souhaite obtenir une juste compensation en raison d'une perte de temps de plus de 10 heures, en partie dans la boutique Proximus et le reste en appels infructueux et éprouvants au service clientèle de Proximus. Monsieur S. précise que sa femme et lui sont âgés de 76 ans et que ce genre de «stress» provoqué par une organisation tout à fait déficiente est très perturbant. Il indique également avoir adressé plus d'une demi-douzaine de mails pour lesquels la seule réponse reçue est un accusé de réception avec, à chaque fois, la communication d'un numéro de dossier.

Madame V. dispose de trois abonnements mobiles chez Proximus. Il lui est impossible de recevoir ou d'émettre des appels au départ de ces trois lignes mobiles. Madame V. exprime son mécontentement parce qu'il lui a fallu patienter plus de 1h30 avant d'avoir un téléopérateur. Ce dernier n'a pas pu résoudre le problème immédiatement et a passé le relais à un autre service censé recontacter l'intéressée dans les 15 minutes. Une heure plus tard, Madame V. n'avait toujours pas été recontactée. Madame V. juge cela inacceptable.

Le degré de résolution des problèmes soumis au service d'assistance téléphonique est largement tributaire du niveau de compétence et de formation des téléopérateurs. Il importe, en conséquence, d'accorder aux services concernés les moyens de répondre efficacement aux différentes requêtes qui leur sont adressées.

De plus, bien que cela ne concerne pas à proprement parler les services d'assistance téléphonique, il paraît opportun, au

vu des faits relatés par Monsieur S., de rappeler que toute demande d'information écrite relative à la durée du contrat, aux modalités de résiliation du contrat, aux tarifs de tous les services ou indemnités qui peuvent être appliqués par l'opérateur, ou toute plainte écrite qui est formulée par un utilisateur final concernant l'exécution de son contrat portant sur la fourniture de réseaux ou de services de communications électroniques, doit recevoir de l'opérateur concerné une réponse écrite détaillée et complète (article 116, alinéa 3, LCE).

### 3.2. Orientation client

La notion d'orientation client renvoie habituellement au fait qu'une entreprise se donne pour priorité la maximisation de la satisfaction du client et s'assure que cette volonté soit effectivement et réellement partagée par l'ensemble de ses collaborateurs.

Les deux exemples suivants illustrent le manque d'orientation client de la part de certains téléopérateurs.

Mademoiselle A. se plaint de l'attitude des téléopérateurs de Proximus. Selon ses dires : « Les personnes de contact (...) ne sont vraiment pas agréables et ne sont pas honnêtes ». Mademoiselle A. est cliente chez Proximus et, tous les mois, elle constate des soucis concernant ses factures. Ces dernières sont trop élevées. Aucune suite utile ne lui a été proposée à l'occasion des différents contacts téléphoniques avec le service clientèle de Proximus. Mademoiselle A. souhaite que les téléopérateurs de Proximus soient à l'écoute de ses besoins et qu'ils fassent leur travail correctement.

Monsieur L. est véritablement excédé par l'amateurisme et la malhonnêteté de Proximus ainsi que par la grossièreté de l'agent qui a traité son appel et qui a fini par lui raccrocher au nez.

En prévision d'un déplacement au Canada, Monsieur L. active l'option Travel Passport Outside EU&Top sur les 2 gsmes compris dans son pack. Le 22/12/18, Monsieur L. est, depuis Montréal, contraint de retéléphoner à Proximus car les forfaits ne semblent pas avoir été activés. L'agent Proximus en ligne s'excuse et précise faire le nécessaire. Pourtant, dans les jours qui suivent, Monsieur L. reçoit des messages d'alerte de dépassement de consommations.

A son retour en Belgique, Monsieur L. constate que des communications lui ont facturées «hors forfait ». Il téléphone à Proximus pour signaler le problème et annuler l'option Travel Passport Outside EU&Top. La personne en ligne est véritablement incompétente et reconnaît n'être en poste que depuis quelques jours. Elle annule l'option mais uniquement sur l'un des deux gsmes et invite Monsieur L. à introduire une plainte pour récupérer les montants indûment comptés hors forfait (159€), elle annonce ne rien pouvoir faire par téléphone et interrompt l'entretien téléphonique.



Dans les deux cas relevés, ci-avant, Proximus a, dans le cadre de la médiation, déploré l'attitude des agents concernés et présenté ses excuses aux intéressés.

Pour sa part, le service de médiation ne peut qu'insister sur la nécessité pour les services d'assistance téléphonique d'être véritablement à l'écoute des utilisateurs finals et résolument orienté vers le client. Chaque appel est l'occasion d'une interaction, d'un échange direct avec le client et représente en ce sens une réelle opportunité de renforcer l'image commerciale de l'opérateur. En conséquence, courtoisie, empathie, résilience, adaptabilité, communication claire constituent autant d'exigences minimales auxquelles les (télé)opérateurs devraient être particulièrement attachés. Il incombe aux opérateurs de s'assurer que le per-

sonnel actif au sein des services d'assistance téléphonique satisfait effectivement à ces exigences.

## C. CONCLUSION

Le service de médiation souhaite, à nouveau (voir le rapport annuel de 2013), insister sur la nécessité pour les opérateurs et fournisseurs des services de communications électroniques d'accorder, à leur service d'assistance téléphonique, les moyens nécessaires à leur bon fonctionnement, et ce, tant dans l'intérêt des opérateurs mêmes que des utilisateurs finals. Une prise en charge efficace des problèmes en amont permet d'éviter un enlèvement, voire une aggravation, du litige et une détérioration de la relation contractuelle et commerciale.

L'accessibilité ainsi que l'efficacité des services d'assistance téléphonique constituent, à cet égard, une priorité et devraient, à ce titre, être renforcées. Ce renforcement passe, avant tout, par le strict respect des dispositions légales définies à l'article 116 de la LCE ainsi que dans le Code de droit économique.

Enfin, les opérateurs se doivent de veiller à ce que les services d'assistance téléphonique assurent des prestations de services de qualité et s'attachent à y promouvoir une politique orientée client.



# 6 HARCÈLEMENT TÉLÉPHONIQUE



<u>A. Introduction</u> .....	53
<u>B. Statistiques</u> .....	53
1. Les demandes d'information relatives à des appels malveillants .....	53
2. Les contextes d'introduction des demandes d'identification relatives à des appels malveillants .....	53
<u>C. Blocage des appels entrants</u> .....	58
<u>D. Conclusion</u> .....	59

## A. INTRODUCTION

La problématique du harcèlement téléphonique et le manque de solution pour mettre fin aux appels dérangeants ont conduit ces dernières années au dépôt de milliers de requêtes relatives aux appels malveillants et de plusieurs centaines de plaintes de médiation visant les possibilités de blocage des appels indésirables.

En 2019, le service de médiation constate que les appels dérangeants augmentent et de très nombreux plaignants se sentent impuissants, énervés face à ce type de harcèlement qui, dans certains cas, se fait jour et nuit et ce, de manière plus que répétitive.

Il s'agira, dans ce chapitre, au départ des statistiques disponibles et d'exemples, d'analyser les différents motifs de dépôt des plaintes et de l'existence ou non de solution de blocage de ces appels non sollicités.

## B. STATISTIQUES

### 1. Les demandes d'information relatives à des appels malveillants

Le service de médiation reçoit quotidiennement des dizaines d'appels téléphoniques de personnes se disant victimes d'appels indésirables. En 2019, le service de médiation a ainsi comptabilisé 2.313 demandes d'information relatives aux appels malveillants alors qu'en 2018, 1.489 demandes ont été introduites. De telles demandes d'aide directe par téléphone n'aboutissent pas toujours à la création d'un dossier. Il est, en effet, possible d'expliquer cette situation pour les raisons ci-dessous :

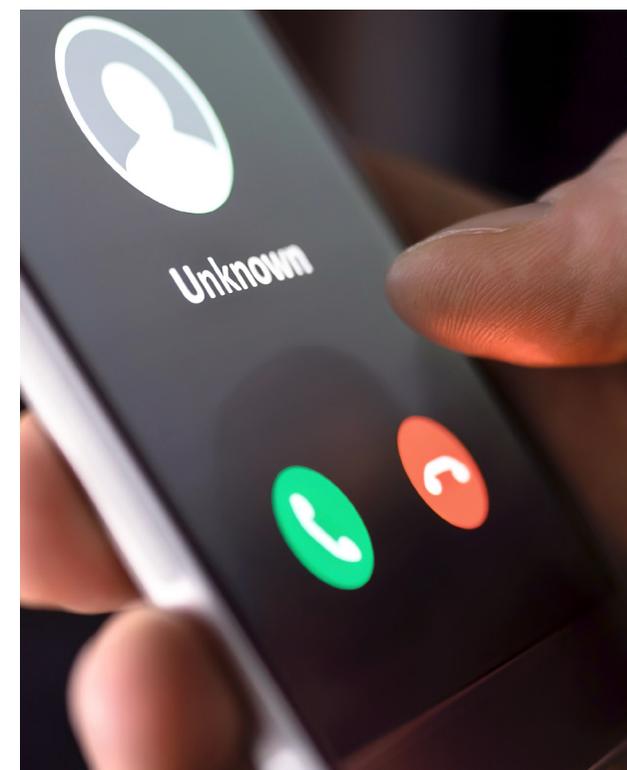
- Les conditions nécessaires pour pouvoir identifier l'auteur présumé des appels/sms malveillants ne sont pas, à l'évidence, réunies, notamment dans les cas suivants : les appels/sms sont générés depuis un numéro appartenant à un réseau étranger, les appels n'ont pas pu être décrochés, les appels /sms datent de plus d'une année, les appels ont été effectués via Whatsapp ou Skype, les messages proviennent de plateformes de messagerie anonyme ou des réseaux sociaux tels que Facebook (Messenger) ;
- Les plaignants sont rassurés lors de leur entretien téléphonique avec le service de médiation ou ne sont pas prêts, après s'être renseignés davantage sur les démarches à effectuer, à poursuivre la procédure ;
- Les plaignants ne souhaitent pas expressément connaître l'auteur présumé des appels/sms indésirables mais insistent pour que cessent de tels appels/sms.

### 2. Les contextes d'introduction des demandes d'identification relatives à des appels malveillants

Le service de médiation a enregistré, en 2019, 4.410 dossiers de demandes d'identification concernant le harcèlement téléphonique. L'année précédente, 4.059 plaintes ont été comptabilisées. Le service de médiation constate ainsi une légère augmentation découlant, sans nul doute, de l'usage de plus en plus intensif des nouvelles technologies et plus singulièrement du gsm, des tentatives de fraude ainsi que d'une sensibilité accrue quant à la protection de sa sphère privée.

Pour la première fois, en 2019, le service de médiation dispose de données chiffrées complètes relatives aux motifs

de dépôt des plaintes appels malveillants, classification déjà évoquée dans le rapport annuel de 2018 (chapitre 5). Les contextes peuvent être les suivants : le harcèlement relève d'un conflit privé, d'une forme de phishing (avec ou sans préjudice financier), de robocalls ou encore d'appels émanant de call centers. Le service de médiation arrive au constat navrant que près d'un dossier appels malveillants sur deux (soit 45 % de l'ensemble des dossiers appels malveillants enregistrés) vise, à l'heure actuelle, des problématiques de fraude et de démarchage commercial (phishing, appels émanant de callcenters et robocalls).





## 2.1. Sphère privée

Sans surprise, un quart des dossiers concernent la vie privée (1.105 plaintes, soit 25,06 % de l'ensemble des dossiers appels malveillants) : conflits de famille, de voisinage, de travail, etc.

Je n'ai reçu qu'un seul appel téléphonique sur le numéro fixe de mon école. Au bout du fil, l'inspectrice m'a affirmé que des parents d'élèves de mon établissement scolaire avaient déposé une main courante à l'encontre de Madame L., enseignante dans mon établissement et me demandait de lui « remonter les bretelles ». J'ai alors eu une conversation avec Madame L. à la suite de laquelle j'ai eu de gros soupçons sur le sérieux du message téléphonique adressé ce jour-là, visant clairement à lui nuire, d'autant plus qu'aucun parent n'était venu se plaindre (...).

En ce qui concerne le traitement de ces dossiers, le service de médiation constate que s'il n'est plus confronté à la problématique de l'anonymat des cartes prépayées, faisant suite pour rappel aux mesures anti-terrorisme du gouvernement (voir les rapports annuels précédents), il doit néanmoins faire face à certaines autres difficultés.

La situation s'est avérée, en effet, compliquée quand les plaignants ont fait l'objet d'appels provenant d'un « direct deposit » auprès de l'opérateur Orange. Cette fonction permet de déposer un message vocal directement sur la boîte vocale du correspondant. Son gsm restera silencieux, mais il sera averti de l'arrivée du message. Orange, seul opéra-

teur qui avance des difficultés techniques, n'arrive pas à identifier l'auteur présumé d'un direct deposit. L'opérateur est censé mettre tout en œuvre pour pouvoir informer les autorités compétentes et plus particulièrement, le service de médiation. Ce dernier regrette cette situation dans le sens où l'anonymat semble garanti pour l'ensemble des clients. Les dossiers concernés, traités auprès du service de médiation, visaient souvent des problématiques graves telles que des menaces de mort et des attaques envers des mineurs.

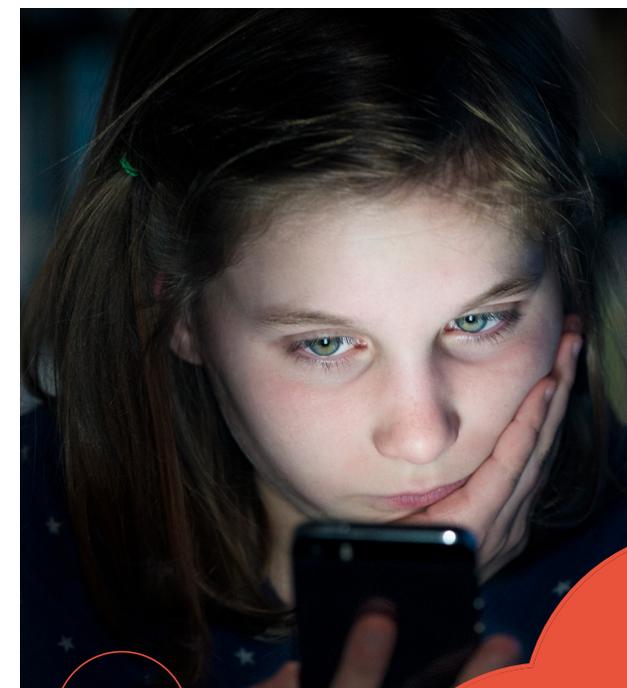
Dans le cadre de la gestion des dossiers de demandes d'identification, le service de médiation relève, par ailleurs, que l'opérateur Lycamobile ne lui communiquait pas, dans un premier temps, les coordonnées complètes de ses clients usagers de cartes prépayées, nécessaires à l'identification du présumé auteur des appels/sms. L'opérateur lui transmettait uniquement un numéro de carte d'identité. À présent, suite à l'insistance du service de médiation, Lycamobile envoie une photo ou un extrait de la carte d'identité reprenant le nom et le prénom du présumé auteurs des appels/sms.

Cette attitude est, dès lors, toujours en contradiction avec l'article 43bis §3 7 de la loi du 21/03/91 précisant la mission du service : « examiner la demande de toute personne se prétendant victime d'une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques visant à obtenir communication de l'identité et de l'adresse des utilisateurs de réseaux ou de services de communications électroniques l'ayant importunée, pour autant que ces données soient disponibles.

Le service de médiation accède à la demande si les conditions suivantes sont réunies :

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

Par conséquent, si Lycamobile se conforme à l'Arrêté royal du 27/11/2016 relatif à l'identification de l'utilisateur final de services de communications électroniques publics mobiles fournis sur la base d'une carte prépayée en indiquant que l'identification se fait évidemment à partir d'une carte d'identité, il ne répond pas aux obligations concernant les demandes d'identifications d'appels malveillants en ne fournissant pas l'adresse de l'auteur présumé des appels/sms.



## 2.2. Phishing

En 2019, 18,21 % de l'ensemble des dossiers appels malveillants concernent le phishing (ou l'hameçonnage) sans préjudice financier (soit 803 dossiers) et 1,50 % avec préjudice financier (soit 66 dossiers). Il arrive de plus en plus souvent que des fraudeurs tentent de tromper des citoyens par sms ou par téléphone afin de leur subtiliser leurs données bancaires ou données personnelles.

Il ressort ainsi de ces plaintes, de nouvelles formes de harcèlement, d'appels entrants malhonnêtes et frauduleux. Le phishing téléphonique peut ainsi avoir de lourdes conséquences pour les utilisateurs de télécommunications qui en sont victimes : les plaintes analysées montrent que le préjudice peut atteindre parfois plus de 10.000 €. Si la victime contacte immédiatement sa banque, la transaction faisant l'objet de la fraude peut éventuellement encore être arrêtée.

Une personne se prétendant « voyante » téléphone et me demande d'effectuer certaines tâches pour mon bien-être. Suite à ces appels, Proximus me prévient que ma note de téléphone augmente anormalement.

Les faits se sont produits ce jeudi 18/04/2019 entre 9.30 et 10.45 où de multiples appels provenant de numéros français ont tenté de m'escroquer au nom de Microsoft Global Security, soi-disant basé en Californie. Ayant été victime des mêmes malfaiteurs en août 2018, je vous demande donc d'identifier la provenance de ces appels afin de faire progresser l'enquête en cours au parquet de N. Veuillez noter que j'ai volontairement laissé ces individus me tenir leur discours sur le risque majeur que représentait mon PC (sans y donner suite !) afin d'augmenter les chances de repérer la provenance des appels et de m'assurer qu'il s'agissait bien des mêmes auteurs.

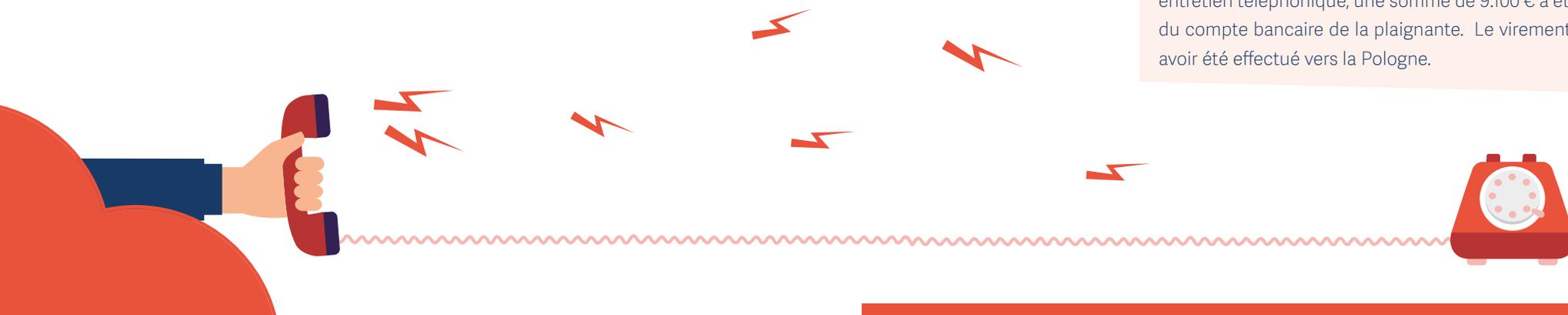
Le deuxième exemple concerne le phishing « Microsoft », déjà évoqué dans les rapports précédents. Ces tentatives de fraude perdurent d'année en année. Par ailleurs, en 2019, le service de médiation a reçu de nombreuses plaintes concernant des appels malveillants dans lesquelles les auteurs prétendent que la victime a encore une dette en souffrance et que celle-ci doit être payée au bureau de recouvrement.

La plaignante a reçu plusieurs appels les 13/05/2019 et 16/05/2019 sur sa ligne fixe lors desquels l'appelant se présentait toujours comme un collaborateur d'un bureau de recouvrement. Il a mis la plaignante sous pression par téléphone pour qu'elle paie une somme toujours plus élevée (400 €, 500 €, 700 € et enfin 1.200 €). En cas de refus de la plaignante, il serait fait appel à un huissier de justice ainsi qu'à la police. Le montant impayé se rapporterait à une amende routière.

Après enquête, il apparaît que les appels aux dates et heures concernées proviennent de l'étranger, à savoir des Pays-Bas. Dans ces circonstances, le service de médiation n'a pas pu fournir d'identification à la plaignante.

Le dernier exemple ci-dessous illustre un cas de fraude liée au soi-disant service de sécurité de Telenet Group.

Le 23/07/2019, la plaignante a reçu un appel sur sa ligne fixe de quelqu'un se faisant passer pour un collaborateur des services de sécurité de Telenet Group. Celui-ci prétendait que l'ordinateur de la plaignante avait été piraté et qu'il fallait d'urgence installer un logiciel de sécurité. Lors de cet entretien téléphonique, une somme de 9.100 € a été retirée du compte bancaire de la plaignante. Le virement semble avoir été effectué vers la Pologne.





Immédiatement après la conversation téléphonique, la plaignante a appelé le service clientèle de Telenet Group pour vérifier s'il l'avait contacté. Il s'est avéré que ce n'était pas le cas. Il ressort de la conversation que Telenet Group est au courant de cette nouvelle forme de phishing téléphonique. Elle reproche à l'opérateur de ne pas avoir informé ses clients de manière proactive à ce sujet.

Suite à l'intervention du service de médiation, Telenet Group a confirmé que la plaignante avait été arnaquée par des pirates étrangers. L'opérateur a renvoyé à ce sujet au site Internet <https://www.safeonweb.be/fr/je-suis-contacté-par-un-inconnu-pour-un-problème-de-pc>. Une enquête avait révélé que les appels provenaient de Chypre et de Grèce mais Telenet Group a averti que les numéros utilisés pouvaient avoir été usurpés. L'opérateur a déclaré qu'il ne pouvait pas bloquer ces numéros, qu'il introduirait lui-même une plainte à l'encontre de X pour utilisation abusive d'une marque et que son site Internet contenait de nombreuses informations sur le phishing et d'autres pratiques malhonnêtes.

### 2.3. Call centers

Pour 16,17 % des dossiers appels malveillants, les présumés auteurs sont des call centers situés en Belgique (soit 448 dossiers) ou à l'étranger (soit 265 dossiers).

