

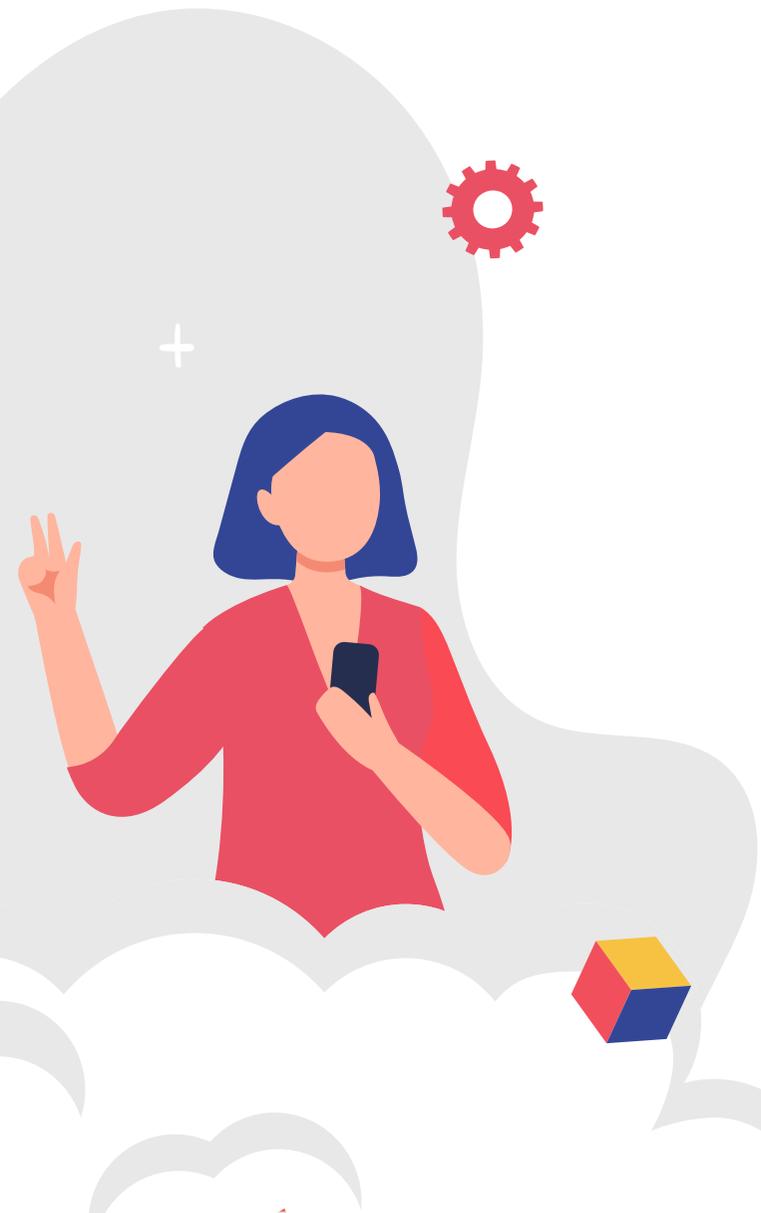


# **RAPPORT ANNUEL 2020**

**SERVICE DE MÉDIATION POUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS**



# TABLES DES MATIÈRES



LES MISSIONS | 3

INTRODUCTION | 4

■ 1. LES PLAINTES INTRODUITES EN 2020 | 6

■ 2. LES PLAINTES TRAITÉES EN 2020 | 17

■ 3. LE TOP 10 DES OPÉRATEURS | 26

■ 4. LES PLAINTES LIÉES AU COVID-19 | 36

■ 5. L'ÉROSION DU TARIF SOCIAL | 44

■ 6. LA QUESTION DU HARCÈLEMENT TÉLÉPHONIQUE ET DES PRATIQUES FRAUDULEUSES | 50

■ 7. LA PROCÉDURE EASY SWITCH :  
UNE SOURCE PERMANENTE DE PLAINTES | 58

■ 8. LES UTILISATEURS DE TÉLÉCOMMUNICATIONS RENVOYÉS D'UNE PARTIE À UNE AUTRE LORS DU TRAITEMENT DES PLAINTES EN PREMIÈRE LIGNE | 64