« Il s'agit de démarchage intempestif pour proposer des services de gestion énergétique soi-disant au nom de la région wallonne. Cela, malgré notre inscription sur la liste « ne m'appellez plus ».

Pour le démarchage téléphonique venant de numéros belges, la législation en vigueur est reprise dans le Code de Droit Economique et la liste « ne m'appellez plus » permet, en principe, de réguler la situation. La liste « Ne m'appellez plus » est gérée par l'ABSL DNMC (Do Not Call Me). Cette instance a été créée par l'Arrêté Royal du 28 juin 2015 (Arrêté Royal portant agrément d'une association visée aux articles VI. 114 et XIV. 81 du Code de Droit Economique en matière de communications téléphoniques non souhaitées).

Ceci s'applique également aux call centers étrangers qui travaillent pour un annonceur belge. Si l'utilisateur est toujours appelé malgré son inscription, il peut le signaler sur : <https://meldpunt.belgie.be/meldpunt/fr/bienvenue>. Le service de médiation a, en effet, pu observer de certaines plaintes que des call centers continuent d'appeler les victimes inscrites sur la liste « Ne m'appellez plus ».

Certains call centers identifiés, actifs en Belgique, sont généralement mis en cause depuis de nombreuses années dans les plaintes relatives à des appels indésirables, bien que le service de médiation ait déjà attiré à plusieurs reprises l'attention des call centers sur cette problématique. D'autres call centers, qui avaient également été informés de l'existence de ces plaintes par le passé, ne semblent plus poser de problèmes en 2019.

### 2.4. Robocalls et spoofing (usurpation)

9,09 % des plaignants victimes d'appels malveillants (soit 401 dossiers) font l'objet d'appels émanant de robots, soit l'utilisation d'un système automatisé d'appel sans intervention humaine ou d'un télécopieur (fax) à des fins de prospection directe. Ces appels fantômes peuvent prendre la forme de spoofing.

Ces appels se répètent depuis le début août, à chaque nuit. Au début, ils ne sont pas notés car j'ignorais l'existence de votre service de médiation. J'espère qu'ils s'arrêteront très vite. La régularité des appels indique une procédure automatique de leurs créations. Le nombre de sonnerie est lui-même tout à fait identique d'un appel à l'autre. Les heures et le nombre de sonneries sont donc identiques.



Depuis le 02/10/2019, de nombreuses personnes (20 à 30) me téléphonent sur mon fixe. Elles me disent avoir reçu un appel de ma part, mon numéro 071xx apparaît sur leurs cadrans de téléphone. Or je n'en ai appelé aucune. J'ai signalé le problème auprès de mon opérateur (Proximus). Celui-ci m'a envoyé un technicien qui n'a rien trouvé comme problème sur ma ligne. D'après lui, il s'agirait d'une utilisation de mon numéro par des personnes évoluant à l'étranger. Ceux-ci l'utiliseraient pour cacher leurs propres numéros lorsqu'ils téléphonent à des tierces personnes. D'après les collègues du technicien, cela dure environ deux ou trois semaines, il abandonnerait ensuite mon numéro pour en utiliser un autre. Heureusement, il ne semble pas qu'il y ait une facturation de ces appels.

Ce dernier exemple illustre un cas de spoofing, à savoir une technique par laquelle des fraudeurs font apparaître, lors d'un appel téléphonique, un numéro qui n'est pas le leur et qui pourrait appartenir à un autre client, la victime. Le but est de rassurer les personnes appelées en faisant apparaître un numéro d'appel national, d'un préfixe familial, plutôt que de faire apparaître un numéro le plus souvent international qui susciterait la méfiance.

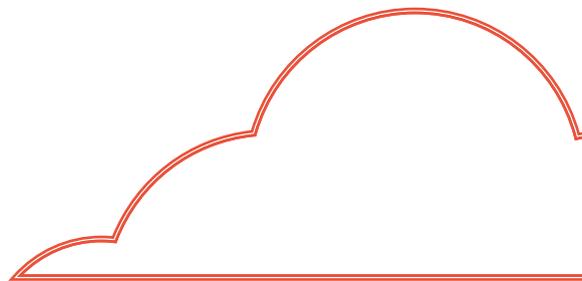
Des appelants lancent une vague de robocalls. L'abonné n'a souvent personne en ligne ou entend quelques bruits de fond. Il ressort que de tels appels apparaissent dans un contexte de fraude. Les fraudeurs tentent, semble-t-il, de savoir quels numéros d'appel sont ou non actifs. Les noms de ceux qui ont répondu à ces appels sont notés afin de pouvoir, par la suite, les approcher en toute confiance.

Il a également été constaté que parmi les victimes potentielles figurent non seulement des personnes privées ou des sociétés, mais aussi des services publics et des hôpitaux. Il est très difficile pour ces instances de réagir à ce phénomène, car il ne leur est pas possible de demander tout simplement un nouveau numéro à l'opérateur de télécommunications concerné, une mesure néanmoins recommandée régulièrement par les opérateurs.

### 2.5. Contexte indéterminé

Cette catégorie reprenant l'ensemble des dossiers pour lesquels le motif de saisine est indéterminé (1.322 plaintes, soit 29,98 % de l'ensemble des dossiers appels malveillants). Il s'agit essentiellement des plaintes pour lesquelles il semble compliqué d'envisager un contexte clair de harcèlement, pour lesquelles le service de médiation ne dispose pas d'un formulaire complet.

Je suis harcelée par le numéro 047x/xx xx xx. Puis-je obtenir la liste (date/heure/nombre) du 08/08/2019 au 07/11/2019 des appels et sms entrants ?





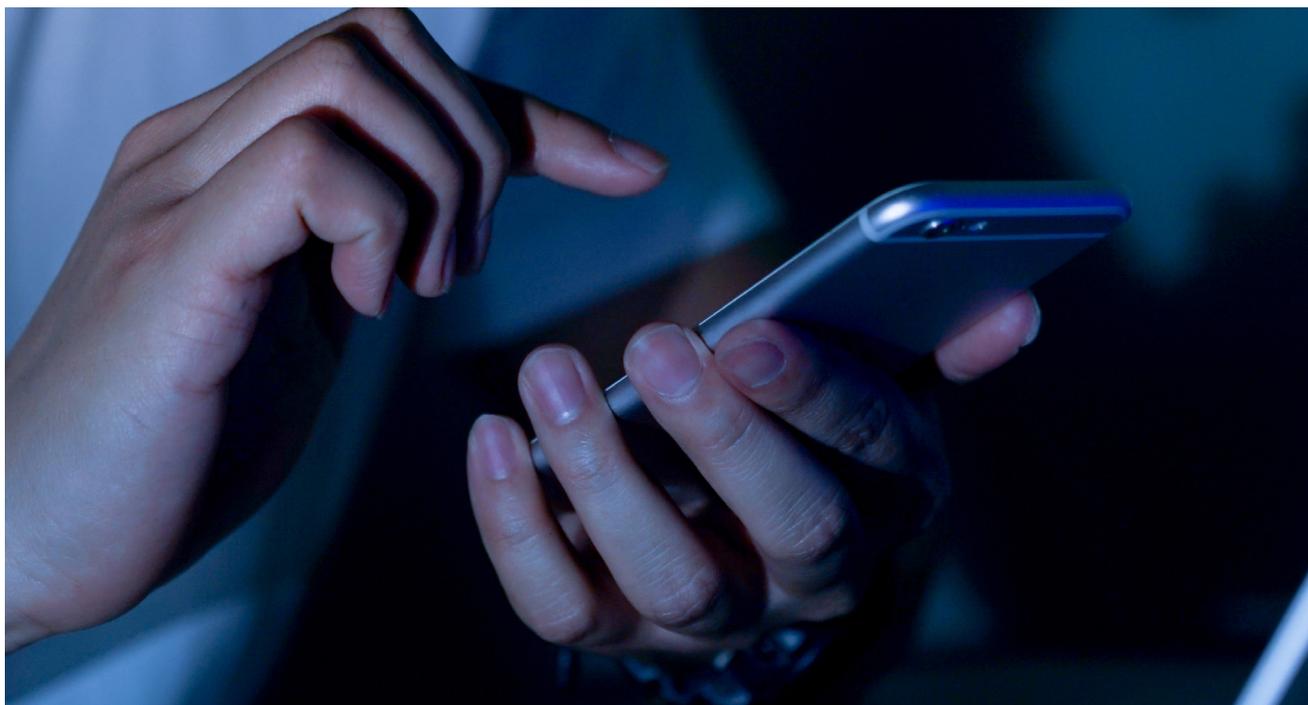
## C. BLOCAGE DES APPELS ENTRANTS

En 2019, le service de médiation a enregistré 249 demandes d'information par téléphone sur les possibilités de blocage des appels entrants. En 2018, 210 demandes d'information par téléphone liées à cette problématique ont été comptabilisées.

En 2019, le service de médiation a reçu 512 plaintes médiation relative à une demande de blocage des appels entrants indésirables. En 2018, 461 dossiers ont été créés relatifs aux possibilités de blocage des appels entrants.

Je viens de contacter le service clientèle Proximus par chat pour lui faire part du harcèlement téléphonique que je reçois depuis début août 2019 sur mon gsm. J'ai beau avoir bloqué tous ces numéros indésirables soit via mon gsm et sur le site «ne m'appellez plus», malgré cette démarche, cela continue. Je suis outré par ces appels incessants et je voudrais vous communiquer la liste de tous ces numéros indésirables afin de mettre au point un système détectant ces serveurs d'appel et ces numéros Proximus ou autres..., exploités et utilisés par ces détracteurs.

Depuis le vendredi 10 mai jusqu'à aujourd'hui 13 mai, je reçois un appel téléphonique toutes les heures, même la nuit, à partir du numéro +322xx, ce numéro peut-il être bloqué svp ? Selon Proximus, ce n'est pas possible et il est impossible d'obtenir de l'aide. J'espère que vous serez en mesure de m'aider ? Merci d'avance.



Les exemples de 2019 semblent avoir été copiés des rapports annuels précédents mais sont, en réalité, des exemples récents. La différence avec les exemples des dossiers appels malveillants est infime. En réalité, seul le document complété par le plaignant - formulaire d'identification des appels malveillants ou formulaire de plainte générale - marque ladite différence.

Le service de médiation a envisagé, dans un premier temps, l'article 120 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques : « À la demande de l'abonné, les opérateurs qui fournissent un service de communications électroniques bloquent gratuitement les messages,

les communications ou les appels, entrants en provenance de ou sortants vers des numéros spécifiques ou certaines catégories de numéros, selon les règles définies par le ministre, après avis de l'Institut. ». Et l'Arrêté Ministériel du 12 décembre 2005 déterminant les catégories des messages sortants et les catégories des numéros appelés dont le blocage doit être offert gratuitement aux utilisateurs finals.

Cependant, ces dispositions légales concernent uniquement le blocage des appels vers des numéros surtaxés et non les appels qui sévissent, à l'heure actuelle, comme les robocalls, les appels muets ou les démarcheurs belges ou étrangers.

Pour ces appels, il est fait référence aux art. VI.110 et suivants du Code de Droit Economique : « Les communications non sollicitées à des fins de prospection directe, effectuées par des techniques autres que le système automatisé d'appel ou le télécopieur (fax), sont autorisées en l'absence d'opposition manifeste du destinataire, personne physique ou morale ». En ce qui concerne les abonnés des télécommunications, l'opérateur doit respecter les règles suivantes : enregistrer dans un fichier l'opposition des abonnés à l'utilisation de leur numéro de téléphone dans les cinq jours ouvrables de la demande ; communiquer la date d'enregistrement à l'abonné par écrit ou sur un support durable ; attirer expressément l'attention de l'abonné, par écrit ou sur un support durable, sur ses droits d'opposition lors de la conclusion d'un contrat ; veiller à ce que l'opposition soit communiquée par l'abonné gratuitement par téléphone, e-mail ou courrier postal ; tenir le fichier à jour ; mettre le fichier à disposition des personnes qui font du marketing direct. Aucun frais ne peut être imputé au destinataire en raison de l'exercice de son droit d'opposition.

Le service de médiation constate, dans le cadre de sa mission, que de telles dispositions ne sont pas forcément appliquées par les opérateurs.

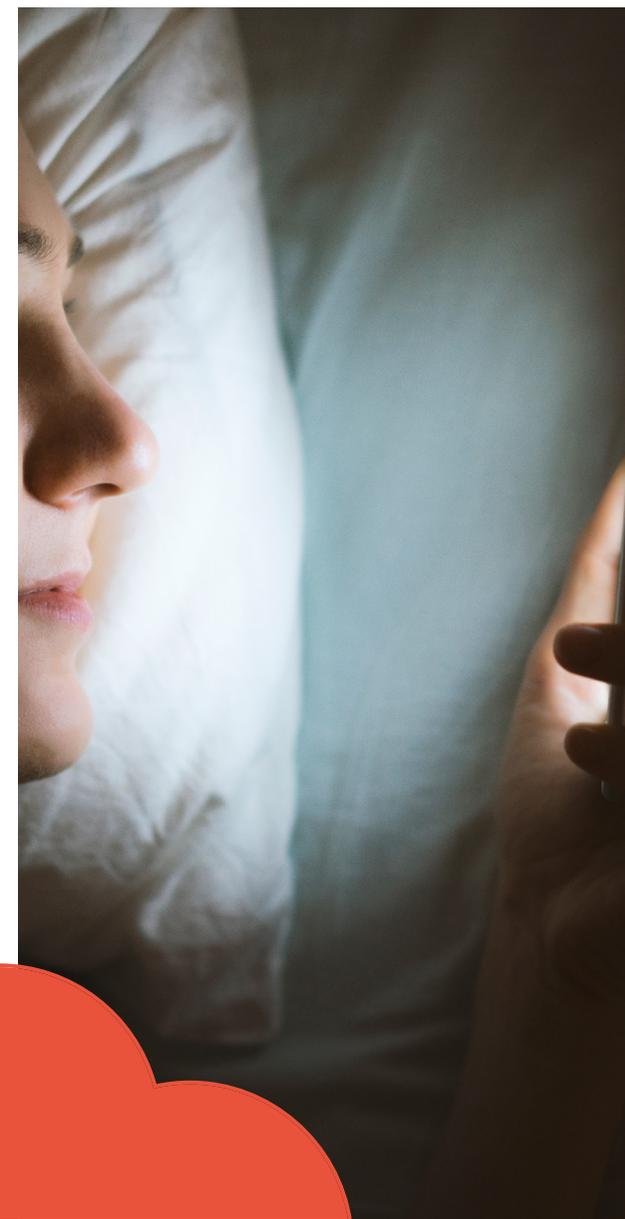
S'il existe, pour le gsm, la possibilité technique de bloquer des numéros dérangeants via les paramètres de l'appareil, les consommateurs peuvent toujours acheter, pour le téléphone fixe, des systèmes à installer.

Au travers des nombreuses plaintes, le service de médiation regrette ainsi que les utilisateurs finals ne puissent pas disposer de réels systèmes de blocage via leur opérateur.

## D. CONCLUSION

En 2019, grâce aux statistiques et la classification, le service de médiation dispose d'une vue d'ensemble plus précise de la problématique de harcèlement téléphonique et va suivre attentivement l'évolution des différents contextes.

Le service de médiation constate, tout comme dans son rapport annuel 2018, une réelle mutation de sa mission : à côté des demandes plus « traditionnelles » d'identification du présumé auteur, il reçoit, impuissant, de nombreuses requêtes pour que cessent les appels indésirables lesquels, dans la plupart des cas, s'apparentent à des fraudes et des sollicitations commerciales dérangeantes à bloquer.





# 7

## ARNAQUES TÉLÉPHONIQUES, PRATIQUES COMMERCIALES FRAUDULEUSES

<b>A. Introduction</b> .....	<b>61</b>
<b>B. Principaux types d'arnaques téléphoniques répertoriées auprès du service de médiation</b> .....	<b>62</b>
1. Fraude Messenger (Facebook) .....	62
2. Spams téléphoniques, ping calls, scams Wangiri .....	62
3. Arnaques téléphoniques via des numéros 090x .....	63
<b>C. Éléments constitutifs de la fraude : dispositions légales applicables en la matière</b> .....	<b>64</b>
1. Articles 1109 et 1116 du Code civil : défaut de consentement valable .....	64
2. Article 6, 1 <sup>er</sup> et 3 <sup>e</sup> , de l'Arrêté royal du 12 décembre 2018 déterminant les obligations applicables en matière de fourniture de services payants : manque d'honnêteté, de transparence et de loyauté .....	64
3. Article 93.VI du Code de droit économique : pratique commerciale déloyale .....	64
4. Article 442 quater du Code pénal : abus de faiblesse .....	64
<b>D. Attitude des opérateurs</b> .....	<b>65</b>
<b>E. Conclusion</b> .....	<b>65</b>

## A. INTRODUCTION

En 2019, plusieurs centaines de plaintes consécutives à des arnaques ou fraudes téléphoniques ont été introduites auprès du service de médiation pour les télécommunications. Ce phénomène est en recrudescence et revêt diverses formes : spams téléphoniques, « ping calls », fraudes via Messenger...

Le modus operandi demeure, cependant, identique. Il s'agit d'inciter, au moyen de stratagèmes, les personnes concernées à rappeler des numéros internationaux ou surtaxés. Les conséquences résultant de ces pratiques frauduleuses sont essentiellement financières. En effet, les opérateurs perçoivent les frais inhérents à ces appels auprès des utilisateurs finals, ils prélèvent, comme pour toute communication qui emprunte ses réseaux, une marge et verse ensuite le reliquat à l'opérateur qui gère lesdits numéros internationaux ou surtaxés. Ces frais sont, habituellement, importants et peuvent s'élever à plusieurs centaines d'euros.

Autant dire que les utilisateurs finals concernés ont une perception négative de la facturation ainsi établie. Le fait pour ces derniers de poursuivre le paiement des sommes résultant de pratiques commerciales, clairement, frauduleuses ou d'arnaques téléphoniques leur est, en effet, inacceptable. Cela a, par ailleurs, une incidence néfaste sur l'image de l'opérateur auprès de ses abonnés abusés peu propice à la confiance nécessaire à tout rapport commercial ou contractuel.

Les griefs formulés à l'encontre des opérateurs sont multiples. Ceux-ci concernent, principalement, le manque d'implication des opérateurs. Ce manque d'implication se manifeste tant au niveau des services de première ligne, de l'inexistence voire

de l'insuffisance de mesures de prévention que du manque de sécurité et de protection du réseau de l'opérateur face aux arnaques téléphoniques.

Le présent chapitre s'articule en trois temps. Dans un premier temps, il s'agit de dresser un aperçu des différents types d'arnaques téléphoniques auxquels le service de médiation est confronté à l'occasion de l'examen des plaintes. Dans un second temps, il sera question de préciser le caractère frauduleux des arnaques téléphoniques relevés au regard des dispositions légales applicables en la matière. La troisième section s'attache, quant à elle, à l'attitude ainsi qu'à l'implication des opérateurs facturant.





## B.PRINCIPAUX TYPES D'ARNAQUES TÉLÉPHONIQUES RÉPERTORIÉES AUPRÈS DU SERVICE DE MÉDIATION

### 1. Fraude Messenger (Facebook)

Le 17 juillet 2019, Monsieur B. reçoit une demande émanant d'un de ses contacts sur Messenger. Il souhaite obtenir le numéro de gsm de Monsieur B. afin de lui permettre de participer à un concours sms. Sans aucune hésitation, Monsieur B. communique son numéro de gsm et reçoit, en retour, les codes nécessaires à la participation au concours en question. Après introduction desdits codes, Monsieur B. constate que le profil contact via Messenger n'est plus disponible et que le chat en question n'est plus actif. Le lendemain, Monsieur B. reçoit un texto l'informant d'une surconsommation de 80 €.

Le 22 juillet 2019, Monsieur B. se rend auprès d'une téléboutique Base afin d'obtenir des explications quant à cette surconsommation. L'agent présent en téléboutique déclare ne pas être en mesure d'intervenir dans cette affaire et conseille, dès lors, à Monsieur B. de s'adresser au service de médiation. Dans un premier temps, Telenet Group entendait maintenir la facturation établie estimant que les achats réalisés via Boku (service de paiement en ligne qui simplifie les achats de marchandises virtuelles en utilisant la téléphonie mobile) étaient valables. Cela étant, Telenet Group a invité Monsieur B. à déposer plainte auprès de Police. Après quoi cette plainte

serait transmise au fournisseur de services soit, la société Boku. Pour sa part, le service de médiation a jugé inopportun l'établissement d'un procès-verbal, les éléments constitutifs de la fraude étant, clairement, avérés. Ainsi, le fait de pirater le profil d'une connaissance de l'intéressé afin de ne pas éveiller la méfiance de cette dernière relève, indiscutablement, de la fraude. En conséquence, le service de médiation est intervenu auprès de Telenet Group et a fini par obtenir l'annulation des montants litigieux.

Madame G. conteste les 25 euros portés en compte pour un service Allopass. Madame G., déclare n'avoir jamais donné son consentement pour un tel service et soupçonne qu'un piratage ou hameçonnage est à l'origine de cette facturation. En effet, sa fille a reçu une via Facebook Messenger une demande par laquelle un ami lui demandait de lui communiquer son numéro de téléphone. Elle a, par la suite, reçu trois sms provenant du numéro 8120.

#### 1.1 Analyse

Les faits évoqués, ci-avant, procèdent d'un même stratagème. Dans les deux cas, tout débute par une requête d'un ami, d'une connaissance ou d'un membre de la famille dont le profil Facebook a, vraisemblablement, été piraté. L'intéressé est alors, sous l'un ou l'autre prétexte, invité à communiquer un code - qui lui a été, au préalable, transmis par texto. Ces informations permettent ensuite d'effectuer des achats via Boku et Allopass. Les frais inhérents à ces achats sont comptabilisés sur la facture de l'abonné.

### 2. Spams téléphoniques, ping calls, scams Wangiri

Monsieur V. a reçu plusieurs appels internationaux tous précédés du préfixe +247 (Ascension). A chaque fois, l'appel s'interrompait après la première sonnerie. La première fois, Monsieur V. a appelé le numéro en question. Ce scénario s'est reproduit. Monsieur V. a, tenté de bloquer, manuellement, ces numéros. Cependant, cette initiative ne pouvait être, vu l'importance des numéros concernés (près d'une vingtaine) que limitée. Monsieur V. s'adresse au service de médiation dans l'espoir que ces communications ne lui seront pas facturées et que Telenet Group trouvera un moyen de bloquer ces appels et fera cesser cette fraude.