■ 9. LES SERVICES FOURNIS PAR DES TIERS :  
SMS PREMIUM ET M-COMMERCE | 70

■ 10. LA CESSION ET LA PRESCRIPTION DES FACTURES RELATIVES À LA FOURNITURE DE SERVICES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES | 78

■ 11. LES IRRÉGULARITÉS LORS DE LA LIVRAISON DE MARCHANDISES | 84

LE RÈGLEMENT DE PROCÉDURE | 90

LE BUDGET | 94

LE PORTAIL INTERNET [WWW.OMBUDSMAN.BE](http://WWW.OMBUDSMAN.BE) | 95



# LES 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.

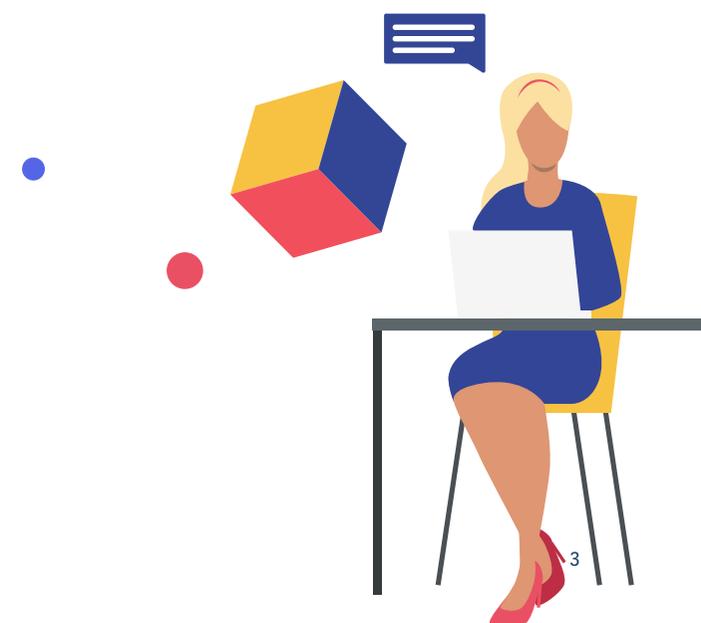
Le service de médiation est investi des missions suivantes :

- 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 exécuter la recommandation en ce qui concerne les aspects spécifiques au plaignant ;
- examiner la demande de toute personne se prétendant victime d'une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques visant à obtenir communication de l'identité et de l'adresse des utilisateurs de réseaux ou de services de communications électroniques l'ayant importunée, pour autant que ces données soient disponibles. Le service de médiation accède à la demande si les conditions suivantes sont réunies : les faits semblent établis et la demande se rapporte à des dates et heures précises.

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

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

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



# INTRODUCTION



*Le service de médiation pour les télécommunications a enregistré, en 2020, 14.039 demandes d'intervention écrites. Le nombre de ces demandes est en baisse (-11,23%) par rapport à 2019 (avec 15.816 plaintes).*

*2020 connaît ainsi une légère diminution du nombre de réclamations de médiation (11.142 plaintes contre 11.406 en 2019). Les litiges liés au harcèlement téléphonique font l'objet, quant à eux, d'une baisse plus importante (2.897 plaintes contre 4.410 en 2019).*

*Les cinq premières places du top 10 de cette année concernent les mêmes opérateurs qu'en 2019 : Proximus toujours en première position, suivi de Telenet Group, Orange Belgium, Scarlet et VOO. Unleashed prend la sixième place du classement.*

## TRAITEMENT DES PLAINTES

Au cours de 2020, nous avons analysé, traité et clôturé 13.676 dossiers. Le nombre de litiges traités en 2020 est en baisse par rapport à 2019 (avec 16.246), suite logique de la diminution du nombre de plaintes déposées.