Telenet Group a effectivement activé une restriction pour les appels à destination d'Ascension (+247) sur la ligne de Monsieur V. De sorte que celui-ci ne puisse plus émettre d'appels à destination des numéros frauduleux. Telenet Group indique également qu'il existe différents moyens de bloquer la réception ainsi que l'émission d'appels indésirables sur un gsm. In fine, à titre exceptionnel et commercial, Telenet Group a décidé d'annuler les montants afférents aux appels litigieux.

Monsieur E. a reçu de nombreux appels en provenance de Samoa (+685). Bien qu'il déclare n'avoir jamais émis d'appel à destination de ce pays, des frais correspondants à un appel d'une durée de quinze minutes lui sont réclamés par Telenet Group. À la suite d'un contact avec le service à la clientèle de Telenet, Monsieur E. a reçu la confirmation que ces frais seraient crédités. Cependant, Monsieur E. souhaite qu'il soit définitivement mis un terme à cette situation qu'il qualifie de vol.

## 2.1. Analyse

Courant du mois de septembre 2019, près de 70 plaintes concernant la réception intempestive d'appels internationaux ont été enregistrées auprès du service de médiation. Concrètement, la communication est interrompue après la première sonnerie, le destinataire est alors tenté de composer le numéro international. L'appelant use de subterfuges afin de maintenir au maximum la communication en gardant le silence par exemple. Les fraudeurs recourent également à des tactiques plus sophistiquées telle que la dissimulation du numéro international sous les apparences d'un numéro national. Cela est particulièrement vrai pour les appels Wangiri émis au départ d'Ascension et dont le préfixe +247 suivis de cinq chiffres est proche du code de numérotation propre à la zone de Bruxelles. Cette similitude est, sciemment, utilisée par les fraudeurs afin d'induire le destinataire en erreur quant à l'origine de l'appel.

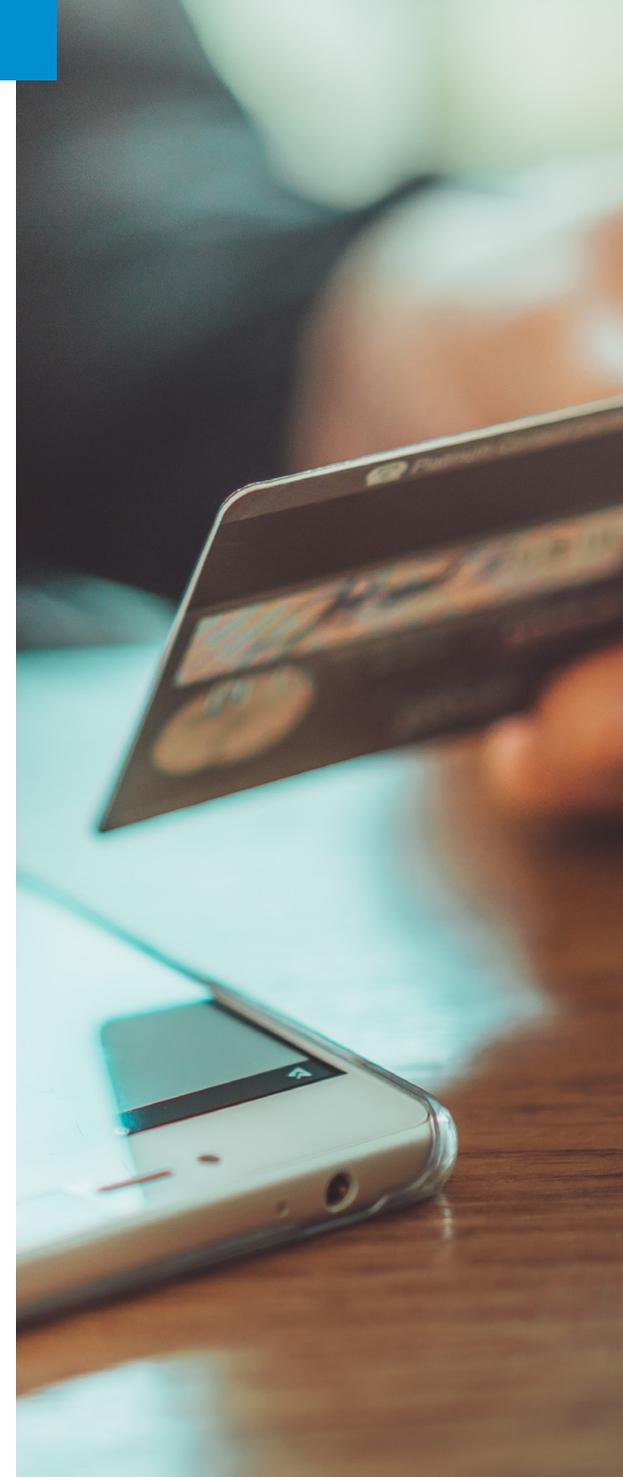
## 3. Arnaques téléphoniques via des numéros 090x

Monsieur M. intervient auprès du service de médiation au nom et pour compte de ses parents clients chez Proximus et âgés de 79 ans. Ces derniers sont victimes d'appels intempestifs de la part d'un service de voyance. La mère de Monsieur M. souffre de la maladie d'Alzheimer et décroche à chaque sonnerie. Depuis décembre 2018 les frais de communications ont explosé. En voici le relevé : décembre 2018 : 186,27€ - janvier 2019 : 199,84€ - février 2019 : 149,32€ - mars 2019 : 245,15€ - avril 2019 : 163,75€ - mai 2019 : 250€ - juin 2019 : 396,82€. La situation est devenue intenable tant au niveau psychologique qu'au niveau financier.

Monsieur H. représente sa mère âgée de 91 ans. Il conteste la facture Proximus d'un montant total de 529,03€ à charge de cette dernière. Ce montant correspond, pour l'essentiel, à la facturation de «services fournis par des tiers » : 474,23€. Selon les déclarations de Monsieur H. sa mère a été «forcée », sous divers prétextes, d'appeler des numéros surfacturés. Monsieur H. précise également que le montant de la facture contestée est exorbitant et représente, en effet, quasi la moitié de la pension mensuelle de sa mère. À la suite d'un appel téléphonique, le service à la clientèle de Proximus a estimé irrecevable ce type de plainte vu que les appels ont été, effectivement, émis. L'opérateur ne tient pas compte des éléments indiquant clairement harcèlement et abus dans le chef des escrocs, qui appellent les personnes âgées via les «090x... ». Monsieur H. entend obtenir réparation du préjudice financier subi par sa mère.

## 3.1. Analyse

Plusieurs dizaines de plaintes faisant état de faits similaires ont été introduites auprès du service de médiation. Ces plaintes concernent essentiellement Proximus et Telenet Group. Dans la majorité des cas, il s'agit de personnes âgées entre 80 et 90 ans. Celles-ci déclarent avoir été incitées à contacter des numéros surtaxés. En effet, après vérifications, ces appels surtaxés sont, généralement, précédés de plusieurs appels du fraudeur visant manifestement à inciter la victime à appeler le ou les numéro(s) surtaxé(s) concerné(s). Dans la grande majorité des cas, les services ainsi proposés concernent de la voyance ou de la prétendue assistance médicale.





## C. ELÉMENTS CONSTITUTIFS DE LA FRAUDE : DISPOSITIONS LÉGALES APPLICABLES EN LA MATIÈRE

Les pratiques mises en lumière au travers des plaintes susmentionnées contreviennent à une série de dispositions légales.

### 1. Articles 1109 et 1116 du Code civil : défaut de consentement valable

Ainsi, les manœuvres, stratagèmes et autres subterfuges auxquels se livrent les auteurs d'arnaques téléphoniques relèvent du dol au sens des articles 1109 et 1116 du code civil. En principe, le consentement « libre et éclairé » de l'abonné est requis préalablement à toute fourniture de services de communications électroniques. A défaut, il n'y a point de consentement valable et l'abonné est, légalement, fondé à contester et dénoncer la facturation des montants relatifs à ces pratiques.

### 2. Article 6, 1<sup>er</sup> et 3<sup>o</sup>, de l'Arrêté royal du 12 décembre 2018 déterminant les obligations applicables en matière de fourniture de services payants : manque d'honnêteté, de transparence et de loyauté

Dans le même sens, l'article 6, 1<sup>er</sup> et 3<sup>o</sup>, de l'Arrêté royal du 12 décembre 2018 déterminant les obligations applicables en matière de fourniture de services payants précise qu'un service payant doit être proposé de manière honnête, transparente et loyale. Ne constituent pas des pratiques honnêtes, transparentes et loyales, notamment les pratiques suivantes :

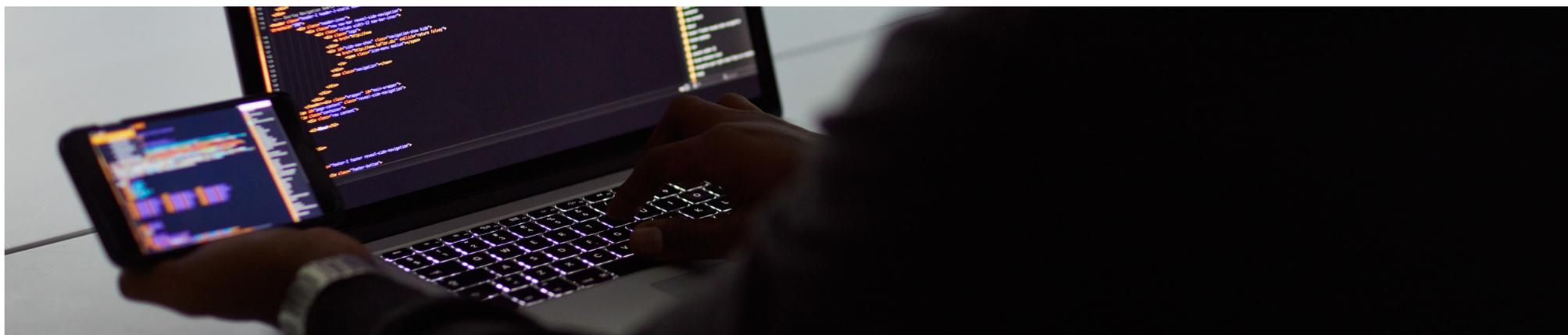
- 1<sup>o</sup> l'offre ou la fourniture de services sans objet ou de services payants ayant pour but d'allonger le plus possible la durée de la communication sans que cela soit nécessaire pour la prestation du service payant en question (Wangiri) ;
- 3<sup>o</sup> le démarrage de la fourniture d'un service payant sans avoir préalablement obtenu le consentement clair de l'utilisateur final.

### 3. Article 93.VI du Code de droit économique : pratique commerciale déloyale

Par ailleurs, ces arnaques téléphoniques constituent, dès lors qu'elles sont susceptibles d'altérer de manière substantielle le comportement économique d'un groupe clairement identifiable de consommateurs, des pratiques commerciales déloyales au sens de l'article 93.VI du code de droit économique.

### 4. Article 442 quater du Code pénal : abus de faiblesse

Enfin, ces arnaques téléphoniques et plus singulièrement celles via des numéros 090x tombent sous le coup de l'article 442 quater du code pénal relatif à l'abus de faiblesse. L'abus de faiblesse consiste dans le fait d'abuser de la vulnérabilité d'une personne, de son ignorance ou de l'inciter à prendre une décision alors qu'elle n'en cerne pas les conséquences.



## D. ATTITUDE DES OPÉRATEURS

À la suite d'un phishing, il m'a été facturé 5€ pour un service jamais consommé. Proximus se dédouane de toute responsabilité et la fraude peut ainsi continuer. Cette fraude est dénoncée sur les forums ainsi que l'attitude de Proximus qui renvoie soit vers un numéro surtaxé soit vers une adresse électronique inactive. Cette arnaque semble bien rodée et personne ne semble vouloir y mettre fin !

Je suis complètement étonné de constater que Proximus se dédouane facilement de toute responsabilité dans une fraude malgré ses obligations possibles en tant qu'intermédiaire financier...

Vous devez m'expliquer comment Proximus peut accepter qu'un tiers commande des services en mon nom, uniquement sur la base d'un numéro de téléphone mobile sans mon consentement.

Les réactions des abonnés concernant la facturation de services consécutifs à des arnaques téléphoniques sont généralement vives. En effet, les abonnés perçoivent négativement le fait pour leur opérateur de poursuivre, au besoin par voie de rappels et mesures de recouvrement, le paiement de montants inhérents à des fraudes ou arnaques téléphoniques. Cette perception négative ainsi que ces réactions négatives sont d'autant plus exacerbées que le caractère frauduleux est, clairement avérés et laisse peu de place au doute.

Les abonnés dénoncent également un manque de considération de la part de leur opérateur. Ainsi, malgré l'évidence de manœuvres frauduleuses, les services de première ligne des opérateurs ont, généralement, tendance à confirmer et maintenir la facturation litigieuse estimant que les exigences légales en la matière notamment d'indication du coût sont respectées. De plus, dans certains cas, ces services exhortent les intéressés à déposer plainte auprès de la police ou renvoient les intéressés vers les opérateurs détenteurs des numéros litigieux.

L'absence de proactivité quant aux mesures de prévention, de blocage et de sécurisation des réseaux est également décriées par les abonnés. Ainsi, les restrictions permettant de bloquer les communications ou les appels sortants vers des numéros spécifiques ou certaines catégories de numéros sont activées a posteriori, dans le cadre de la médiation et à la demande expresse du service de médiation.

Par ailleurs, sous l'impulsion du service de médiation, Proximus et Telenet Group ont, dans le cadre des fraudes via Messenger et du service de paiement Boku, arrêté des mesures structurelles (mention d'une indication invitant les abonnés à ne pas communiquer leur code Pin) permettant de limiter remarquablement ce type d'arnaque téléphonique.

De manière générale, l'intervention du service de médiation mène, dans la majorité des cas, à l'annulation des montants litigieux.

## E. CONCLUSION

La fourniture de services de communications électroniques devrait toujours procéder du consentement libre et éclairé des utilisateurs finals.

Face à la recrudescence des arnaques et fraudes téléphoniques, il importe que les opérateurs fassent preuve d'implication et mettent en place des dispositifs permettant de prévenir, véritablement, ce type de pratique déloyale tels que le blocage des appels entrants ou une meilleure sécurisation de leurs réseaux par exemple.

Il s'agit non seulement, de préserver leur image auprès des abonnés lésés mais également de se désolidariser par rapport à des pratiques commerciales, clairement, frauduleuses et de sauvegarder la confiance indispensable à toute relation contractuelle.

Cette implication et cette proactivité devraient également être de mise en cas de fraude avérée et répétée. En pareille occurrence, il appartient à l'opérateur, en tant que professionnel normalement diligent, d'agir d'initiative, afin de rétablir les abonnés lésés dans leurs droits en tant que consommateurs ou utilisateurs finals et d'annuler, purement et simplement, les montants résultant de ces arnaques et fraudes téléphoniques. L'examen des plaintes soumises au service de médiation démontre que cette annulation n'intervient, bien souvent, qu'à l'issue d'une voire plusieurs interventions du service de médiation.



# 8 PERSISTANCE DES PLAINTES RELATIVES À LA FACTURATION DE « SERVICES FOURNIS PAR DES TIERS »

A. Introduction .....	67
B. 17 ans de plaintes concernant la facturation de « services fournis par des tiers » .....	68
C. Services fournis par des tiers non sollicités : l'attitude des opérateurs en première ligne et dans les plaintes en médiation.....	68
D. Cadre réglementaire .....	70
E. Conclusion.....	71



## A. INTRODUCTION

La facturation par les opérateurs de télécommunications de « services fournis par des tiers » a été en 2019, pour la 17<sup>e</sup> année consécutive, à l'origine d'un nombre considérable de plaintes en médiation. En 2019, 730 plaintes ont été introduites auprès du service de médiation pour facturation par des opérateurs de télécommunications de frais contestés pour des « third party services ». Si l'utilisation de tels services apparaît, il est vrai, sur les factures des opérateurs de télécommunications, ils ne se chargent pas de leur exploitation. Les opérateurs mettent leur réseau à disposition pour rendre des transactions possibles dans le cadre de ces services payants.

En 2019, 730 plaintes ont été introduites auprès du service de médiation pour facturation par des opérateurs de télécommunications de frais contestés pour des « third party services ». Cela explique pourquoi le service de médiation a été désigné comme instance de gestion des plaintes des utilisateurs finals confrontés à un litige avec leur opérateur de télécommunications concernant la facturation de tels services payants. Les services fournis par des tiers trouvent de multiples applications et leur contenu peut être très varié. À noter, comme exemples, la participation à un vote télévisé par sms, l'achat mobile de crédits pour pouvoir jouer à des jeux ou visionner des clips vidéo, l'achat de tickets de stationnement par sms, le téléchargement de sonneries et logos, la réception de résultats sportifs, les informations liées au trafic ou les horoscopes, le soutien de bonnes œuvres, etc. En termes de support, les services fournis par des tiers peuvent être subdivisés en trois grands groupes, à savoir les sms premium, le M-com-

merce et pour terminer les numéros consultel (numéros 090x).

Les applications « de bonne foi » connues des sms premium sont le paiement d'un ticket de stationnement ou d'un ticket de transport De Lijn par le biais de l'envoi d'un sms à un code de quatre chiffres. L'apparition des frais liés à des services sms premium est, cependant, à l'origine de plaintes adressées au service de médiation depuis un très long moment. En 2019, 166 litiges ont trait à cette problématique, la prestation de services contestée concernant surtout des quiz, services d'horoscope, de rencontre et autres. Les services liés aux numéros abrégés 9599, 9989, 9772, 9336, 9997, 9737 et 9636 ont été à l'origine du plus grand nombre de plaintes en 2019. Dans la plupart des cas, aussi bien les sms envoyés que les sms reçus ont été facturés au client (« reversed billing »).

Le contenu des services M-commerce apparaissant souvent dans les plaintes en médiation est quelque peu similaire : ils ont souvent trait à des jeux, résultats sportifs ou sont de nature érotique. Le « mobile commerce » ou M-commerce implique la commande de produits ou services (d'abonnement) via le smartphone. Dans ce cas également, l'utilisateur peut éventuellement choisir de faire payer le service par le biais de sa facture de télécommunications.

Le service de médiation reçoit déjà depuis 2013 des plaintes en continu à propos de la facturation de services M-commerce par des opérateurs. En 2019, le service de médiation a été contacté 445 fois pour la contestation de ces frais. Ce sont surtout les services « Demon Games », « LiveFootball.tv » et « Wister » qui apparaissent des dizaines de fois dans les plaintes en médiation introduites en 2019. Les facturations pour « Veedz », « Fuze-

forge » et « Phonecrush » ont également été contestées par un nombre considérable d'utilisateurs.

Une troisième forme de services payants qui apparaît régulièrement dans les plaintes vise les appels vers des numéros consultel, mieux connus sous le nom de numéros 090x. Tout comme les sms premium et le M-commerce, une importante partie des revenus revient à l'exploitant de tels numéros. En 2019, le service de médiation a été sollicité 119 fois pour intervenir dans la facturation d'appels vers des numéros 090x. Ce sont surtout des services d'horoscope et d'astrologie qui font l'objet de telles plaintes, et dans lesquelles, lors de l'intervention du service de médiation, des pratiques souvent douteuses voire frauduleuses sont mises en lumière. Les plaintes concernant la facturation d'appels 090x sont traitées de manière plus spécifique au chapitre 7 de ce rapport annuel.



## B. 17 ANS DE PLAINTES CONCERNANT LA FACTURATION DE « SERVICES FOURNIS PAR DES TIERS »

C'est en 2002 que le service de médiation recevait pour la première fois des plaintes d'utilisateurs concernant la facturation de services fournis par des tiers et, plus particulièrement, concernant les services sms premium. Les premières plaintes ont relevé plusieurs irrégularités, l'utilisateur ayant été confronté à des pratiques commerciales agressives et trompeuses, comme l'activation non sollicitée d'abonnements sms premium, le manque de transparence concernant le coût, ainsi que des difficultés rencontrées par les utilisateurs pour se désabonner de ces services.

En dépit de l'initiative d'autorégulation du secteur de tels services payants (les directives GOF), le service de médiation a continué de recevoir année après année des centaines de plaintes concernant la facturation de services sms premium essentiellement et, depuis 2013, de services M-commerce. Les plaintes introduites auprès du service de médiation témoignant de situations complexes étaient de plus en plus nombreuses. Par exemple, des utilisateurs, principalement après avoir participé à un service de rencontre par le biais de sms premium, avaient été confrontés à des factures de télécommunications de milliers d'euros. Une forme d'autorégulation progressivement plus stricte, d'une part et la création de dispositions légales, d'autre part (voir plus loin dans ce chapitre), ont donné lieu, sans nul doute, à une réduction de situations choquantes de ce type, même si, en 2019, on ne peut pas dire que les services

sms premium, M-commerce et via des numéros consultel ne font l'objet d'aucune plainte. Avec respectivement 652 et 730 plaintes en 2018 et 2019, force est même de constater que les facturations contestées de services fournis par des tiers continuent de progresser et font partie des principaux thèmes abordés dans les plaintes en médiation. Les litiges concernant principalement les services M-commerce sont en hausse ces dernières années.

La répartition des plaintes en médiation entre les différents opérateurs semble très inégale. Sur les 730 plaintes introduites en 2019, 590 visaient Proximus. La proportion de plaintes visant Proximus sur le total de litiges concernant des services fournis par des tiers a, par ailleurs, sensiblement augmenté, passant de 67 % en 2018 à 80 % en 2019. Contrairement à Proximus, les autres opérateurs ont enregistré, en 2019, une diminution du nombre de plaintes en médiation concernant la facturation de services fournis par des tiers. En 2019, le service de médiation a traité 61 plaintes adressées à l'encontre de Telenet Group, contre 92 en 2018. Orange a également enregistré une évolution positive, le nombre de plaintes passant de 85 en 2018 à 50 en 2019. Ce sont apparemment surtout les clients Proximus qui sont confrontés aux facturations contestées de services fournis par des tiers.