Dans 95,83% des plaintes, une solution acceptable pour l'utilisateur des télécoms a été obtenue par un accord à l'amiable. Si nous ajoutons les recommandations auxquelles l'opérateur a répondu positivement (ou en partie, positivement) et les recommandations devenues exécutoires, 96,62% des dossiers ont trouvé une issue favorable.

Comme à l'accoutumée, le chapitre 3 dresse le classement des dix opérateurs ayant généré le plus de plaintes en 2020. Nous analysons, exemples représentatifs et

statistiques à l'appui, la clôture des plaintes, par le biais d'une conciliation ou d'une recommandation.

## DIFFÉRENTS THÈMES ÉPINGLÉS

Le chapitre 4 est consacré aux principaux problèmes liés au COVID-19 en 2020. Le service de médiation se penche plus en détail sur les prestations des services à la clientèle pendant la pandémie et l'impact de cette dernière sur les utilisateurs de télécommunications, jeunes et moins jeunes.

Le chapitre 5 s'intéresse aux litiges afférents au tarif social. Le service de médiation constate que certains opérateurs érodent le droit à cette réduction pour les personnes vulnérables et que les abonnés de plus petits opérateurs ne peuvent pas bénéficier de ce tarif. Il existe pourtant, pour les consommateurs, d'importants avantages quant à l'attribution automatique du tarif social aux ayants droit.

Le chapitre 6 traite de la problématique de la fraude téléphonique et du manque de possibilités en vue de mettre fin aux appels, SMS, messages instantanés et e-mails importuns. Les utilisateurs de télécommunications nous ont ainsi sollicités afin de gérer de nombreux litiges liés à des appels malveillants et des plaintes en médiation pour en obtenir le blocage.

Dans le chapitre 7, comme dans les éditions précédentes du rapport annuel, le service de médiation se penche sur les centaines de réclamations causées par l'échec de la procédure Easy Switch. Nous épinglons dix questions structurelles relatives à ce mécanisme qui devrait, en théorie, faciliter le transfert entre opérateurs télécoms.

Nous abordons spécifiquement, au chapitre 8, les plaintes qui illustrent les difficultés rencontrées par l'utilisateur de té-

lécommunications, surtout lorsqu'il est confronté à un différend impliquant plusieurs entreprises. Le service de médiation met en lumière l'absence d'une structure dans laquelle les opérateurs pourraient, entre autres choses, se concerter pour l'examen des litiges et leur résolution.

Dans le chapitre 9, il est question du problème récurrent des plaintes relatives la facturation du M-commerce et des services de SMS premium. En 2020, pour la 18<sup>e</sup> année consécutive, le service de médiation a enregistré, plus de 900 plaintes sur ce thème, principalement de la part des clients de Proximus, qui se voient facturer par des prestataires de services tiers non sollicités.

Le chapitre 10 s'attache aux difficultés inhérentes au traitement en médiation de factures prescrites ou cédées auprès de sociétés de recouvrement.

Enfin, le service de médiation analyse, dans le chapitre 11, les nombreuses plaintes d'utilisateurs signalant des irrégularités concernant la fourniture de smartphones principalement, commandés en ligne auprès des opérateurs télécoms.

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 soucis rencontrés par les utilisateurs. Je tiens à remercier également les responsables des opérateurs du marché belge des télécoms et leurs collaborateurs, à tous niveaux, qui nous ont loyalement soutenus dans la gestion de nos dossiers.

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



Bruxelles, le 25 mars 2021.