## C. SERVICES FOURNIS PAR DES TIERS NON SOLLICITÉS : ATTITUDE DES OPÉRATEURS EN PREMIÈRE LIGNE ET DANS LES PLAINTES EN MÉDIATION

J'ai vu que ma facture Proximus comportait soudainement un service dénommé « Demon Games 0800 20 567 ». Après quelques recherches, j'ai constaté que je n'étais pas le seul dans le cas. J'ai lu qu'il était conseillé d'appeler la société, ce que j'ai fait. Ils ont pu résilier l'abonnement, mais pas me rembourser. Je n'avais même pas signé de contrat ! Selon eux, c'était de la faute de Proximus. Cela me semble étrange, surtout à l'ère du RGPD, qu'une société comme Proximus facture sans preuve de contrat et qu'un service puisse être démarré sans contrat. (...) Je n'ai vraiment pas envie de payer ces 1448 €, car tout le monde peut, dans ce cas, commencer à envoyer des factures.

Le service de médiation a reçu, en 2019, plus de 120 plaintes d'utilisateurs finals concernant la facturation de « Demon Games » sur leur facture de télécommunications. Toutes les plaintes, à une exception près, visaient Proximus, facturant les frais contestés. « Demon Games » est un service d'abonnement M-commerce de la société PM Connect, offrant accès à une galerie de jeux en ligne. L'utilisateur se voit facturer un montant de 3,99 € par semaine, jusqu'à ce qu'il se désabonne.





Les plaignants affirment tous ne pas s'être inscrits aux services de « Demon Games ». Lors du constat, sur leurs factures et/ou dans la zone espace client en ligne, de la facturation par Proximus de ces services, ce dernier est contacté. En première ligne, Proximus renvoie pratiquement toujours les appelants vers PM Connect, le prestataire de services de « Demon Games ». Certains clients refusent, à juste titre, de contacter une entreprise qu'ils ne connaissent pas. D'autres clients constatent que cette société est très difficilement joignable. D'autres dossiers épinglent également un obstacle de langue : le service clientèle de PM Connect est installé au Royaume-Uni et les collaborateurs sont anglophones. Dans le cadre de la médiation, l'opérateur se montre cependant prêt à demander une enquête à PM Connect. Elle permet souvent de mettre au jour que ce prestataire de services externe ne répond pas à temps au questionnaire de Proximus, ce qui rend ce dernier disposé à annuler les frais contestés sur la facture suivante. Dans la plupart des autres plaintes, Proximus déduit des éléments de réponse de PM Connect que ce prestataire a commis une infraction au cadre réglementaire (voir plus loin dans ce chapitre), après quoi l'opérateur est également disposé à annuler les frais contestés.

Facture injustifiée pour des services fournis par des tiers, à savoir « LiveFootball.tv » à hauteur de 4,99 €. Nous ne sommes pas des amateurs de football et ne savons pas du tout d'où cela vient. Nous avons appelé le numéro 0800 20 567 mentionné sur la facture Proximus, mais n'avons eu droit qu'à une musique d'attente. C'est pourquoi nous avons appelé Proximus, mais ils n'avaient rien à voir avec cela et nous ont recommandé de faire appel au service de médiation pour les télécommunications. Selon l'opérateur, mon mari aurait probablement appuyé accidentellement sur quelque chose sur son gsm. Mon mari ne sait pas ce dont il pourrait s'agir, car il est très prudent.

En 2019, le service de médiation a été contacté plus de 70 fois pour une contestation de la facturation du service M-commerce « LiveFootball.tv ». Par analogie à « Demon Games », « LiveFootball.tv » est exploité par PM Connect et les plaintes sont pratiquement exclusivement formulées à l'encontre de Proximus en tant que partie en charge de la facturation. Tous les plaignants affirment ne pas avoir (volontairement) activé ce service.

Dans la plupart des cas, les plaignants s'adressent en premier lieu à Proximus, sans succès toutefois. Le service

clientèle de l'opérateur de télécommunications se distancie de la plainte et réoriente généralement l'utilisateur vers PM Connect. Lorsque le client contacte ensuite cette société anglaise qu'il ne connaît pas, le service clientèle semble souvent injoignable, tant par téléphone que par e-mail. L'utilisateur trompé tourne, en d'autres termes, en rond et ne se voit offrir aucune solution. Le service de médiation fait, dans ces cas, office de dernier recours, étant donné qu'il est impensable que le plaignant se tourne vers une instance judiciaire au vu du faible montant contesté.

Une fois le dossier géré par le service de médiation, Proximus lance une enquête chez PM Connect. Un questionnaire standard est envoyé au prestataire de services, dans le but de s'assurer que les directives GOF ont été respectées. Dans un nombre considérable de dossiers, il apparaît que PM Connect ne réagit pas à temps au questionnaire, suite à quoi Proximus procède à l'annulation des facturations contestées. Dans d'autres plaintes dans lesquelles PM Connect a réagi, Proximus constate souvent que l'exploitant a transgressé les directives (voir plus loin dans cet article). Dans ces conditions, Proximus procède également à l'annulation des frais pour « LifeFootball.tv ».

Des témoignages des nombreux plaignants il ressort que PM Connect, en ce qui concerne les services « Demon Games » et « LifeFootball.tv », procède à un démarchage

de clients trop agressif. Un simple clic sur une bannière publicitaire en ligne de ces services suffisait à activer un abonnement payant. Cela pourrait expliquer pourquoi les plaignants affirment tous ne pas avoir connaissance d'une commande de ces services de PM Connect.

J'ai reçu un sms non sollicité du numéro 9636 de l'entreprise Comizzo. J'ai envoyé STOP, mais cela ne fonctionne pas. J'ai envoyé un e-mail à Comizzo et un message via Facebook Messenger. Pas de réponse. En attendant, je dois payer à Telenet Group des frais pour quelque chose que je n'ai jamais demandé.

Les plaintes en médiation concernant des facturations de services sms premium varient peu des plaintes concernant des frais de M-commerce vu que, dans l'ensemble de ces réclamations, l'utilisateur remet en question l'inscription à ces services payants. Il ressort également de plusieurs plaintes que les utilisateurs éprouvent des difficultés à se désinscrire. Ce sont surtout les services sms premium avec numéro abrégé de la série 9xxx qui semblent être à l'origine de plaintes. Cette série a été créée dans le plan de numérotation pour les messages « reversed billing », où l'abonné paie les sms envoyés et reçus.

Même s'ils s'occupent de la facturation et de la perception des montants, les opérateurs de télécommunications, et dans ces plaintes, essentiellement Proximus, font trop souvent traîner les choses et n'offrent que, dans une mesure insuffisante, des solutions adaptées. Dans certains cas, il est recommandé au client d'envoyer un message « STOP », mais une enquête sur l'exactitude des montants facturés

fait souvent défaut. Dans le cadre de la médiation, cette enquête est effectivement réalisée, de manière parfois trop superficielle. Il n'est pas rare que l'attention de l'opérateur doive, pendant la médiation, être attirée sur un manque de preuves ou sur une ou plusieurs infractions fondamentales à la réglementation. Dans la plupart des cas, un dédommagement est prévu pour le plaignant. Il convient également de noter que le plaignant n'est pas systématiquement informé quant aux possibilités de blocage de ce type de services payants en première ligne.

## D. CADRE RÉGLEMENTAIRE

Depuis 15 ans, un code de conduite autorégulateur régit les services sms premium. Ce code de conduite, baptisé « Directives GOF pour les services SMS/MMS/LBS », a été, au fil des ans, adapté et étendu à de multiples reprises. Depuis le 1er septembre 2015, plusieurs directives sont également entrées en vigueur, et s'appliquent de manière spécifique au M-commerce, qui à l'époque faisait office de nouvelle plateforme pour l'offre d'achats mobiles et de services payants. Cette réglementation, baptisée « Directives GOF pour services 'direct operator billing' » répondait à un grand nombre d'inquiétudes du service de médiation après des années de traitement de plaintes. Depuis le 26 janvier 2019, un nouveau cadre légal concernant les services fournis par des tiers est entré en vigueur, à savoir l'Arrêté royal déterminant les obligations applicables en matière de fourniture de services payants, visées à l'article 116/1, § 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Dans le même temps, l'Arrêté royal du 9 février 2011 établissant le Code d'éthique pour les télécommunications, qui régulaient auparavant l'exploitation de services payants, a été abrogé.



Cet ensemble de dispositions réglementaires, applicable aux services sms premium et M-commerce, visait essentiellement un seul et même objectif, à savoir développer un marché sûr, fiable et transparent pour l'utilisateur de services (Internet) mobiles. La publicité mensongère a, en théorie, été restreinte et l'affichage des prix a été réglementé de manière stricte, la transparence devenant une priorité. Les services payants devraient, sur papier, pouvoir être activés uniquement sur demande expresse de l'utilisateur, qui, en outre,

devrait se voir offrir une « expérience d'achat complète ». À cet égard, la vente (imposée) de services via une bannière ou une fenêtre contextuelle n'est plus tolérée. Une attention particulière a été accordée à la protection de mineurs et les utilisateurs devraient désormais être systématiquement tenus informés des frais de leur consommation en continu. Le cadre réglementaire a pour but que les exploitants des services payants informent leurs clients de manière claire et transparente à propos des modalités de résiliation. Ainsi, un cadre a été mis en place pour que l'utilisateur puisse, le cas échéant, contester les facturations des services payants de manière efficiente et simple.

## E. CONCLUSION

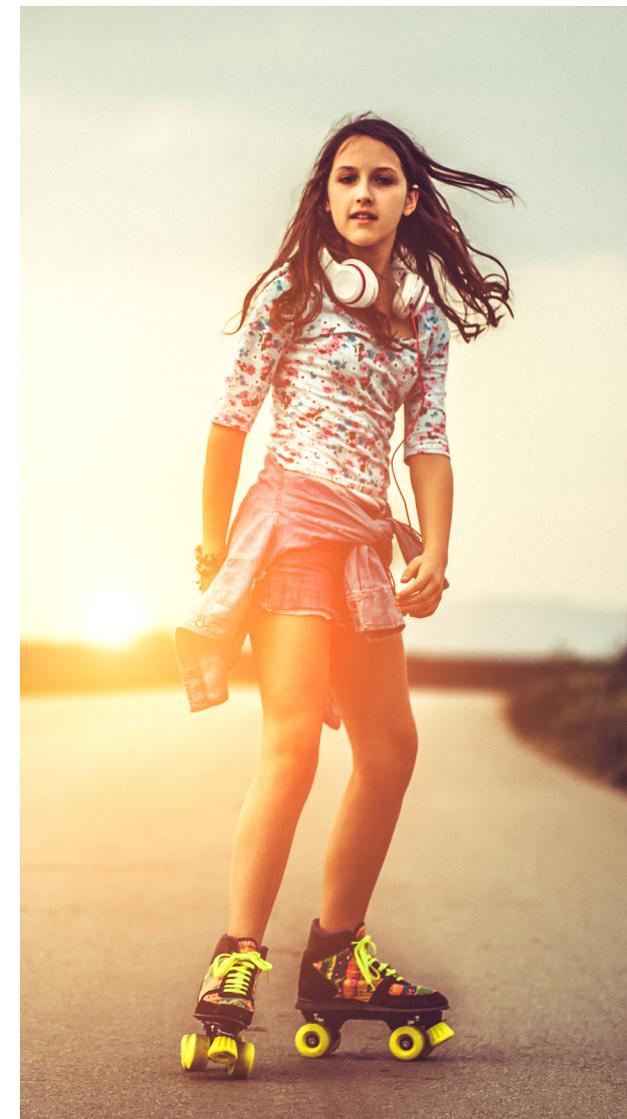
Le service de médiation peut, en 2019, conclure que de nombreux utilisateurs de télécommunications continuent de faire l'objet de la facturation de services fournis par des tiers non sollicités. Diverses évolutions du cadre réglementaire n'ont pas permis d'éviter que le service de médiation continue de recevoir, en tant qu'instance de recours, plusieurs centaines de plaintes l'invitant à intervenir auprès des opérateurs de télécommunications concernés, qui non seulement mettent leurs réseaux à disposition de ces prestataires de services payants mais s'engagent à facturer et encaisser tous les montants afférents à ces services.

En 2019, le service de médiation a constaté que ce sont surtout les clients Proximus qui ont été impliqués dans un litige avec leur opérateur à propos de la facturation de services M-commerce et, dans une moindre mesure, de services sms premium.

L'utilisateur trompé, qui, en première ligne, fait part de son litige à la partie en charge de la facturation et/ou au prestataire de services, n'est pas généralement entendu et est trop souvent renvoyé d'un interlocuteur à l'autre. Dans certains cas, l'opérateur en charge de la facturation admet simplement que le client a été la victime d'une fraude et le réoriente vers la police, sans toutefois rectifier la facturation. Lorsque l'utilisateur fait appel au service de médiation, l'opérateur de télécommunications change rapidement d'attitude. Même si l'opérateur ne manque pas de clarifier que le service payant contesté n'est pas fourni par ses soins, une enquête est pratiquement, à chaque fois, initiée, permettant de vérifier si l'exploitant du service a respecté le cadre réglementaire ou non.

Dans de très nombreux cas, l'opérateur constate que l'exploitant, soit ne collabore pas à l'enquête, soit que le cadre réglementaire n'a pas été respecté, suite à quoi le plaignant est remboursé. L'intervention du service de médiation offre, dès lors, dans une grande majorité des plaintes satisfaction pour le plaignant lésé. Cela étant, une solution structurelle pour cette problématique persistante se fait attendre après toutes ces années. C'est surtout Proximus qui, en qualité d'opérateur en charge de la facturation, ne protège pas suffisamment ses clients contre les services payants douteux, activés à leur insu. Il semble que les autres opérateurs de télécommunications, comme Telenet Group et Orange, ont revu leur collaboration avec les exploitants dont les services payants étaient à l'origine d'un nombre trop élevé de plaintes, ce qui induit une évolution positive en termes de médiation. Le service de médiation espère que Proximus adoptera les mesures nécessaires qui donneront lieu à une réduction

structurelle de facturations contestables de services fournis par des tiers.





# 9

## RACCORDEMENTS TARDIFS DE SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS FIXES



<b>A.</b> Introduction.....	<b>73</b>
<b>B.</b> Médiation relative aux plaintes concernant des raccordements extrêmement tardifs de services de télécommunications fixes par Scarlet.....	<b>74</b>
1. Exemples et analyses.....	74
2. Problèmes structurels inhérents aux raccordements Scarlet extrêmement tardifs...	75
3. Plaintes relatives à des raccordements tardifs visant d'autres opérateurs.....	77
<b>C.</b> Conclusion.....	<b>78</b>

## A. INTRODUCTION

Lors de la commande de services de télécommunications, l'abonné et l'opérateur conviennent clairement de la date d'activation. En cas de déménagement ou de changement d'opérateur, la plupart des utilisateurs finals accordent, en effet, énormément d'importance à la continuité des services de télécommunications.

Dans ce dernier cas, la continuité est, en principe, toujours assurée, car la portabilité des numéros et la procédure « Easy Switch » devraient permettre à l'utilisateur de continuer d'utiliser les services de télécommunications de l'ancien opérateur en attendant le raccordement auprès du nouvel opérateur. Les plaintes démontrent cependant que la procédure « Easy Switch » n'est pas encore bien implémentée et son application est souvent problématique (voir chapitre 10 du présent rapport), raison pour laquelle beaucoup d'utilisateurs finals doivent, tout de même, se charger de la résiliation des services auprès de leur ancien opérateur. Lorsque le nouvel opérateur respecte les conventions mutuelles relatives au délai de livraison, une transition fluide des services de télécommunications peut raisonnablement être attendue.

Depuis fin 2018, le service de médiation doit cependant constater que Scarlet, notamment, rencontre des problèmes structurels pour fournir les services de télécommunications fixes (téléphonie fixe, raccordement à Internet et télévision) à la date convenue.

Sur les 1.183 plaintes visant Scarlet en 2019, pas moins de 353 ont trait à des problèmes de raccordements. Seulement

douze de ces 353 plaintes ont trait à des problèmes de raccordements mobiles. Le reste, à savoir 341 plaintes, vise des complications souvent très graves dans l'obtention d'un raccordement Scarlet pour des services de télécommunications fixes. Même si le service de médiation a principalement observé, lors des cinq premiers mois de 2019, une hausse des plaintes de ce type à l'encontre de Scarlet, cette problématique a été rencontrée pratiquement tout au long de l'année. Les plaintes à l'encontre de Scarlet relatives à des raccordements de services de télécommunications fixes ont explosé en 2019 et leur nombre a augmenté par rapport aux années précédentes.

Il convient également de remarquer que les irrégularités concernant les raccordements de services de télécommunications fixes ont donné lieu, en 2019, à davantage de plaintes à l'encontre de Scarlet (341), comparativement aux autres principaux opérateurs belges, à savoir Proximus (323 plaintes) et Telenet Group (176 plaintes). Les plaintes visant Scarlet se distinguent, en outre, par le caractère extrêmement tardif des raccordements. Les témoignages des abonnés Scarlet, dont certains sont cités ci-dessous, montrent que les utilisateurs finals doivent souvent attendre de nombreux mois pour l'activation de leurs services de télécommunications. Les litiges consécutifs à des raccordements tardifs concernant d'autres opérateurs sont différents. En effet, le délai d'activation est généralement reporté de quelques semaines et, à titre exceptionnel, de plus d'un mois.

Ce chapitre s'intéresse, dès lors, au phénomène des raccordements Scarlet extrêmement tardifs. Il s'agit également d'aborder, de manière succincte, les problèmes struc-

turels relevés dans les plaintes, à l'encontre des autres opérateurs, relatives au raccordement tardif de services de télécommunications fixes.





## B. MÉDIATION RELATIVE AUX PLAINTES CONCERNANT DES RACCORDEMENTS EXTRÊMEMENT TARDIFS DE SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS FIXES PAR SCARLET

### 1. Exemples et analyses

Le passage de Telenet Group à Scarlet se fait attendre depuis le 4 février 2019, et mon numéro fixe s'en trouve bloqué. Scarlet (et Proximus, qui doit apparemment également venir), devait passer le 19 février, le 20 mars, le 15 avril, le 26 avril, le 10 mai, le 17 mai, le 20 mai et le 23 mai, mais ne s'est jamais présenté. Lorsque personne ne se présentait à chaque rendez-vous (ils n'ont appelé qu'une seule fois pour annuler au préalable), un nouveau rendez-vous était, à chaque fois, fixé mais maintenant, je n'ai plus aucune nouvelle.

L'abonnée lésée a, finalement, décidé de résilier son abonnement Trio, composé de la téléphonie fixe, de l'Internet et de la télévision, chez Scarlet pour repasser auprès de son ancien opérateur. Elle a attendu sept mois l'activation par Scarlet d'une partie de son pack, à savoir la téléphonie fixe. Le contrat a été annulé gratuitement par l'opérateur mais aucune compensation n'a été prévue.

Cela fait maintenant près de deux mois que nous attendons l'Internet et la télévision. Scarlet ne parvient pas à les activer chez nous en raison d'un problème interne. Ils sont incapables de nous donner la raison exacte du problème, pas plus qu'un délai. Dans notre précédente habitation, nous avions déjà un abonnement Scarlet. Nous pensions que le fait de déménager et de « porter » cet abonnement avec nous se ferait de manière fluide. C'est du moins ce que Scarlet laisse entendre sur son site Web. C'est en réalité tout le contraire. Nous n'avons pas envie d'attendre éternellement. (...) Nous travaillons partiellement depuis notre domicile. Notre construction neuve ne permet pas l'utilisation de la 4G. Il n'y a qu'une seule connexion à l'entrée. Nous avons donc besoin de l'Internet de toute urgence, et ce, depuis un certain temps déjà. Quelle est la compensation prévue? Nos panneaux solaires ont également besoin de l'Internet, tout comme notre système d'alarme. Nous déplorons fortement la façon dont ce problème est géré par Scarlet. Ils n'offrent aucune réponse claire à aucune question du client. Si nous sommes contraints de passer à un autre fournisseur, nous nous attendons à ce que Scarlet couvre les frais d'installation. Nous voulons également obtenir une compensation pour le préjudice subi ces dernières semaines.

Lors de la médiation, Scarlet a adopté les mesures nécessaires afin que les services de télécommunications fixes soient, tout de même, fournis à la nouvelle adresse de la plaignante. En fin de compte, cette dernière et sa famille ont dû patienter trois mois avant de pouvoir utiliser le raccordement à Internet et à la télévision. Suite à cette plainte, Scarlet a proposé, à l'abonnée, une compensation sous la forme d'une note de crédit de 145,10 €.

Je souhaite passer de mon opérateur actuel, Proximus, à un autre opérateur, à savoir Scarlet. Le 7 avril 2019, Scarlet m'a informé que ma demande de raccordement avait été approuvée et que l'installation allait suivre. En dépit de cette confirmation, je n'ai à ce jour [23 juillet 2019] toujours pas de raccordement. J'ai déjà introduit une plainte, demandé à plusieurs reprises des explications (par e-mail et téléphone), demandé une indemnisation, et ce, sans résultat positif. La seule explication que le service clientèle de Scarlet a pu donner était que Proximus n'avait, pour des raisons techniques, pas encore libéré la ligne. Une telle raison peut induire un retard de quelques jours pour le raccordement, mais pas de trois mois. Étant donné que Scarlet est une filiale de Proximus, qui applique des tarifs nettement inférieurs, je présume que Proximus n'a pas volontairement libéré la ligne.

Dans le cadre de la médiation, Proximus a fait savoir que, conformément aux procédures, une commande pour le transfert du numéro avait été automatiquement annulée par le biais de la banque de données CRDC le 28 mai 2019 car la reprise par Scarlet n'avait pas été réalisée sur le plan technique dans les dix jours ouvrables. Proximus en a conclu que Scarlet était responsable du raccordement tardif. Scarlet a informé le service de médiation trois semaines après l'introduction de la plainte qu'un rendez-vous pour l'installation avait été fixé le 28 août 2019. Finalement, l'exécution du raccordement a effectivement eu lieu le 29 août 2019, soit plus de quatre mois et demi après la commande. En raison de cet extrême retard, Scarlet a, après la poursuite de la médiation, accordé une compensation de 321€.



Nous étions chez Proximus, mais n'étions pas satisfaits. Début avril [2019], nous avons donc initié une procédure de changement de fournisseur et fait appel à la procédure « Easy Switch », qui garantit la continuité du service. Nous avons choisi Scarlet comme nouveau fournisseur. L'appareil a été remplacé le 13 mai par Scarlet dans notre appartement et nous pensions qu'à partir de ce jour, Scarlet était notre fournisseur. Cependant, notre service a été interrompu par Proximus le 3 juin et depuis lors, nous n'avons plus de services de télécommunications (Internet et télévision), et ce, depuis quatre semaines déjà. Nous avons contacté Scarlet et Proximus par e-mail et téléphone, sans succès toutefois. Scarlet nous demande « d'être patients ». Veuillez nous aider à réinstaller notre réseau, car cette situation est inacceptable dans notre pays, à notre époque. Sans connexion à Internet, il nous est difficile de travailler et de vivre, sans parler de l'absence de télévision.