Luc Tuerlinckx, Ombudsman



# 01

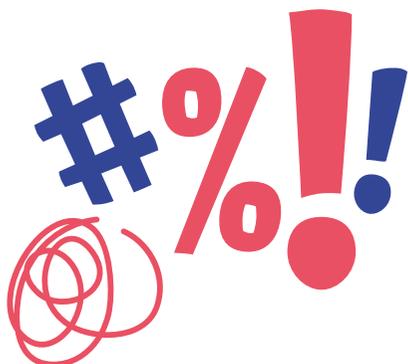
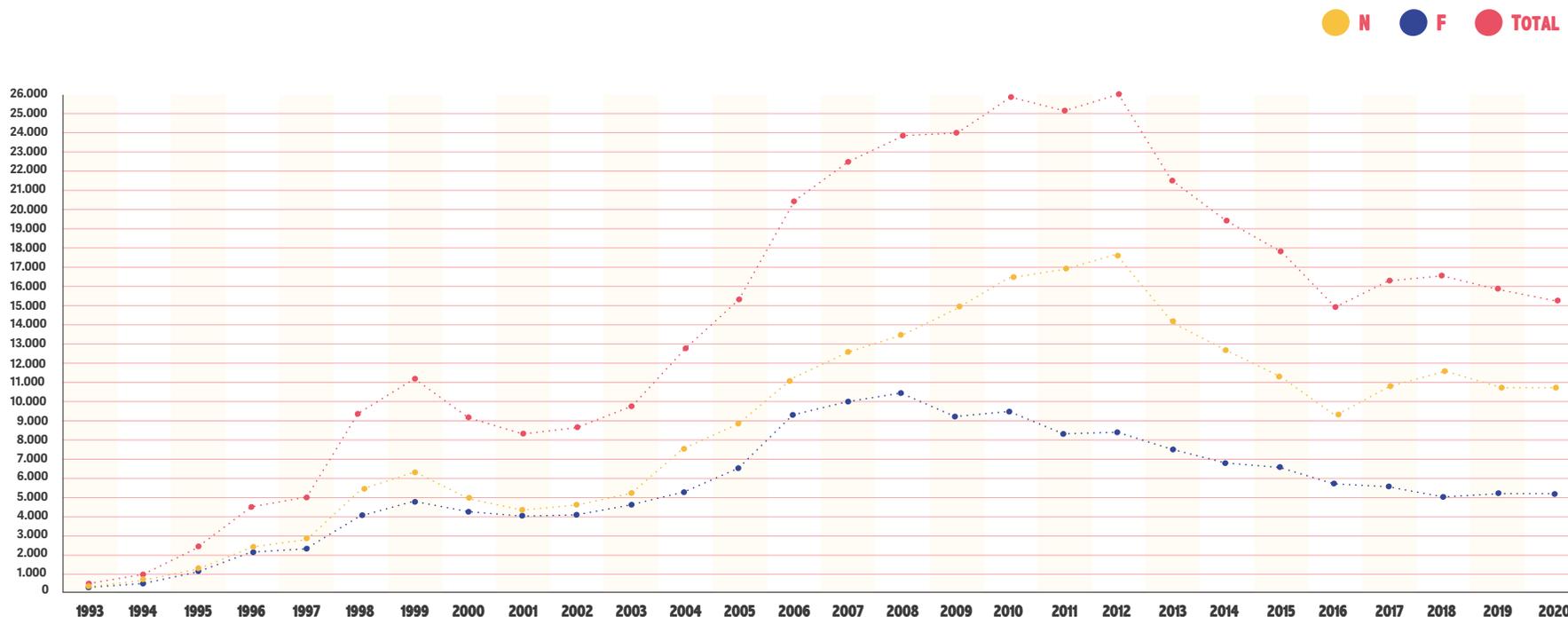