Ce n'est qu'un mois et demi après l'introduction de la plainte que Scarlet a communiqué, pour la première fois, des informations. Scarlet a simplement expliqué qu'une équipe spécialisée avait été constituée afin d'examiner la cause du problème. Une date concrète pour l'activation du raccordement chez la plaignante n'a pas été fournie. Cette situation a, finalement, poussé la plaignante, quatre mois après sa commande chez Scarlet, à résilier le contrat et à opter pour un autre opérateur de télécommunications.

La plaignante a, cependant, souligné qu'elle avait subi un préjudice en raison de l'extrêmement longue indisponibilité des services Internet et télévision et s'attendait à une compensation de Scarlet. Cet opérateur n'a cependant montré aucune intention d'y répondre. Après discussion du dossier, Scarlet a, in fine, proposé une compensation de 378€.

## 2. Problèmes structurels inhérents aux raccordements Scarlet extrêmement tardifs

Pour la première fois depuis son existence, le service de médiation a reçu un nombre particulièrement élevé de plaintes concernant des délais d'activation extrêmement élevés de services de télécommunications fixes par un opérateur spécifique. Les premières plaintes en médiation remontent à novembre 2018 et sont liées à un problème interne chez Scarlet, décrit comme le « problème de novembre » par cet opérateur.

D'après Scarlet, la cause de ce problème n'a été décelée qu'en mai 2019, ce qui s'est traduit par une réduction progressive du nombre de litiges à ce propos. Lors de plusieurs réunions avec Scarlet, le service de médiation a été informé du fait

qu'un problème informatique, à savoir le recoupement des données entre différentes bases de données, était à l'origine des plaintes en question.

L'objectif de Scarlet, de livrer les services de télécommunications dans un délai de huit jours à compter de la commande, n'a, dès lors, pu être respecté pour un grand nombre de nouveaux abonnés ou d'abonnés qui avaient demandé le déménagement de leurs services de télécommunications. Les problèmes touchaient surtout les clients qui souhaitaient avoir l'abonnement Trio, composé de la téléphonie fixe, de l'Internet et de la télévision. L'activation extrêmement tardive touchait, soit l'ensemble du pack, soit certaines de ses composantes. C'est surtout le raccordement téléphonique qui était concerné. Dans le cadre de certains dossiers, Scarlet a activé un nouveau numéro temporaire, en attendant la mise en service du numéro de téléphone initial de l'abonné.

### 2.1. Conséquences pour l'abonné Scarlet

Certaines plaintes ont mis en évidence des situations complexes. Ainsi, des abonnés ont dû attendre leur raccordement plus de cinq mois. Ce sont surtout ceux qui avaient déjà résilié leurs services de télécommunications chez leur ancien opérateur ou qui, en raison d'autres circonstances, se retrouvaient sans services de télécommunications fixes fonctionnels, qui étaient souvent sérieusement pénalisés. Les services de télécommunications occupent une position de plus en plus importante dans notre société, et leurs applications sont considérablement variées. L'indisponibilité de l'Internet, de la téléphonie fixe et même de la télévision peut avoir de lourdes conséquences pour l'utilisateur final. Les solutions de télécommunications mobiles

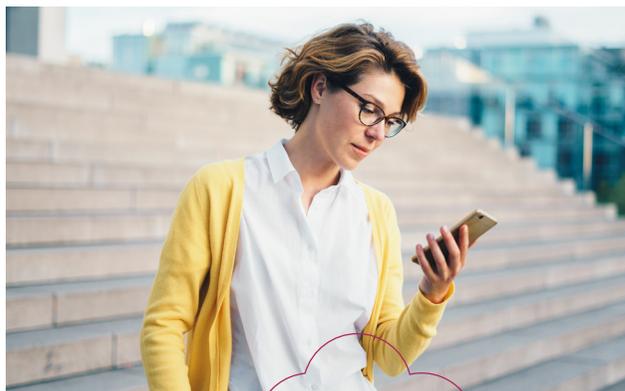




n'offrent pas toujours une alternative équivalente et sont souvent plus onéreuses.

Les plaintes concernées témoignent des nombreux problèmes rencontrés par les utilisateurs finals : impossibilité de travailler à domicile, plus d'accès à Internet pour les étudiants, inaccessibilité des indépendants durant une longue période, dysfonctionnement des systèmes d'alarme, indisponibilité de numéro de téléphone provoquant, par exemple, l'isolement social des personnes âgées.

Une autre conséquence néfaste pour cet important groupe de clients Scarlet était qu'ils devaient souvent prendre inutilement congé pour être présents à des moments auxquels un installateur Scarlet allait venir procéder à une intervention, sans jamais voir personne. Pour terminer, l'activation tardive de Scarlet a également eu des répercussions financières sur de nombreux plaignants. Dans certains cas, ils étaient contraints de rester abonnés à leur ancien opérateur, qui appliquait généralement des tarifs moins favorables, ou ils étaient obligés de faire appel à l'Internet mobile et à la téléphonie mobile, induisant



une facture de télécommunications plus élevée. Il ne faut pas oublier ici le fait que nombre de clients Scarlet optent volontairement pour cet opérateur en raison de ses tarifs inférieurs, ce qui a, par ailleurs, souvent été indiqué dans les plaintes.

## 2.2. Désinformation des services de première ligne de Scarlet

Avant l'intervention du service de médiation, l'utilisateur final doit contacter l'opérateur visé par la plainte, en vue d'une tentative de résoudre le différend de commun accord. Ce principe s'applique, par ailleurs, aux problèmes d'activation des services de télécommunications par Scarlet. Il ressort des témoignages des plaignants à ce sujet que cet opérateur gérait, selon une procédure définie, les contacts avec les clients en première ligne. Lorsque les abonnés contactaient le service clientèle de Scarlet en raison du retard du raccordement, il leur était demandé d'être patients. Le client ne recevait aucune information, ne serait-ce à propos d'une date estimée de raccordement.

Il ressort, en outre, de certaines plaintes, dont le premier témoignage cité ci-dessus, que Scarlet envoyait souvent à ces abonnés des sms communiquant une date de raccordement, à chaque fois postposée. Le service de médiation déplore ce procédé. Les utilisateurs finals doivent être correctement informés par leur opérateur quant à la date d'exécution du contrat. Lorsque des circonstances empêchent l'activation des services dans le délai convenu, l'opérateur doit en informer le client en toute transparence, afin d'envisager une solution alternative.

Un phénomène supplémentaire apparaît dans certaines plaintes : Scarlet, en première ligne, réorientait parfois ses abonnés vers Proximus, opérateur considéré comme responsable du problème. Les abonnés Scarlet prenaient alors souvent l'initiative de contacter le service clientèle de Proximus. Au vu de l'absence de lien contractuel avec cet opérateur, aucune suite utile leur était réservée. Le service de médiation regrette que le plaignant se retrouve ainsi renvoyé d'un opérateur à l'autre compte tenu des informations fournies en première ligne par Scarlet. Ce procédé ne fait qu'accentuer la frustration et le mécontentement de l'utilisateur final, de toute façon déjà lésé.

## 2.3. Compensation suite à l'intervention du service de médiation

Comme déjà expliqué précédemment, des délais d'activation extrêmement longs des services de télécommunications peuvent porter gravement préjudice aux utilisateurs finals. Dans ses conditions générales, Scarlet ne prévoit pas de compensation contractuelle en cas de raccordement tardif. Dans le cadre des contacts de première ligne, Scarlet promettait parfois une compensation limitée, généralement refusée par les plaignants qui la considéraient comme insignifiante eu égard au préjudice réellement subi.

L'article 1147 du Code civil dispose que : « Le débiteur est condamné, s'il y a lieu, au paiement de dommages et intérêts, soit à raison de l'inexécution de l'obligation, soit à raison du retard dans l'exécution, toutes les fois qu'il ne justifie pas que l'inexécution provient d'une cause étrangère qui ne peut lui être imputée, encore qu'il n'y ait aucune mauvaise foi de sa part. »

L'article 13 de l'Arrêté royal du 2 juillet 2013 relatif à la portabilité des numéros d'abonnés aux services de communications électroniques était, selon le service de médiation, un principe légal correct sur lequel les indemnités pour les clients Scarlet lésés pouvaient se baser. Ce principe légal stipule simplement que l'utilisateur, en cas de retard dans l'exécution du portage de numéro entre deux opérateurs, a droit à une indemnité de 3€ par jour de retard.

Dans le cadre de la médiation, le service de médiation a tenté d'obtenir pour les plaignants, lésés par l'activation extrêmement tardive de leurs raccordements, une indemnité reposant sur un mécanisme progressif de compensation. L'importance de l'indemnité devrait donc dépendre du temps d'attente entre la date de l'activation initialement prévue, d'une part, et la date effective de raccordement, d'autre part.

Le service de médiation voulait que cette compensation soit également accordée aux plaignants qui décidaient

finalement de résilier leur contrat avec Scarlet en raison de ce long délai d'attente. Il pouvait éventuellement être tenu compte de la question de savoir si le plaignant avait déjà accès ou non aux services de télécommunications de son ancien opérateur en attendant l'exécution du contrat par Scarlet. D'autres circonstances devaient également être prises en compte dans l'évaluation de la compensation, comme des situations dans lesquelles l'abonné était responsable, en tout ou en partie, du retard de l'activation des services Scarlet.

Ce mode de résolution a été appliqué progressivement par Scarlet, en 2019, dans le cadre de la médiation. Contrairement aux plaintes en première ligne, Scarlet a généralement proposé une compensation satisfaisante aux centaines de plaignants lésés. Il convient cependant d'ajouter que l'attente d'une compensation équitable pour les plaignants a souvent nécessité une médiation soutenue.

Dans un grand nombre de plaintes, il est apparu que Scarlet

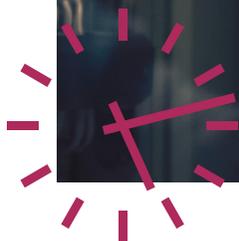
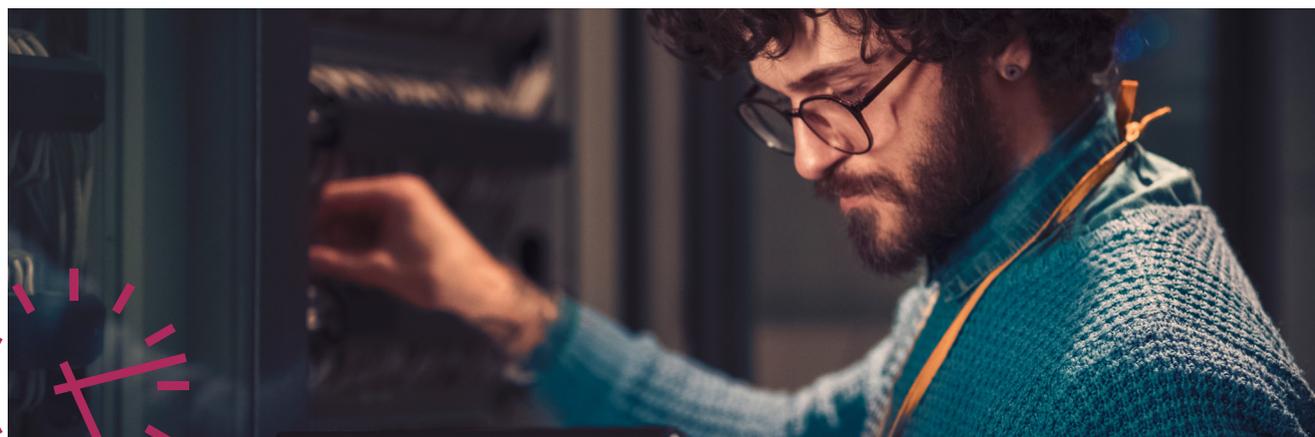
avait souvent manqué de respecter plusieurs rendez-vous avec le client en vue du raccordement. Le cas échéant, le plaignant, lorsqu'il avait opté pour la procédure « Easy Switch », avait droit à une compensation légale de 10 € par rendez-vous manqué, conformément à l'article 19 de l'Arrêté royal du 6 septembre 2016 relatif à la migration des services de ligne fixe et des offres groupées de services dans le secteur des communications électroniques. Dans les plaintes concernées, le service de médiation visait bien entendu l'octroi par Scarlet de cette indemnité aux utilisateurs lésés.

### 3. Plaintes relatives à des raccordements tardifs visant d'autres opérateurs

Même si d'autres opérateurs ont également été confrontés, en 2019, à un nombre significatif de plaintes relatives à des raccordements tardifs de services de télécommunications fixes, les circonstances mises en lumière étaient généralement moins frappantes. Des situations comme celles vécues par les clients Scarlet, qui souvent devaient attendre plus de six mois l'activation de leur abonnement de téléphone, Internet et/ou télévision, ne sont apparues que de manière très exceptionnelle dans les plaintes visant Proximus, Telenet Group, Orange et les autres opérateurs.

#### 3.1. Proximus et Telenet Group

Pour autant que ces informations soient disponibles, le traitement des plaintes relatives à des raccordements tardifs par Proximus et Telenet Group a généralement mis au jour que la situation technique du client était d'une nature telle que des travaux (comme des travaux de soudage) étaient nécessaires pour pouvoir fournir les services.





Les éléments contenus dans les plaintes ne permettent pas toujours de déterminer avec certitude si les opérateurs, au moment de la conclusion du contrat, étaient entièrement au courant de la situation technique existante à l'adresse du client. Il n'est, par conséquent, pas exclu que de tels problèmes ne soient généralement mis en lumière qu'au moment de la date d'activation prévue du raccordement.

Les plaintes indiquent clairement que les opérateurs, par analogie à Scarlet, communiquent souvent de manière approximative avec le client lorsque le raccordement ne peut être réalisé à la date prévue.

### 3.2. Orange et Telenet Group

Une situation particulière se dégage des plaintes relatives à l'activation tardive de services de télécommunications fixes d'Orange (« packs Love »). Contrairement aux opérateurs comme Scarlet, qui fournissent leurs services de téléphonie, Internet et télévision par le biais du réseau de Proximus, les services de télécommunications fixes d'Orange passent par le réseau câblé de Telenet Group. Tout comme en 2018, le service de médiation a reçu, en 2019, plusieurs dizaines de plaintes mettant en évidence un problème structurel concernant la collaboration entre ces deux opérateurs. Afin de résoudre rapidement de telles plaintes, le service de médiation rassemble régulièrement, pendant la médiation, des informations auprès du fournisseur de réseau Telenet, afin que la cause éventuelle du raccordement tardif puisse être identifiée.

Sur la base de la comparaison des informations fournies respectivement par Orange et Telenet Group au service de

médiation, ce dernier a constaté une communication problématique entre les deux opérateurs. Lors du traitement de ces plaintes au dernier trimestre de 2019, le service de médiation a, en outre, remarqué qu'Orange avait modifié sa politique et ses conditions générales, dans ce sens que cet opérateur refuse d'accepter des demandes de raccordement lorsque le client ne dispose pas d'un câble principal Telenet Group actif.

Une application stricte de ces nouvelles conditions de vente implique que celui qui décide de prendre une connexion Orange pour sa construction neuve sera confronté à un refus car l'installateur constatera qu'aucun câble Telenet Group actif n'est présent. Même lorsque l'utilisateur était auparavant client Telenet Group et que, suite à sa demande de résiliation, un filtre a été activé sur le câble. Les plaintes plus récentes montrent qu'Orange refuse de fournir des services sur ce câble. Depuis le 1er juillet 2019, les techniciens Orange sont également autorisés à procéder à certaines opérations sur le réseau câblé (comme la suppression de filtres).

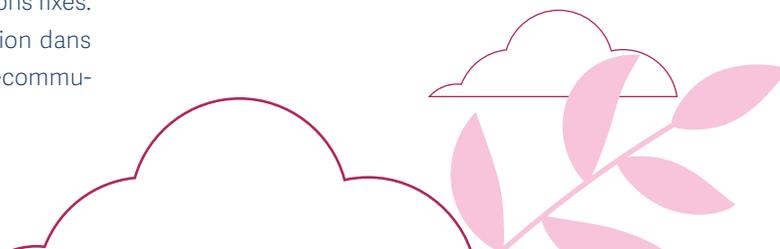
Orange peut cependant toujours faire appel à Telenet Group pour mener de telles interventions. Le service de médiation est donc surpris par l'attitude rigide d'Orange dans ces plaintes concernant des raccordements. De plus, la médiation dans le cadre de ces plaintes est de plus en plus mauvaise, vu que les abonnés Orange sont, le cas échéant, de plus en plus contraints de se tourner vers un autre fournisseur de services de télécommunications fixes. Ce qui implique dans un certain sens une limitation dans le choix de l'utilisateur final sur ce marché des télécommunications libéralisé.

À l'exception de certains cas, dans lesquels le raccordement n'a pu se faire en raison d'une infrastructure non conforme chez le client (comme le câblage intérieur et des câbles sur le domaine privé), les problèmes relatifs à la fourniture de services de télécommunications relèvent, en principe, de la responsabilité de l'opérateur contractant.

## C. CONCLUSION

En contrepartie du paiement de factures par l'abonné, l'opérateur de télécommunications se doit de fournir des services dans le délai imparti. Par analogie à la facturation de frais de rappel et de recouvrement en cas de paiement tardif d'une facture par l'abonné, l'opérateur devrait être redevable d'une indemnité proportionnelle vis-à-vis de l'abonné, lorsqu'il ne fournit pas le raccordement dans le délai convenu.

Le service de médiation constate cependant qu'une telle indemnité ne fait pas partie des contrats standards entre les opérateurs de télécommunications et les utilisateurs. Proximus prévoyait, dans ses conditions générales, une indemnité de deux mois d'abonnement de téléphonie en cas de raccordement tardif du service de téléphonie. Cette disposition a été supprimée le 1er novembre 2019. Reste à savoir s'il faut encore parler d'équilibre entre les droits et les obligations de l'opérateur et de l'abonné en cas de non-exécution ou d'exécution tardive du contrat de vente.





# 10

## DOUBLE FACTURATION APRÈS CHANGEMENT D'OPÉRATEUR VIA LA PROCÉDURE EASY SWITCH



<b>A.</b> Introduction .....	<b>80</b>
<b>B.</b> Médiation pour des plaintes concernant « Easy Switch » .....	<b>81</b>
<b>C.</b> Problèmes structurels inhérents à l'application de la procédure « Easy Switch » ..	<b>83</b>
1. « Easy Switch » n'est pas appliqué de manière standard .....	83
2. Problèmes concernant la communication bilatérale entre les opérateurs .....	83
3. Possible manquement lors du traitement de demandes « Easy Switch » .....	84
4. Manque de clarté quant au champ d'application de la procédure « Easy Switch » ...	84
5. Plaintes « Easy Switch » en première ligne : le plaignant est renvoyé d'un opérateur à l'autre .....	85



## A. INTRODUCTION

« Easy Switch » est une procédure proposée depuis le 1er juillet 2017 aux utilisateurs de télécommunications lorsqu'ils décident de transférer leur abonnement Internet et télévision digitale vers un autre opérateur. « Easy Switch » a, pour but, de permettre le changement d'opérateur en toute fluidité, c'est le nouveau fournisseur qui est mandaté à mettre un terme à l'abonnement chez l'ancien opérateur. L'utilisateur final évite ainsi la double facturation de frais d'abonnement.

Avant la mise en place de la procédure « Easy Switch », l'utilisateur devait, en cas de changement d'opérateur de télécommunications, lui-même résilier son abonnement Internet et télévision, en adressant un courrier à l'ancien fournisseur. À l'époque, il est ressorti des plaintes que de nombreux utilisateurs n'en étaient pas informés et qu'ils étaient souvent induits en erreur par le vendeur du nouvel opérateur. Dans ces conditions, la double facturation des frais d'abonnement, à savoir par l'ancien opérateur et le nouveau, pendant une certaine période, était inévitable.

Afin d'encourager les utilisateurs de télécommunications dans leur recherche de l'opérateur le plus avantageux, les autorités politiques ont imaginé une solution à ce problème structurel. Ils se sont inspirés du principe de portabilité du numéro, une facilité déjà appliquée depuis respectivement 2000 et 2002 aux numéros de téléphonie fixe et de gsm. Lors du transfert d'un numéro entre deux opérateurs, l'abonnement correspondant chez l'ancien opérateur est automatiquement arrêté, suite à quoi il ne pourra, en principe, plus être question de frais d'abonnement conco-

mitants. Les plaintes en médiation introduites en 2019 démontrent que si la portabilité du numéro peut connaître un certain retard, elle induit relativement peu de problèmes de facturation.

L'Arrêté royal du 6 septembre 2016 relatif à la migration des services de ligne fixe et des offres groupées de services dans le secteur des communications électroniques avait pour objectif d'introduire une facilité conviviale similaire lors du changement de fournisseur de télécommunications, mais cette fois dans le domaine des services Internet et de télévision. « Easy Switch » est devenu la procédure standard depuis le 1er juillet 2017. Depuis lors, il suffit que l'utilisateur, lors de sa commande, transmette l'Easy Switch ID (qui figure sur la facture) de l'ancien opérateur au nouvel opérateur, afin que ce dernier se charge de la résiliation de l'abonnement Internet et télévision auprès de l'ancien opérateur tout en activant les nouveaux services. Ce procédé permet d'éviter que l'utilisateur soit confronté à une interruption importante des services, mais aussi à une double facturation des deux opérateurs concernés.

Dans le cadre de son rapport annuel 2017, le service de médiation avait constaté qu'entre le 1er juillet 2017 (la date d'entrée en vigueur de la procédure « Easy Switch ») et le 31 décembre 2017, il avait été sollicité des dizaines de fois par des utilisateurs utilisant cette facilité. Ces plaintes ont révélé que la procédure « Easy Switch » avait manqué son objectif dans plusieurs cas, l'utilisateur, après changement d'opérateur, ayant tout de même été confronté à une facturation de la part de son ancien fournisseur Internet et/ou télévision. Les constatations relevées lors de l'examen des plaintes reçues en 2018 ont poussé le service de média-

tion à aborder à nouveau la procédure « Easy Switch » dans son rapport annuel. Sur base des 529 plaintes, le service de médiation en était arrivé à la conclusion, en 2018, qu'il n'avait jamais été autant sollicité pour cause de double facturation afférentes aux abonnements Internet et télévision à l'issue d'un changement d'opérateur.