## PLAINTES INTRODUITES EN 2020

A. Aperçu des plaintes entre 1993 et 2020.....	7
B. Modes d'introduction.....	8
C. Répartition des plaintes par opérateur.....	9
1. Nombre de plaintes par opérateur.....	9
2. Evolution en pourcentage des plaintes par opérateur.....	10
D. Répartition des plaintes enregistrées par procédure.....	11
E. Répartition des plaintes Médiation par opérateur.....	12
1. Nombre de plaintes Médiation par opérateur.....	12
2. Evolution en pourcentage des plaintes Médiation par opérateur.....	13
3. Nombre de plaintes Médiation B2C/B2B.....	14
F. Répartition des plaintes Médiation par catégorie.....	15
G. Répartition des plaintes Appels Malveillants par opérateur.....	16



# A. APERÇU DES PLAINTES ENTRE 1993 ET 2020

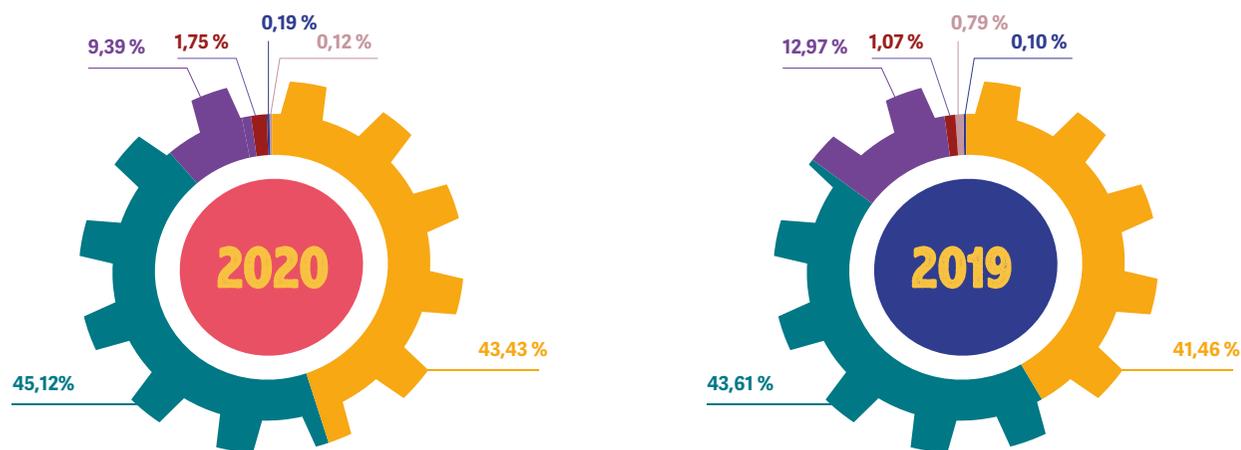


## TABLEAU 1

Nous reprenons, ici, l'évolution du nombre de plaintes introduites auprès de notre service. Nous constatons ainsi que ce nombre de plaintes est en baisse en 2020 : 14.039 réclamations ont été déposées contre 15.816 en 2019, soit une diminution de 11,23%.

Cette diminution concerne tant les réclamations francophones (4.715 contre 5.145 en 2019) que néerlandophones (9.324 contre 11.534 en 2019). Nous remarquons néanmoins une augmentation continue du nombre de plaintes dès septembre 2020.

## B. MODES D'INTRODUCTION



**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.

De nombreux consommateurs nous transmettent des courriels (45,12%) ou complètent les formulaires mis à disposition sur notre site internet (43,43%). Nous avons reçu, en 2020, 9,39% de lettres (contre 12,97% en 2019). Le service de médiation pour le consommateur nous a transféré 246 dossiers, soit 1,75% des demandes d'intervention en 2020. Seuls 0,12% des dossiers font suite à une visite dans nos bureaux à Bruxelles. Ceci peut s'expliquer par leur fermeture durant la pandémie COVID-19 et l'obligation de prendre rendez-vous par téléphone. En 2020, 27 plaintes ont été introduites par le biais de Belmed, la plate-forme de règlement extrajudiciaire (Online Dispute Resolution) du SPF Economie.