En 2019, le service de médiation doit constater qu'il n'est toujours pas question de diminution significative du nombre de plaintes en ce qui concerne l'application de la procédure « Easy Switch » : 498 utilisateurs ont demandé, en 2019, une médiation extrajudiciaire en raison d'un litige relatif à la double facturation de frais d'abonnement, après avoir changé d'opérateur via la procédure « Easy Switch ».

Les plaintes concernant la procédure « Easy Switch » font partie des plaintes multi-opérateurs, dans ce sens où tant le point de vue de l'ancien fournisseur que celui du nouveau sont demandés, afin de pouvoir reconstituer les faits au mieux et de maximiser les chances de réussite de la médiation. Voici les combinaisons d'opérateurs ayant fait l'objet du plus grand nombre de plaintes en 2019 : Proximus – Telenet Group (140 plaintes), Orange – Telenet Group (99 plaintes) et Proximus – Scarlet (95 plaintes). Au niveau individuel, les opérateurs qui, sur la base des plaintes en médiation concernant « Easy Switch », ont fait l'objet du plus grand nombre de plaintes, en 2019, sont Proximus (313 plaintes), Telenet Group (215 plaintes), Orange (184 plaintes), Scarlet (127 plaintes) et VOO (99 plaintes).

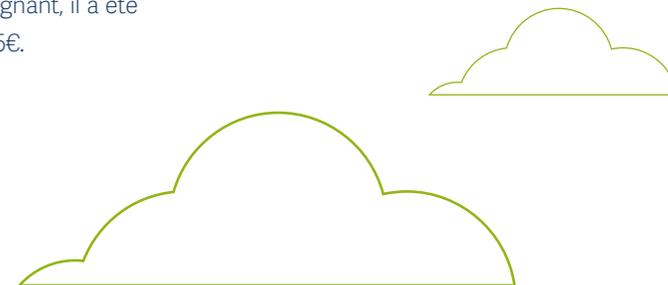
## B. MÉDIATION POUR DES PLAINTES CONCERNANT « EASY SWITCH »

Début mai [2019], j'ai changé d'opérateur. Je suis passé de Telenet Group à Proximus. Je reçois maintenant une facture de Telenet Group pour le mois de juin de 86,50 €. J'ai contacté le service clientèle de Telenet Group par téléphone. Selon ce service, Proximus n'a pas fait le nécessaire pour le prévenir de la reprise, raison pour laquelle je dois payer la facture et récupérer les frais auprès de Proximus. Je ne comprends pas comment Proximus a pu procéder au raccordement sans désactiver Telenet Group. Proximus affirme que je ne devrais plus rien payer à Telenet Group.

Telenet Group a confirmé au service de médiation qu'il n'avait reçu aucune demande « Easy Switch » de la part de Proximus. Les abonnements n'ont été résiliés que le 14 juin 2019, après la prise de contact téléphonique par le plaignant. Telenet Group a cependant constaté qu'une résiliation avait déjà été demandée le 7 mai 2019 par un collaborateur d'un magasin, mais qu'aucune suite n'y avait été donnée. Telenet Group a, dès lors, procédé à la résiliation avec effet rétroactif et a crédité les deux dernières factures. Proximus a fourni très peu d'informations au service de médiation. L'opérateur a uniquement souligné qu'après un contact direct avec le plaignant, il a été décidé de lui accorder une note de crédit de 135€.

Le transfert de Proximus vers Orange a échoué car le vendeur d'Orange de la chaîne de magasins M. n'a pas transmis le code automatique pour le transfert de Proximus à Orange. Je me retrouve, dès lors, avec des doubles factures. J'ai déjà contacté les deux opérateurs, mais aucune partie ne souhaite m'accorder une indemnité.

Orange a confirmé que l'abonnement Internet et télévision du plaignant avait été activé le 7 mars 2019. La demande d'abonnement mentionnait, selon Orange, que le plaignant n'avait pas souhaité faire appel à la procédure « Easy Switch ». Orange ne s'estime, ainsi, pas responsable de la double facturation. Proximus a confirmé au service de médiation qu'il n'avait reçu aucune demande « Easy Switch ». Après médiation, Proximus s'est montré disposé à annuler la facture de clôture, ce qui ne revenait cependant qu'à une solution partielle pour la double facturation. Il est également ressorti de l'entretien de médiation que le plaignant n'avait pas encore restitué son modem et son décodeur de location, raison pour laquelle cet argument n'a pu être invoqué pour recommander à Proximus d'arrêter l'abonnement avec effet rétroactif.



Lors du passage d'Orange à Telenet Group le 5 mai 2019, une erreur est visiblement survenue, étant donné que je continue de recevoir des factures de mon ancien opérateur. Telenet Group a utilisé la procédure « Easy Switch » et m'a assuré que je ne devais rien faire d'autre. J'ai appelé Orange qui nie avoir reçu une demande « Easy Switch » pour la télévision et Internet. Orange me somme de payer les factures impayées, que je conteste, et me renvoie vers Telenet. Lorsque j'appelle Telenet Group, on me renvoie vers Orange.

Telenet Group a confirmé au service de médiation que le plaignant avait, en effet, signé un mandat « Easy Switch » lors de l'installation. Selon Telenet Group, cette procédure a été lancée mais n'a pas été clôturée par Orange. En qualité de nouvel opérateur, Telenet Group s'est montré prêt à prendre ses responsabilités et a demandé les factures Orange contestées, suite à quoi les facturations concomitantes ont été compensées. Orange a affirmé, de son côté, n'avoir reçu aucune demande « Easy Switch » de la part de Telenet Group. Les services d'Orange ont finalement été annulés le 13 juillet 2019 suite à une demande de résiliation écrite du plaignant. Orange a également informé le service de médiation du fait que le plaignant avait renvoyé son modem et son décodeur de location le 7 mai 2019, ce qui n'avait cependant pas donné automatiquement lieu à la résiliation de l'abonnement. Comme geste commercial, le solde impayé de 42,88 € a été annulé.

J'ai changé de fournisseur, de Proximus à Orange. Jusqu'à présent, l'ancien fournisseur continue de me facturer des frais, alors que mon abonnement a été résilié. Après d'innombrables appels téléphoniques et e-mails, et m'être rendue sur place, rien n'a bougé...

Orange, en qualité de nouvel opérateur, a fait savoir au service de médiation que l'abonnement Internet et télévision a été activé le 17 mai 2019. Dans ce cadre, une demande « Easy Switch » a effectivement été adressée à Proximus. Selon Orange, cette demande avait été acceptée le 20 mai 2019. Proximus a admis que les services de la plaignante ont été désactivés tardivement en raison d'un problème de base de données. Proximus estime que ses services auraient dû être annulés le 9 mai 2019. L'opérateur historique a rectifié la situation en créditant tous les frais d'abonnement à compter du 1er mai 2019. Proximus a également attiré l'attention de la plaignante sur le fait qu'elle devait elle-même résilier le service Netflix auprès de cette société, même s'il faisait partie du pack de télécommunications. La plaignante s'est dite satisfaite de cette solution mais a souligné au passage qu'elle ne parvenait pas à résilier seule l'abonnement Netflix car elle n'avait plus accès aux codes nécessaires. Après la poursuite de la médiation, Proximus a finalement signalé avoir fait le nécessaire pour résilier le compte Netflix de la plaignante.

En faisant appel à la procédure « Easy Switch », j'ai quitté Proximus, je disposais d'un abonnement professionnel, pour rejoindre Scarlet. En dépit de ce changement, je continue de recevoir des factures de la part de Proximus. J'ai déjà contacté Proximus à plusieurs reprises, qui confirme qu'il est impossible d'être affilié à deux opérateurs mais continue tout de même d'exiger le paiement des factures. Scarlet m'a affirmé en première ligne que je ne devais pas payer les factures de Proximus et que je devais conserver les factures de Scarlet comme preuve d'affiliation chez eux.

Scarlet a fait savoir au service de médiation que le plaignant, en plus de quatre abonnements gsm, avait commandé une connexion Internet. Selon Scarlet, une demande « Easy Switch » a bel et bien été envoyée à Proximus, mais elle a été immédiatement refusée. Au vu de ces circonstances, Scarlet a envoyé un e-mail au plaignant pour l'en informer et l'inviter à contacter son ancien opérateur afin d'y résilier les services. D'après Proximus, aucune demande « Easy Switch » ne lui est cependant parvenue. Suite à la plainte en médiation, le pack « Bizz All-in » du plaignant a été interrompu par Proximus. Le solde ouvert de 305,11 € chez Proximus reste dû.



## C. PROBLÈMES STRUCTURELS INHÉRENTS À L'APPLICATION DE LA PROCÉDURE « EASY SWITCH »

### 1. « Easy Switch » n'est pas appliqué de manière standard

L'article 3 de l'Arrêté royal du 6 septembre 2016 relatif à la migration des services de ligne fixe et des offres groupées de services dans le secteur des communications électroniques dispose que la procédure « Easy Switch » est appliquée par défaut lors du transfert de services de télécommunications fixes entre deux opérateurs. La conclusion et l'exécution du contrat auprès du nouvel opérateur doivent simultanément donner lieu à la résiliation des services de télécommunications fixes auprès de l'ancien opérateur. Si l'abonné ne le souhaite pas, il doit explicitement en formuler la demande à son nouvel opérateur. Il ressort cependant de nombreuses plaintes, dont les deux premiers exemples sont représentatifs, que la procédure « Easy Switch » n'est, en réalité, pas appliquée par défaut par le nouvel opérateur, donnant lieu à une double facturation. Ce sont surtout Orange et Scarlet qui ne respectent pas régulièrement cette disposition légale.

Les plaignants affirment souvent que les vendeurs leur auraient assuré qu'ils ne devaient rien faire pour résilier les services chez leur ancien opérateur, et que le nouvel opérateur allait se charger de la résiliation des abonnements Internet et/ou télévision auprès de l'ancien fournisseur. Lors de la médiation, il est ensuite apparu que la procédure « Easy Switch » n'avait pas été initiée par le nouvel opérateur. Il n'est pas rare que cet opérateur puisse démontrer

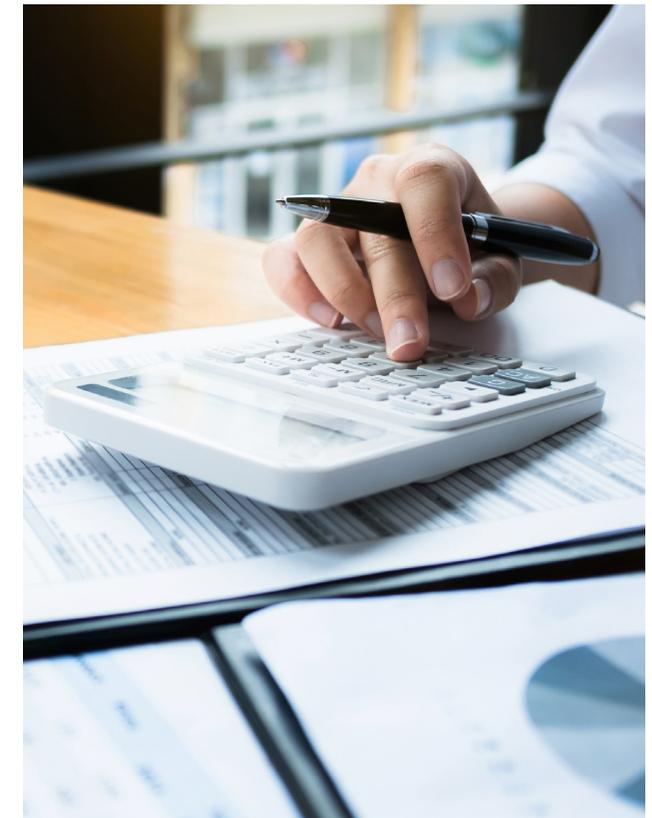
que le plaignant a effectivement signé un tas de documents ou a accepté un contrat stipulant qu'il doit lui-même se charger de la résiliation chez son ancien opérateur. Ces plaintes suggèrent que les plaignants concernés n'ont pas lu l'intégralité des contrats, de parfois plus de dix pages, et que les vendeurs ont abusé de leur confiance. En effet, le client aurait volontairement choisi de ne pas faire appel à la procédure « Easy Switch » dans peu de circonstances.

Un problème parfois mis en évidence est que l'utilisateur, surtout lorsqu'il souscrit un contrat de télécommunications dans un point de vente, n'est pas en possession de « l'Easy Switch ID », figurant sur les factures de l'ancien opérateur. Lorsque ce code d'identification n'est pas transmis au nouvel opérateur, la procédure « Easy Switch » ne peut être initiée. De temps à autre, des conventions sont établies entre le client, lorsqu'il n'a pas de facture de son ancien opérateur à portée de main, et le vendeur pour transmettre l'Easy Switch ID à un moment ultérieur. Ce procédé se heurte cependant souvent à des problèmes pratiques et ne donne, en fin de compte, pas lieu au démarrage de la procédure « Easy Switch ».

Un sondage a permis au service de médiation de déterminer que le changement d'opérateur n'intervient que dans une minorité des cas par le biais de la procédure « Easy Switch ». D'après le service de médiation, le succès de la procédure « Easy Switch » dépend, en large partie, du fait que les opérateurs proposent, par défaut, cette procédure aux clients. Les plaintes en médiation démontrent également que ce point reste un défi majeur pour les différents opérateurs de télécommunications.

### 2. Problèmes concernant la communication bilatérale entre les opérateurs

C'est au nouvel opérateur qu'incombe la tâche d'initier correctement la procédure « Easy Switch », en demandant à l'ancien opérateur de résilier l'abonnement Internet et/ou télévision du client au moment de la reprise de ces services. Il n'est pas rare que les plaintes en médiation mettent au jour des problèmes à ce niveau, comme l'illustrent les trois





sième et cinquième témoignages de plaignants susmentionnés. L'intervention du service de médiation a mis en lumière que le nouvel opérateur aurait initié la procédure « Easy Switch » tandis que l'ancien opérateur n'aurait pas reçu de demande. Il s'agit d'une constatation préoccupante qui laisse à penser que des problèmes structurels touchent la plateforme de communication par laquelle passent les contacts bilatéraux entre les opérateurs concernant la procédure « Easy Switch ».

Dans certains cas seulement, le nouvel opérateur indique avoir reçu un refus après l'envoi de la demande de procédure « Easy Switch ». Le cas échéant, le nouvel opérateur envoie généralement un e-mail à son client pour l'informer de l'échec de la procédure « Easy Switch » et lui conseiller de se charger lui-même de la résiliation de l'abonnement auprès de son précédent opérateur. Il ressort de la médiation que cette communication, pour quelque raison que ce soit, n'arrive pas toujours ou n'est pas toujours comprise par l'utilisateur. Il convient également de noter que ni le nouvel opérateur ni l'utilisateur ne reçoivent des informations à propos du motif du refus. Lorsque le service de médiation doit intervenir dans de telles plaintes, il apparaît parfois qu'un refus repose sur une donnée insignifiante, comme un espace superflu dans la demande « Easy Switch ».

Afin d'éviter les plaintes, il est, par conséquent, essentiel que l'échange d'informations bilatéral entre opérateurs dans le cadre de la procédure « Easy Switch » se fasse efficacement, pour garantir que cette procédure atteigne son objectif. Il convient d'arriver à l'utilisation d'un système uniforme, par analogie à la plateforme pour la portabilité des numéros, étant donné que le nombre de litiges y relatifs est nettement plus restreint.

### 3. Possible manquement lors du traitement de demandes « Easy Switch »

Un autre problème structurel, à la base de nombreux litiges, est le possible manquement dans le chef des opérateurs lorsqu'un client fait appel à la procédure « Easy Switch ». Cette défaillance se produit sous diverses formes, aussi bien auprès du nouvel opérateur que de l'ancien. Dans le cadre de l'intervention du service de médiation, il apparaît fréquemment que le nouvel opérateur omet de lancer la procédure « Easy Switch », bien que l'application de cette procédure ait été convenue avec le client. Il arrive également que l'ancien opérateur, dans le cadre d'une plainte en médiation, admette avoir reçu une demande de résiliation d'un abonnement sans y avoir donné suite. Ce type de problèmes, conduisant à une double facturation pour l'utilisateur lésé, est souvent attribué, par les opérateurs,

à des erreurs de système ou à des commandes en cours. La quatrième plainte citée ci-dessus illustre ce problème structurel qui n'est pas à sous-estimer.

Il est évident que les opérateurs se doivent d'éviter toute forme de manquement. Ils doivent veiller à ce que le client bénéficie de la procédure « Easy Switch » et puisse compter sur le fait que les opérateurs concernés adopteront ensemble les mesures nécessaires pour assurer une transition fluide, sans double facturation. Depuis la mise en place de la procédure « Easy Switch » le 1er juillet 2017, le service de médiation a dû constater que des erreurs de système et de commandes en cours chez les opérateurs étaient invoquées pour expliquer l'échec de cette procédure. Il est dommage de constater que ce problème structurel, qui peut indiquer un manquement ou une négligence, continue d'être, en 2019, à l'origine de nombreux litiges concernant la procédure « Easy Switch ».

### 4. Manque de clarté quant au champ d'application de la procédure « Easy Switch »

Le rapport au Roi de l'Arrêté royal du 6 septembre 2016 relatif à la migration des services de ligne fixe et des offres groupées de services dans le secteur des communications électroniques dispose ce qui suit : « Le champ d'application ratione personae du présent arrêté n'est plus limité aux consommateurs suite à des demandes formulées par le marché lors de la consultation publique. Les petits indépendants et entreprises qui ont souscrit un plan tarifaire résidentiel chez l'opérateur donneur mais qui utilisent (aussi) ce plan tarifaire pour leurs activités professionnelles,

peuvent également recourir au processus de migration simplifié réglé dans le présent Arrêté. »

Tout comme les années précédentes, le service de médiation doit déduire des plaintes introduites en 2019 qu'un manque de clarté entoure le champ d'application de la procédure « Easy Switch ». Certains indépendants ou gérants de PME, qui possèdent un abonnement destiné au segment de marché professionnel, partent abusivement du principe qu'ils peuvent faire appel à la procédure « Easy Switch ». Un rôle crucial, à cet égard, revient au nouvel opérateur, qui doit informer correctement son client professionnel à propos du champ d'application de la procédure « Easy Switch » (et de ses limitations). Lorsque le nouvel opérateur initie la procédure « Easy Switch » pour un client qui ne relève pas de son champ d'application, elle sera refusée par l'ancien opérateur, ce qu'illustre la cinquième plainte citée. Il n'est pas rare que cette notification de refus ne soit pas communiquée au client, rendant inévitable une double facturation.

Les imprécisions et la confusion relatives au champ d'application de la procédure « Easy Switch » vont, par ailleurs, plus loin que des abonnements professionnels. Comme l'analyse de la quatrième plainte citée le démontre, il existe des composants de packs de télécommunications auxquels il n'est pas mis un terme par le biais de la procédure « Easy Switch », même s'ils sont clairement liés aux services Internet et de télévision, comme Netflix. Il est, dès lors, important que des enseignements soient tirés de telles plaintes. Il convient de trouver une solution structurelle, dans laquelle l'application de la procédure « Easy Switch » donne effectivement lieu à la résiliation des services correspondants.

## 5. Plaintes « Easy Switch » en première ligne : le plaignant est renvoyé d'un opérateur à l'autre

Lorsqu'un utilisateur souhaite faire appel à l'intervention du service de médiation, il est supposé avoir au préalable tenté de résoudre le litige de son propre chef en contactant l'opérateur (les opérateurs) de télécommunications concerné(s). Il ressort des courriers de la plupart des plaignants qu'ils sont entrés en contact en première ligne avec le nouvel et l'ancien opérateur. Ceci ressort également des plaintes citées ci-dessus. Il arrive trop souvent que le plaignant soit systématiquement renvoyé d'un opérateur à l'autre. L'ancien opérateur affirme n'avoir reçu aucune demande de résiliation de l'abonnement concerné, tandis que le nouvel opérateur déclare avoir bel et bien lancé la procédure « Easy Switch ». Il apparaît que les opérateurs fournissent trop peu d'efforts pour examiner plus en détail la cause de la double facturation. Au lieu de cela, il est plus facile de se décharger de l'abonné et de le renvoyer vers l'autre opérateur.

Le service de médiation conclut que, pour la troisième année consécutive, les plaintes de première ligne concernant les litiges « Easy Switch » ne sont pas toujours correctement traitées par les opérateurs de télécommunications. Il est indispensable que les opérateurs prennent ces plaintes au sérieux et les analysent mutuellement, au lieu de laisser le client jouer les intermédiaires.





# 11

## FRAIS DE DONNÉES EN BELGIQUE ET À L'ÉTRANGER



<b>A. Introduction</b> .....	<b>87</b>
<b>B. Consommation de données mobiles élevée inattendue en Belgique</b> .....	<b>87</b>
1. Consommation de données illimitée .....	88
2. Applications gratuites .....	88
3. Messages d'alerte .....	88
<b>C. Consommation de données élevée inattendue dans l'Espace économique européen</b> .....	<b>89</b>
1. Abonnements avec volume Internet illimité .....	89
2. Dans l'Espace économique européen mais en dehors de l'Europe .....	89
3. En dehors de l'Espace économique européen mais encore en Europe .....	90
<b>D. Consommation de données élevée inattendue en dehors de l'Espace économique européen</b> .....	<b>91</b>
<b>E. Internet fixe « illimité » en Belgique</b> .....	<b>92</b>
<b>F. Conclusion</b> .....	<b>92</b>

## A. INTRODUCTION

Un smartphone est, à l'heure actuelle, bien plus qu'un simple téléphone mobile. Il offre, par le biais d'applications, plusieurs fonctionnalités, comme téléphoner, photographier, naviguer, écouter de la musique, regarder des films, chatter, etc.

Pour de nombreuses personnes, le smartphone fait partie intégrante de leur quotidien. L'essor des services de streaming comme Netflix et YouTube, ainsi que de jeux vidéo en ligne, induit également une consommation de données accrue de l'Internet fixe à domicile. Cet usage intensif peut être à l'origine de frais considérables, que les utilisateurs finals ne remarquent que tardivement lors de la réception de leur facture de télécommunications.

En 2019, le service de médiation a reçu 666 plaintes dans lesquelles les plaignants évoquaient des frais importants et inattendus pour leur consommation Internet mobile et dans une moindre mesure, Internet fixe. En 2018, le service de médiation avait reçu 783 plaintes à ce sujet. En 2019, Telenet Group occupe le haut du classement avec 241 plaintes, suivi par Proximus (151 plaintes). Orange compte 116 plaintes et Scarlet, 100 plaintes. Unleashed se situe à la dernière place du top 5, avec 37 plaintes.

Dans ce chapitre, le service de médiation analyse de telles plaintes. Il s'agit d'établir une distinction en fonction de l'utilisation de l'Internet mobile par des utilisateurs en Belgique, dans des pays de l'Espace économique européen ou en dehors. Il convient de noter, à cet égard, que l'Espace économique européen (EEE) se compose de 31 États membres : les 28 États membres de l'Union européenne et les trois États membres de l'Association européenne de libre-échange (AELE), à l'exception

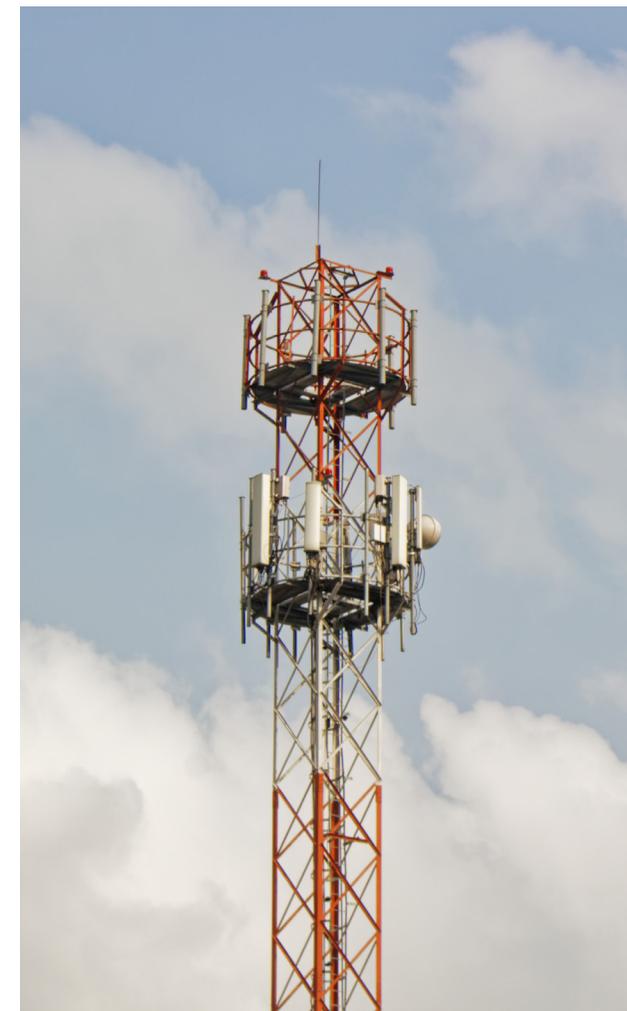
de la Suisse, c'est-à-dire l'Islande, le Liechtenstein et la Norvège. Le service de médiation se penche également brièvement sur les principaux problèmes rencontrés par les utilisateurs finals lors de l'utilisation de leur connexion Internet fixe.

## B. CONSOMMATION DE DONNÉES MOBILES ÉLEVÉE INATTENDUE EN BELGIQUE

Une facture incompréhensible de Telenet Group. Le soir/la nuit du 28 au 29 juin 2019, un trafic de données mobile national, à domicile, nous a été facturé hors forfait. Telenet Group affirme que nous aurions utilisé 20447,275 MB hors forfait lors de cette soirée/nuit, et facture pour ce faire 1.689,92€ hors forfait. Alors que, durant de cette soirée, nous avons à peine utilisé l'Internet. Ils sont incapables de vérifier l'origine de cette consommation. Nous ne comprenons d'abord pas comment une telle consommation de données mobiles a pu avoir lieu, cela nous semble inconcevable. Nous estimons bizarre que Telenet Group facture une soirée/nuit de données mobiles à notre domicile. Et ce, alors que des abonnements gsm permettent d'appeler, d'envoyer des sms et de consommer des données mobiles de manière illimitée pour 20 à 40 € chez d'autres fournisseurs.

Plus de la moitié des plaintes liées à l'Internet mobile (382 plaintes) introduites en 2019 auprès du service de médiation concerne des frais imprévus suite à une consommation de données en Belgique. Le service de médiation a enregistré 136 plaintes à l'encontre de Telenet Group, 90 plaintes à l'encontre de Proximus, 62 plaintes à l'encontre d'Orange, 61 plaintes à l'encontre de Scarlet et 18 plaintes à l'encontre d'Unleashed.

J'ai un contrat de téléphonie mobile avec Proximus. Epic beats / 25 € / mois. Mais ce mois, j'ai reçu une facture de 60 € en plus pour seulement 0,6 GB de données supplémentaires. Ce n'est pas un prix honnête.





## 1. Consommation de données illimitée

Les principaux opérateurs Proximus, Orange et Telenet Group proposent actuellement quelques abonnements mobiles offrant une consommation de données « illimitée ». Une réserve est cependant à formuler à propos de ce caractère « illimité ». Souvent, les conditions générales de ces contrats incluent une « fair use policy », ou une limitation de volume. Dans le deuxième exemple susmentionné, le plaignant a un volume « illimité » (affiché comme « data illimité »), ce qui, dans la pratique, correspond à 20 GB à vitesse normale. Il ressort de la médiation que le fait d'écouter de la musique donne lieu à une consommation élevée de données en un court laps de temps. Une fois ces données épuisées par le plaignant, des frais supplémentaires lui ont été comptés par Proximus. D'autres opérateurs optent, dans ce cas, pour une diminution importante de la vitesse.

Telenet Group considère, par exemple, une consommation comme « anormale » si dix fois (ou davantage) plus de données mobiles que la consommation moyenne de tous les clients avec une offre illimitée sont utilisées par mois. Le service de médiation estime qu'il est impossible de connaître ces limites « artificielles », et que cela empêche les plaignants de connaître leurs limites concrètes de consommation. Le service de médiation déplore ce manque de transparence de la part de l'opérateur, ainsi que la dénomination inadaptée et trompeuse des services.

## 2. Applications gratuites

Dans certaines offres, la consommation de données d'une ou de plusieurs applications mobiles n'est pas incluse dans la consommation totale facturée. Certaines applications afférentes aux réseaux sociaux comme WhatsApp et Facebook Messenger, mais aussi des applications des opérateurs, comme Yelo Play et Play Sports, peuvent, le cas échéant, être utilisées, en théorie, sur le smartphone sans épuiser le volume de données inclus. Le service de médiation a, cependant, pu déduire de certaines plaintes que les plaignants qui avaient utilisé certaines applications « gratuites » avaient été confrontés à du contenu dont le visionnage impliquait la consommation de données. L'utilisation de Facebook pouvait, par exemple, être gratuite si cette application était choisie comme favorite, mais des données étaient tout de même comptabilisées pour, par exemple, les films visionnés par le biais de cette application ou les liens menant à des articles de journaux. Un manque de transparence entoure souvent ce qui est inclus ou non dans le volume de données ou l'abonnement.

## 3. Messages d'alerte

Le service de médiation constate, après avoir pointé du doigt pendant des années le problème d'envoi correct de messages d'alerte, que les notifications par sms légalement prévues pour le trafic de données national n'ont pas donné lieu à une réduction significative du nombre de plaintes. Conformément à l'Arrêté royal du 9 juillet 2013 relatif aux messages d'alerte visant à maîtriser les coûts des services de communications électroniques, les opérateurs de télécommunications doivent prévenir leurs clients lorsqu'ils atteignent leur forfait mensuel. Lorsque la consommation de données donne finalement lieu à des frais

hors forfait, les opérateurs sont également tenus d'informer leurs clients après le dépassement de leur plafond.

C'est surtout le fait que les opérateurs n'envoient pas toujours à temps les messages d'alerte et, en cas d'utilisateurs mineurs, n'informent pas les titulaires (parents), qui est souvent à l'origine de factures élevées inattendues. Dans une relation employeur-travailleur, il arrive également fréquemment que la deuxième partie ne soit pas automatiquement informée de la consommation (imminente) hors forfait. Certains messages d'alerte sont considérés comme trompeurs par l'utilisateur (professionnel). Le service de médiation estime qu'il reste possible d'améliorer la situation en avertissant, en temps utile, l'utilisateur final ainsi que la personne responsable du paiement lorsque le volume de données est presque épuisé ou dépassé.



## C. CONSOMMATION DE DONNÉES ÉLEVÉE INATTENDUE DANS L'ESPACE ÉCONOMIQUE EUROPÉEN

Le service de médiation a reçu, en 2019, 65 plaintes concernant la facturation de l'Internet mobile dans l'EEE. Le service de médiation a enregistré 19 plaintes à l'encontre de Telenet Group, 16 plaintes à l'encontre d'Orange, 15 plaintes à l'encontre de Proximus, 7 plaintes à l'encontre de Scarlet et 4 plaintes à l'encontre d'Unleashed.

### 1. Abonnements avec volume Internet illimité

L'offre « Mobilus XL unlimited » n'est pas illimitée dans un autre pays de l'UE, mais limitée à 16 GB chez Proximus. Après, il s'agit d'un simple service d'itinérance payant.

La suppression des frais d'itinérance en Europe depuis le 15 juin 2017 et l'application du principe « Roam like at home » implique qu'il est possible de téléphoner, d'envoyer des sms et de surfer dans l'EEE comme dans le pays d'origine européen.

Comme l'exemple susmentionné l'illustre, il y a des exceptions. Certains plans tarifaires n'offrent, par exemple, pas un volume de données complet à l'étranger. Il arrive qu'une personne qui réside en permanence dans un pays mais a conclu un contrat de téléphonie mobile dans un autre pays ne puisse pas invoquer son droit à l'itinérance gratuite.

En cas de dépassement du volume disponible (limité) offert par le plan tarifaire souscrit, des frais supplémentaires seront imputés par les opérateurs. Ces frais supplémentaires ne peuvent cependant, en vertu de l'article 1, 4) du Règlement (UE) 2017/920 du Parlement européen et du Conseil du 17 mai 2017 modifiant le règlement (UE) n° 531/2012 en ce qui concerne les règles applicables aux marchés de gros de l'itinérance, pas dépasser la limite tarifaire de 4,50 €/GB plus TVA (2019). Le service de médiation constate également qu'un volume illimité, qui ne l'est pas vraiment, peut donner lieu à des plaintes concernant des frais élevés inattendus en raison de l'usage inapproprié du terme « illimité ».

### 2. Dans l'Espace économique européen mais en dehors de l'Europe

Lorsque, fin mai, je suis parti en vacances sur l'île grecque de Corfou, j'ai reçu le premier jour un message de Telenet Group m'indiquant que j'avais déjà consommé 14 MB via un opérateur étranger et étais déjà facturé pour 141€. Lorsque j'ai interpellé Telenet Group à ce propos, on m'a donné comme réponse que je métais probablement connecté à un opérateur turc. Corfou se situe à plus de 100 km de la Turquie. Des amis qui étaient là et abonnés à Proximus ont reçu un message leur demandant s'ils voulaient être connectés à un autre opérateur. Telenet Group l'a simplement fait et m'a envoyé une facture extrêmement élevée. En outre, mon abonnement était censé prévoir qu'en cas de consommation de 5 € supplémentaires, un message me soit envoyé. Je ne l'ai jamais reçu. Par contre, un supplément de 80 € a été facturé pour moi et 61 € pour mon épouse.

J'ai reçu une facture excessive de 1.596,92 € de la part de mon opérateur Tellink après un séjour à Chypre. Je n'ai reçu aucun avertissement par sms ni aucune alerte pour consommation excessive. J'ai volontairement effectué un paiement de 400 €. Cela suffit largement à couvrir cette faible consommation selon ce que m'a dit un collaborateur de Tellink.

Le service de médiation a reçu différents courriers de plaignants convaincus de se trouver sur le territoire européen alors que, d'après leur facture, ils se seraient connectés à une antenne émettrice en dehors de l'Espace économique européen située à plusieurs kilomètres de là. À noter comme situations connues, les îles grecques situées à la frontière avec la Turquie ou l'Albanie, la Normandie face à la côte des îles Anglo-Normandes et Gibraltar en face du Maroc. Cela s'explique techniquement, dans le cas de la consommation de données mobiles, par le fait que les ondes radio ne s'arrêtent pas aux frontières naturelles et qu'une mer ne constitue pas un obstacle naturel.

Se trouver dans une zone frontalière de l'Espace économique européen peut induire en erreur. Si le téléphone mobile se connecte au réseau d'un fournisseur situé en dehors de l'Espace économique européen, sans que l'utilisateur le remarque, l'utilisation du gsm sera particulièrement onéreuse, et ce, alors que la personne se trouve encore physiquement sur le territoire européen.

Les notifications par sms avec affichage des tarifs à l'arrivée dans un pays, d'une part, et comportant des informations sur le dépassement de la consommation de données d'autre part



perdent, en grande partie, leur pertinence dans ce contexte. Les tarifs sont si élevés que ces sms, qui ont, en principe, pour but de protéger le client, se succèdent à un rythme effréné ou ne sont pas reçus en temps réel. Telenet Group a imputé, pour l'utilisation de l'Internet dans l'exemple susmentionné de Corfou, 10 €/MB (facturé par 10 KB).

Le service de médiation déplore la facturation excessive d'itinérance indésirable à proximité de la frontière de l'Espace économique européen. Le service de médiation recommande aux opérateurs d'informer clairement les clients qui veulent visiblement éviter les frais de téléphonie élevés en optant pour un abonnement à mensualité fixe, éventuellement par le biais d'une procédure d'opt-in, qu'une connexion avec un réseau externe à l'EEE induit des frais considérables. L'article 15.5 du Règlement (UE) n° 531/2012 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union dispose que les fournisseurs de services d'itinérance doivent prendre les mesures suffisantes pour éviter à leurs clients de payer des frais d'itinérance pour avoir accédé involontairement à ces services lorsqu'ils se trouvent dans leur État membre d'origine. L'information active des clients, s'ils se retrouvent connectés de

manière involontaire à une antenne non EEE, semble, dans ce même cadre, une évidence pour le service de médiation.

### 3. En dehors de l'Espace économique européen mais encore en Europe

J'ai reçu une facture de 6 492,49 € de mon opérateur Orange, principalement pour deux connexions sur le territoire d'Andorre. J'ai tout essayé pour faire annuler l'intégralité de cette facturation. Orange refuse d'entendre mes arguments et me menace avec une procédure de recouvrement par huissier.

Proximus me facture 2 343,98 € pour le téléchargement de moins de 200 MB au Monténégro. 200 MB pour une vingtaine de photos. Lorsque je me suis plaint, à ce propos, auprès du service clientèle de Proximus, on m'a expliqué que j'avais, en 2017, demandé d'annuler la limitation automatique de mes frais. Mais en 2018, j'avais expressément demandé de réactiver la limitation pour tous mes numéros mobiles. Je constate que cela n'a pas été fait.

Pendant les vacances de carnaval, ma femme et moi nous sommes rendus en Suisse. Nous avons tous les deux une carte prépayée de Mobile Vikings. Comme d'habitude, nous avons reçu, à la frontière, des sms nous informant des tarifs à propos des données et appels. Nous en avons également reçu à notre arrivée en Suisse. Ce sms indiquait clairement que la Suisse et Monaco faisaient partie de l'Europe selon Mobile Vikings. Le 06/03/2019, sans aucun avertissement envoyé par e-mail, sms ou autre, ils ont cependant décidé de ne plus considérer la Suisse comme appartenant aux pays d'itinérance faisant partie de l'UE. Pourtant, avant de partir, nous avons encore vérifié sur

leur site, qui stipulait que la Suisse faisait partie des pays d'itinérance UE auxquels les règles du forfait s'appliquaient. Résultat, j'ai perdu environ 90 € et ma femme environ 25 €. Je n'ai jamais reçu le moindre message m'indiquant que j'avais dépassé un certain montant ni me demandant si je voulais poursuivre avec ma consommation de données.

En 2019, des dizaines de personnes ont fait appel au service de médiation afin de contester des frais d'itinérance alors qu'elles n'avaient pas quitté le continent européen.

La grande majorité des plaintes ont trait à des frais découlant de l'utilisation de l'Internet mobile en Suisse, à Andorre et Monaco, soit des pays dans lesquels la consommation de données induit des frais de données élevés. De plus, le service de médiation a également enregistré des plaintes liées à des frais de données encourus à la suite d'un séjour dans certains pays des Balkans, comme la Macédoine du Nord, la Serbie, l'Albanie et le Monténégro.

Le Règlement (UE) n° 531/2012 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles s'applique aux 28 États membres et à l'Espace économique européen, mais pas à la Suisse par exemple, et encore moins à la communication satellite de navires. Le règlement européen sur l'itinérance ne s'applique également pas à Saint-Marin, à l'île de Man ni au groupe des îles Féroé, aux îles Anglo-normandes, à Gibraltar, au Vatican et aux territoires d'outre-mer, comme les Caraïbes.

Ce sont surtout les tarifs d'itinérance élevés appliqués à certains petits États qui ont étonné nombre d'utilisateurs. Comme l'illustre le troisième exemple, il est parfois déroutant pour le



consommateur que certains fournisseurs proposent l'itinérance dans des pays qui ne sont pas membres de l'Espace économique européen aux tarifs de l'UE alors que d'autres ne le font pas, et que cette situation peut changer d'une année à l'autre voire lors d'une même année. À l'issue d'une médiation poussée, un grand nombre de ces plaintes ont été réglées à l'amiable grâce à l'application d'un « first bill shock », qui correspondait à un crédit unique, total ou non, des frais de données élevés imputés dans ces régions.

## D. CONSOMMATION DE DONNÉES ÉLEVÉE INATTENDUE EN DEHORS DE L'ESPACE ÉCONOMIQUE EUROPÉEN

Sur ma dernière facture de Telenet Group, on m'a compté un montant de 3.597,45 €. Nous sommes partis cette année pour la quatrième fois en voyage en Ukraine, parfaitement conscients de la problématique du « gsm hors Europe ». Nos deux téléphones étaient plafonnés chez Telenet Group à 50 € de données et nous avons là-bas un numéro propre. Nous ne comprenons pas.

Le service de médiation a reçu, en 2019, 131 plaintes concernant la facturation contestée de frais d'itinérance en dehors de l'EEE. Une grande partie de ces plaintes avaient trait à l'utilisation de l'Internet mobile sur des continents autres que l'Europe, plus précisément dans des pays comme l'Afrique du Sud, le Canada, la Colombie, le Costa Rica, Dubaï, l'Égypte, les États-Unis, Israël, le Kenya, Oman, les Philippines, la Russie, la Thaïlande et la Tunisie, où le principe « roam like at home » ne s'applique pas.

Le service de médiation a enregistré 76 plaintes à l'encontre de Telenet Group, 39 plaintes à l'encontre de Proximus, 33 plaintes à l'encontre d'Orange, 27 plaintes à l'encontre de Scarlet et 15 plaintes à l'encontre d'Unleashed.

Certains opérateurs ont étonné le service de médiation en indiquant que la consommation de données mobiles ne pouvait pas, dans certains cas, être bloquée lors d'une session de données et/ou qu'aucun avertissement ne pouvait être envoyé. En conséquence, les plaignants se retrouvaient face à un dépassement du plafond légal ou individuellement paramétré.

Le service de médiation insiste pour que les opérateurs prennent leur responsabilité et respectent les mesures destinées à mieux protéger leurs clients contre les frais d'itinérance élevés inattendus qui peuvent se chiffrer à plusieurs milliers

d'euros. Le service de médiation peut déduire des plaintes que les tarifs élevés (parfois jusqu'à 15 € / MB) sont méconnus des plaignants et qu'il est difficile de les trouver sur les sites Web des différents opérateurs.

Le service de médiation recommande aux utilisateurs qui voyagent en avion de couper leur gsm avant de monter à bord. Il n'est pas rare qu'une fois à l'aéroport étranger et/ou à l'hôtel, ils souhaitent désactiver le mode avion et trouver une connexion WiFi ou l'éteindre complètement, cette action de quelques secondes à peine entraîne la facturation d'un montant élevé en frais de données. Ceci contraste fortement avec les frais comptés à domicile ou au sein de l'EEE. Les voyageurs empruntant un bateau doivent, au préalable, s'informer des moyens de communication disponibles (connexions satellites par exemple) et de leur prix.



## E. INTERNET FIXE « ILLIMITÉ » EN BELGIQUE

Chaque fois que nous utilisons notre Internet, il est déjà épuisé après deux semaines voire moins. Nous pouvons à peine l'utiliser pour travailler. L'Internet illimité ne l'est pas : il est limité à 750 GB. Une fois ce quota dépassé, Telenet Group limite la vitesse de la connexion et n'offre aucune possibilité de lever cette limitation. Après contact téléphonique avec Proximus, il est apparu qu'ils appliquaient également une limite de 750 GB, mais qu'on pouvait toujours demander 150 GB de plus. J'aimerais lever cette limite, vu que je suis passé à un abonnement qui est illimité.

Chaque année, le service de médiation reçoit diverses plaintes d'utilisateurs de télécommunications se disant trompés par des abonnements soi-disant illimités, plus concrètement vu qu'ils incluaient, en fait, une limite. Après analyse des plaintes, le service de médiation a remarqué que les plaignants faisaient confiance à des descriptions de service comme « illimité » et souscrivaient, dans ce cadre, un contrat pour un accès Internet via le réseau fixe, à prix fixe, pour une certaine vitesse d'utilisation, sans limitation.

Le service de médiation considère que les mesures limitatives, souvent décrites comme « fair use policy » -pas toujours reprises dans les conditions générales- constituent un usage injustifié et abusif si les fiches et noms de service et/ou pages Web renseignent une consommation illimitée de données via la ligne fixe.