	2020	2019
<span style="color: orange;">●</span> E-MAILS	6.334	6.897
<span style="color: teal;">●</span> VIA LE SITE INTERNET (FORMULAIRES EN LIGNE)	6.097	6.558
<span style="color: purple;">●</span> LETTRES	1.318	2.051
<span style="color: red;">●</span> VIA LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE CONSOMMATEUR	246	170
<span style="color: blue;">●</span> VIA BELMED	27	15
<span style="color: brown;">●</span> VISITES	17	125

## C. RÉPARTITION DES PLAINTES PAR OPÉRATEUR

### 1. NOMBRE DE PLAINTES PAR OPÉRATEUR

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

	2020	% 2020	MO 2020	mO 2020	mO 2020 %	2019	% 2019	MO 2019	mO 2019	mO 2019 %
<b>PROXIMUS</b>	6.512	42,70%	702	5.810	45,01%	7.565	44,04%	837	6.728	46,33%
<b>TELENET GROUP</b>	3.342	21,91%	508	2.834	21,96%	3.951	23,00%	590	3.361	23,14%
<b>ORANGE BELGIUM</b>	2.590	16,98%	512	2.078	16,10%	2.260	13,16%	483	1.777	12,24%
<b>SCARLET</b>	896	5,88%	189	707	5,48%	1.288	7,50%	310	978	6,73%
<b>VOO</b>	672	4,41%	171	501	3,88%	590	3,44%	150	440	3,03%
<b>UNLEASHED</b>	140	0,92%	40	100	0,77%	290	1,69%	54	236	1,63%
<b>M7GROUP</b>	83	0,54%	10	73	0,57%	61	0,36%	4	57	0,39%
<b>LYCAMOBILE</b>	75	0,49%	16	59	0,46%	70	0,41%	13	57	0,39%
<b>EDPNET</b>	56	0,37%	30	26	0,20%	60	0,35%	39	21	0,14%
<b>FLUVIUS</b>	24	0,16%	22	2	0,02%	17	0,10%	16	1	0,01%
<b>FCR MEDIA BELGIUM</b>	21	0,14%	10	11	0,09%	34	0,20%	10	24	0,17%
<b>SYNC SOLUTIONS</b>	20	0,13%	4	16	0,12%	18	0,10%	12	6	0,04%
<b>HERMES (SCHEDOM-DOMMEL)</b>	16	0,10%	9	7	0,05%	155	0,90%	41	114	0,78%
<b>UNITED TELECOM</b>	14	0,09%	11	3	0,02%	20	0,12%	12	8	0,06%
<b>AUTRES OPÉRATEURS</b>	790	5,18%	110	680	5,27%	797	4,64%	82	715	4,92%