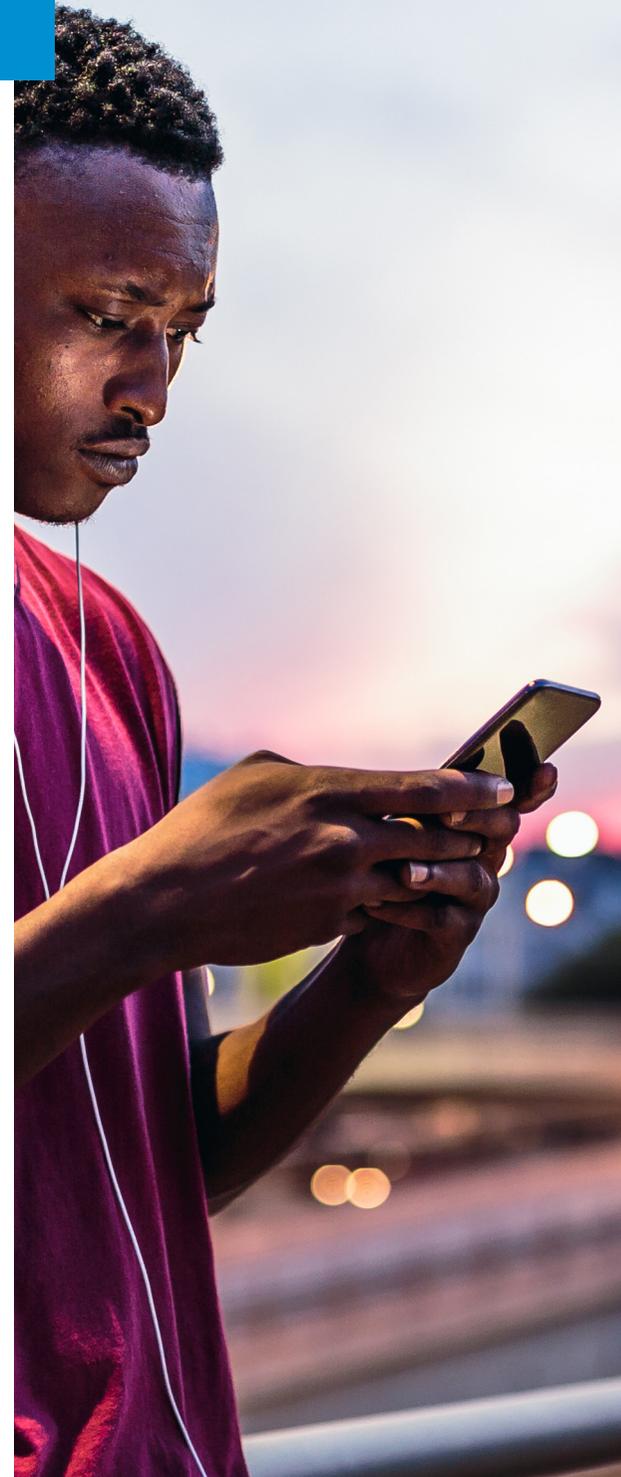
## F. CONCLUSION

L'utilisation de données fixes et mobiles est actuellement un concept bien intégré, ce qui nôte cependant rien au fait que les plaintes persistent. Il ne faut pas oublier que chaque année, de nouveaux utilisateurs, jeunes et moins jeunes, font leur arrivée sur le marché des télécommunications, et se retrouvent, à leur tour, confrontés aux points d'attention signalés au fil des ans par le service de médiation.

Il est évident que la demande d'un volume de données effectivement illimité est croissante, tant pour l'Internet fixe que pour le mobile, notamment en raison de l'évolution de la numérisation de la société, ainsi que, par exemple, du changement de comportement des téléspectateurs qui regardent la télévision en ligne.

Les plaignants sont de plus en plus nombreux à être confrontés à des frais élevés dès qu'ils dépassent leur forfait. Il est étonnant de remarquer, à cet égard, le manque de clarté qui entoure les limitations des offres commerciales.

La possibilité de paramétrer une limite de consommation n'est que rarement prévue dans toutes les formules d'abonnement (voir chapitre 9 D. du rapport annuel 2018). Afin d'éviter les connexions indésirables avec un réseau non EEE, le service de médiation préconise que les opérateurs belges demandent explicitement l'autorisation des clients en itinérance avant de les connecter à des réseaux étrangers onéreux. Ce principe s'applique déjà lorsque le client souhaite poursuivre l'itinérance de données après avoir atteint la limite supérieure légale standard de 50€.



# RÈGLEMENT DE PROCÉDURE

*Conformément au Code de droit économique, Livre XVI, et à l'Arrêté royal du 16 février 2015 précisant les conditions auxquelles doit répondre l'entité qualifiée visée au livre XVI du Code de droit économique, le service de médiation pour les télécommunications dispose d'un règlement de procédure, applicable au règlement extrajudiciaire des litiges. Ce règlement s'applique aussi bien aux utilisateurs finals qu'aux entreprises de télécommunications. Ces dernières sont également visées par un protocole avec notre service.*

## CHAPITRE I : DÉFINITIONS

**Utilisateur Final :** un utilisateur qui ne fournit pas de réseau public de communications électroniques ou de services de communications électroniques accessibles au public, au sens de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

**Consommateur :** toute personne physique qui utilise ou demande un service de communications électroniques accessible au public à des fins autres que professionnelles, au sens de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

**Entreprise de télécommunications (ci-après « entreprise ») :** tout opérateur ; toute personne confectionnant, vendant ou distribuant un annuaire ; toute personne fournissant un service de renseignements téléphonique ; toute personne exploitant des systèmes de communications électroniques ; toute personne fournissant au public des services de cryptographie et toute personne offrant d'autres activités en matière de communications électroniques ; au sens de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

**Plainte :** tout litige survenant entre un utilisateur final et une entreprise de télécommunications relatif à l'exécution d'un contrat de vente ou de service ou à l'utilisation d'un produit, ce incluant les litiges de consommation.

**Litige de consommation :** tout litige survenant entre un consommateur et une entreprise relatif à l'exécution d'un contrat de vente ou de service ou à l'utilisation d'un produit.

**Entité qualifiée :** toute entité privée ou créée par une autorité publique qui procède au règlement extrajudiciaire des litiges de consommation et qui figure sur la liste que le Service public fédéral Économie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie dresse et communique à la Commission européenne.

## CHAPITRE II : TRAITEMENT DES PLAINTES PAR LES ENTREPRISES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

### Article 1 : Service interne de traitement des plaintes

En cas de litige, l'utilisateur final peut introduire, directement, une plainte auprès du service chargé, au sein de l'entreprise de télécommunications concernée, du traitement des plaintes.

### Article 2 : Délai et Traitement des plaintes par les entreprises

L'entreprise répond aux plaintes dans les plus brefs délais et fait preuve de diligence pour trouver une solution satisfaisante.

Lorsqu'une plainte ne trouve pas de solution, dans un délai raisonnable, l'entreprise fournit, de sa propre initiative, à l'utilisateur final, les coordonnées du service de médiation pour les télécommunications et précise que ce service est une entité qualifiée.

Ces informations sont fournies sur support papier ou sur un autre support durable.



## CHAPITRE III : LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS

### Article 3 : Nature du service de médiation pour les télécommunications

Institué auprès de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications par la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, le service de médiation pour les télécommunications est compétent pour les relations entre l'utilisateur final, au sens de la législation en vigueur en matière de communications électroniques, et les entreprises de télécommunications. Dans les limites de ses attributions, le service de médiation ne reçoit d'instruction d'aucune autorité.

### Article 4 : Compétences du service de médiation pour les télécommunications

Le service de médiation pour les télécommunications est investi des missions suivantes :

- 1° examiner toutes les plaintes des utilisateurs finals ayant trait aux activités des entreprises de télécommunications ;
- 2° s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable des différends entre les entreprises et les utilisateurs finals ;
- 3° adresser une recommandation aux entreprises au cas où un compromis à l'amiable ne peut être trouvé; une copie de la recommandation est adressée au plaignant;

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

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

7° examiner la demande de toute personne se prétendant victime d'une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques visant à obtenir communication de l'identité et de l'adresse des utilisateurs de réseaux ou de services de communications électroniques l'ayant importunée, pour autant que ces données sont disponibles. Ce type de demande n'est toutefois pas soumis au présent règlement de procédure.

8° collaborer avec :

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

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

c) les régulateurs des Communautés.

## CHAPITRE IV : TRAITEMENT DES PLAINTES PAR LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS

### Article 5 : Saisine du service de médiation pour les télécommunications

Une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige peut être introduite auprès du Service de médiation pour les télécommunications sur place, par lettre (Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 3 – 1000 Bruxelles), par fax (02 219 77 88), par e-mail (plaintes@mediateurtelecom.be) ou en complétant le formulaire disponible sur le site du service de médiation pour les télécommunications (www.mediateurtelecom.be). Ces demandes peuvent être introduites en français, néerlandais, allemand ou anglais. La procédure pourra être menée dans ces langues.



## Article 6 : Règles et dispositions légales sur lesquelles se base le service de médiation pour les télécommunications

Dans le cadre de sa mission, le service de médiation se base sur toutes dispositions légales applicables au cas particulier traité. De manière non-exhaustive, le service de médiation peut se baser sur les traités internationaux, les directives ou règlements européens, la législation belge (Code civil, Code de droit économique, loi relative aux communications électroniques, arrêté royal établissant le code d’Ethique pour les Télécommunications, autre législation du secteur, ...), les codes de conduite (tels que les GOF)...

## Article 7 : Demande complète

Dès que le service de médiation pour les télécommunications dispose de tous les documents nécessaires à l’examen de la recevabilité de la demande, il informe les parties de la réception de la demande complète ainsi que de la date de réception.

Le cas échéant, la requête préalable introduite auprès du service chargé, au sein de l’entreprise concernée, du traitement des plaintes ainsi que l’éventuelle suite y réservée doivent être annexées à la demande de règlement extrajudiciaire adressée au service de médiation pour les télécommunications.

À défaut, l’utilisateur final est invité, sur support durable, à compléter son dossier.

## Article 8 : Irrecevabilité de la demande de règlement extrajudiciaire

Le service de médiation pour les télécommunications refuse de traiter une demande de règlement extrajudiciaire :

- 1° lorsque la plainte en question n’a pas été préalablement introduite auprès de l’entreprise concernée ;
- 2° lorsque la plainte en question a été introduite depuis plus d’un an auprès de l’entreprise concernée ;
- 3° lorsque la plainte est fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire ;
- 4° lorsque la plainte est anonyme ou que l’autre partie n’est pas identifiée ou identifiable ;
- 5° lorsque la plainte vise le règlement d’un litige qui fait ou a déjà fait l’objet d’une action en justice ;
- 6° lorsque la demande ne relève pas des litiges pour lesquels le service de médiation pour les télécommunications est compétent ;
- 7° lorsque le traitement du litige entraverait gravement le fonctionnement effectif du service de médiation pour les télécommunications.

## Article 9 : Décision de poursuivre ou Refus de traiter la demande de règlement extrajudiciaire & Information des parties

Dans les trois semaines qui suivent la réception de la demande complète, le service de médiation pour les télécommunications informe les parties de sa décision de poursuivre ou de refuser le traitement de la demande.

En cas de refus, la décision est motivée.

Si le service de médiation décide de poursuivre le traitement de la demande, il informera également l’utilisateur final de son droit de se retirer à tout moment de la procédure. Il informera également les parties qu’elles disposent du choix d’accepter ou non la solution proposée (sauf en cas de recommandation devenant exécutoire pour l’entreprise – voir article 12), du fait que la solution peut différer d’une décision judiciaire et que la participation à la procédure n’empêche pas l’introduction d’une action en justice. Il informera également les parties que la solution ne revêt pas de caractère contraignant (sauf en cas de recommandation devenant exécutoire pour l’entreprise – voir article 12) et que cette solution n’a pas de conséquence juridique ou technique (sauf, si les parties demandent au tribunal d’homologuer les accords intervenus ou en cas de recommandation devenant exécutoire pour l’entreprise – voir article 12). Les informations visées dans cet article seront communiquées sur support durable.



## Article 10 : Moyens d'échanges d'informations

Les parties peuvent échanger des informations avec le service de médiation pour les télécommunications, par voie électronique, par voie postale ainsi que par fax. S'il le souhaite, le consommateur peut également se rendre dans les bureaux du service de médiation pour les télécommunications. Les parties disposent d'un délai raisonnable pour prendre connaissance de tous les documents, arguments et faits avancés par l'autre partie. Les délais sont précisés à l'article 11.

## Article 11 : Délais

Dans les 90 jours calendrier qui suivent la réception de la demande complète, le service de médiation pour les télécommunications communique l'issue du règlement du litige aux parties, sur support durable.

À titre exceptionnel, ce délai est prolongeable, une seule fois, pour une durée équivalente à condition que les parties en soient informées avant l'écoulement du délai initial et que cette prolongation soit motivée par la complexité du litige.

Les parties disposent d'un délai de 10 jours calendrier pour communiquer leurs points de vue (sauf disposition contraire dans le cas où un protocole d'accord a déjà été conclu avec une entreprise). Ce même délai sera applicable pour prendre connaissance et réagir sur tous les documents, arguments et faits avancés par l'autre partie ou toute demande du service de médiation pour les télécom-

munications (sauf disposition contraire dans le cas où un protocole d'accord a déjà été conclu avec une entreprise).

## Article 12 : Clôture du dossier

Lorsque le service de médiation pour les télécommunications a obtenu un règlement amiable du litige, il clôture le dossier et envoie une confirmation par écrit ou sur un autre support durable aux parties.

Si un règlement amiable ne peut pas être obtenu, le service de médiation pour les télécommunications en informe les parties par écrit ou sur un autre support durable et peut formuler une recommandation à l'entreprise concernée, avec copie au demandeur.

L'entreprise concernée dispose d'un délai de 20 jours ouvrables pour motiver sa décision au cas où elle ne suivrait pas la recommandation. La décision motivée est envoyée au plaignant et au service de médiation. Après l'expiration du délai de 20 jours ouvrables, le service de médiation envoie un rappel à l'entreprise concernée. Celle-ci dispose d'un délai de vingt jours ouvrables pour tout de même motiver sa décision au cas où elle ne suivrait pas la recommandation. La décision motivée est envoyée au plaignant et au service de médiation.

Par le non-respect des délais précités, l'entreprise concernée s'engage à exécuter la recommandation pour ce qui est de l'intervention spécifique et personnelle au plaignant concerné.

## Article 13 : Recours éventuel à un expert

Si la complexité de la demande le requiert, le service de médiation pour les télécommunications peut se faire assister par des experts. Ce recours éventuel n'occasionne aucun frais pour les parties.

## Article 14 : Prérogatives du service de médiation pour les télécommunications

Le service de médiation peut, dans le cadre d'une plainte dont il est saisi, prendre connaissance, sur place, des livres, de la correspondance, des procès-verbaux et généralement de tous les documents et de toutes les écritures d'une ou des entreprises concernées ayant trait directement à l'objet de la plainte. Il peut requérir des administrateurs et du personnel d'une ou des entreprises concernées toutes les explications ou informations et procéder à toutes les vérifications qui sont nécessaires pour son examen.

## Article 15 : Confidentialité

Tous les renseignements que le service de médiation pour les télécommunications obtient dans le cadre du traitement d'une plainte sont traités de façon confidentielle.

Ils ne peuvent être utilisés que dans le cadre du règlement extrajudiciaire des litiges, à l'exception de leur traitement en vue du rapport annuel.

## Article 16 : Impartialité

Le service de médiation est composé de deux membres ; ils appartiennent à un rôle linguistique différent. Le service de médiation agit en tant que collègue. Chaque membre du collège des Médiateurs communique sans délai, à l'autre membre, toute circonstance susceptible d'affecter ou de pouvoir affecter son indépendance ou son impartialité ou de donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une ou l'autre partie à une procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige dont il est chargé. L'autre membre peut alors prendre en charge le traitement de la demande de règlement extrajudiciaire d'un litige. Si cela n'est pas possible, l'entité propose aux parties de soumettre le litige à une autre entité qualifiée pour le traiter ; s'il s'avère impossible de soumettre le litige à une autre entité qualifiée, cette impossibilité est portée à la connaissance des parties qui peuvent s'opposer à la continuation de la procédure par la personne physique qui se trouve dans les circonstances décrites.

Dans le même sens, les membres du personnel qui sont associés aux procédures de règlement extrajudiciaire des litiges, informent, sans délai le Collège des Médiateurs de toute circonstance susceptible d'affecter ou d'être considérée comme affectant leur indépendance et leur impartialité ou de donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une ou l'autre partie à une procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige à laquelle ils sont associés.

## Article 17 : Suspension des délais de prescription

Si l'utilisateur final est un consommateur, les délais de prescription de droit commun sont suspendus à partir de la date de réception de la demande complète.

La suspension court jusqu'au jour où le service de médiation pour les télécommunications communique aux parties :

- que le traitement de la demande est refusé ;
- le résultat du règlement amiable.

## Article 18 : Suspension des procédures de recouvrement

Dès que l'entreprise est informée de la réception par le service de médiation pour les télécommunications de la demande complète, elle suspend toute procédure de recouvrement, pour une durée maximale de 4 mois ou jusqu'à ce que le service de médiation formule une recommandation ou jusqu'à ce qu'on se mette d'accord sur un règlement transactionnel.

Concernant les plaintes visées à l'article 19 §3 de la loi du 15 mai 2007 relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne les services de radiotransmission et de radio-distribution, la procédure de perception est suspendue par la société jusqu'à ce que le service de médiation formule une recommandation ou jusqu'à ce qu'il y ait accord sur un règlement transactionnel.

## Article 19 : Gratuité

Le traitement d'une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige par le service de médiation est gratuit, pour l'utilisateur final.

## Article 20 : Retrait de la plainte

L'utilisateur final a la possibilité, à tout moment, de se retirer de la procédure. Il en informe, à ces fins, le service de médiation, par support durable.

## Article 21 : Représentation

Si les parties le souhaitent, elles peuvent se faire assister ou représenter par un tiers. Elles peuvent également solliciter un avis indépendant à tout moment.

# BUDGET

**Afin de rémunérer les prestations du service de médiation pour les télécommunications, les entreprises, visées à l'article 43bis, § 1er, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économique, acquittent annuellement une redevance établie sur base du coût du financement du service de médiation pour les télécommunications, appelée « redevance de médiation ». Cette redevance est versée auprès de l'Institut Belge des services Postaux et des Télécommunications, qui dispose d'un article distinct dans son budget pour les frais de fonctionnement de notre service.**

Le Roi détermine, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, sur avis de l'institut, les ressources humaines et matérielles que l'Institut Belge des services Postaux et des Télécommunications doit affecter au service de médiation pour les télécommunications.

Chaque année, l'institut fixe le montant de la redevance de médiation due par chacune des entreprises visées à l'article 43bis de la loi. Les entreprises, visées à l'article 43bis, § 1er, de cette loi, communiquent, au plus tard le 30 juin de chaque année à l'Institut Belge des services Postaux et des Télécommunications, le chiffre d'affaires réalisé l'année précédente pour chacune des activités rentrant dans le champ de compétence du service de médiation.

Le montant de la redevance de médiation correspond au montant des moyens financiers nécessaires au fonctionnement du service de médiation inscrit au budget de l'année en cours de l'Institut belge des Services postaux et des Té-

lécommunications, après avis de l'Inspection des Finances et du Comité consultatif pour les Télécommunications, multiplié par un coefficient égal à la part de l'entreprise dans le chiffre d'affaires réalisé l'année précédente par l'ensemble des entreprises concernées pour les activités rentrant dans le champ de compétence du service de médiation.

Les premiers 1.240.000 EUR de chiffre d'affaires de chaque entreprise ne sont pas pris en compte pour le calcul de la redevance de médiation. Les redevances de médiation sont payées au plus tard le 30 septembre de l'année pour laquelle elles sont dues. Les redevances qui ne sont pas payées à l'échéance fixée produisent de plein droit et sans mise en demeure un intérêt au taux légal majoré de 2 %. Cet intérêt est calculé au prorata du nombre de jours calendrier de retard. Au plus tard un mois avant l'échéance, l'institut communique aux entreprises, visées à l'article 43bis de la loi, le montant de la redevance due.

Les médiateurs soumettent, chaque année, le projet de budget du service de médiation pour les télécommunications à l'avis du Comité consultatif pour les Télécommunications. Le budget du service de médiation pour les télécommunications figure distinctement au budget de l'Institut Belge des services Postaux et des Télécommunications.

Remarque : La différence entre les recettes et les dépenses s'explique par le report d'un surplus de l'année précédente.

Le service de médiation pour les télécommunications n'a pas de personnalité juridique et est un service autonome institué auprès de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications dont le numéro d'entreprise est 0243.405.860. Son siège social est Boulevard du Roi Albert II 35 – 1030 Schaerbeek.

## BUDGET 2019

### RECETTES

Remboursement et participation du secteur	2.378.636 €
-------------------------------------------	-------------

### DÉPENSES

#### DÉPENSE DE PERSONNEL

Traitements & allocations	1.642.691 €
Interventions liées au personnel	532.600 €

#### FRAIS DE FONCTIONNEMENT

Loyer et entretien	35.000 €
Travaux d'entretien	6.000 €
Entretien des véhicules	33.000 €
Assurances	9.000 €
Impôts	42.000 €
Organisations de coordination	1.000 €
Informatique	35.000 €
Travaux par des tiers	719.400 €
Formation	26.000 €
Missions à l'étranger	8.000 €
Téléphone-courrier-transport	85.000 €

#### DÉPENSE D'INVESTISSEMENT

Matériel de bureau	26.000 €
Matériel informatique	82.000 €
Matériel technique	0 €
Achat de véhicules	0 €

<b>TOTAL</b>	<b>3.282.691 €</b>
--------------	--------------------



# PORTAIL INTERNET **WWW.OMBUDSMAN.BE**

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

*Nous reprenons ci-après quelques informations utiles disponibles sur le site [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be).*

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

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.

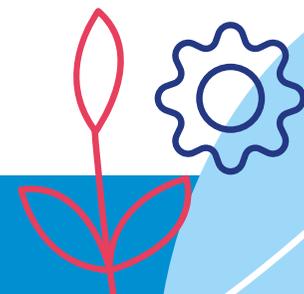
Il se comportera toujours en « tiers impartial » entre le plaignant et ce service.

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 du Roi Albert II 8 boîte 3

1000 Bruxelles

Tél. : 02 223 06 06 | Fax : 02 219 77 88 |

E-mail : [plaintes@mediateurtelecom.be](mailto:plaintes@mediateurtelecom.be)

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