### TABLEAU 3

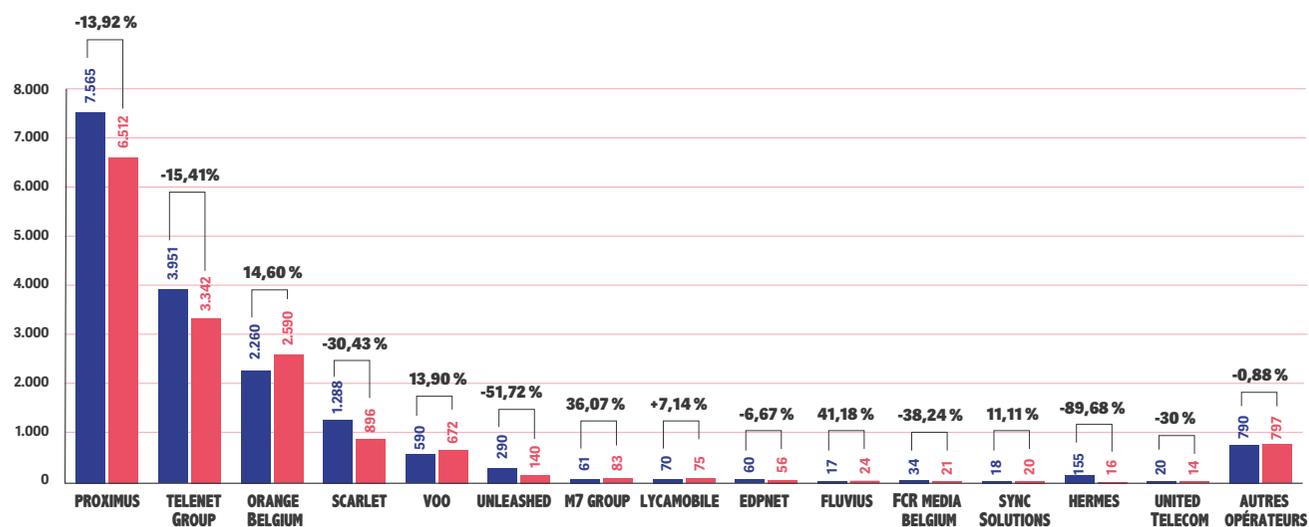
Le top 5 de cette année reprend les mêmes opérateurs qu'en 2019 et le classement est tout à fait identique : Proximus toujours en tête, suivi de Telenet Group, Orange Belgium, Scarlet et VOO. Seuls les opérateurs Orange (16,98% contre 13,16% en 2019) et VOO (4,41% contre 3,44% en 2019) connaissent une augmentation. Unleashed (connu surtout auprès du public sous les marques Mobile

Viking et Jim Mobile) se positionne à la sixième place du classement comme en 2019. M7 Group (TV Vlaanderen et TéléSAT), Lycamobile, Edpnet et Fluvius clôturent le top 10. Nous avons regroupé sous «autres opérateurs» plus de vingt opérateurs dont notamment 3Starsnet (Sewan), UCX, Voxbone, Destiny, Colt Technology Services, Carrefour Belgium, Ello Mobile et BICS. Il apparaît que de nom-

breuses 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

● 2020 ● 2019



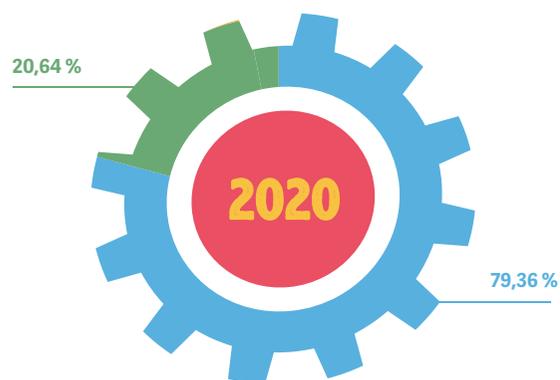
**TABLEAU 4**

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 (-11,21%).

Ainsi, l'évolution constatée pour Proximus (-13,92%), Telenet Group (-15,41%), Scarlet (-30,43%), Unleashed (-51,72%), FCR Media Belgium (-38,24%), Hermes (Schedom-Dommel) (-89,68%) et United Telecom (-30%) paraît significative. A l'opposé de la tendance générale, nous pouvons relever une hausse auprès de Orange Belgium (+14,60%), VOO (+13,90%), M7 Group (+36,07%), Lycamobile (+7,14%), Fluvius (+41,18%) et auprès de Sync Solutions (+11,78%).



## D. RÉPARTITION DES PLAINTES ENREGISTRÉES PAR PROCÉDURE



**TABLEAU 5**

Nous avons enregistré, en 2020, 14.039 plaintes (contre 15.816 plaintes en 2019). 11.142 dossiers relèvent d'un problème de médiation (contre 11.406 en 2019) et 2.897 dossiers (contre 4.410 en 2019) concernent la procédure d'identification de présumés auteurs d'appels malveillants.

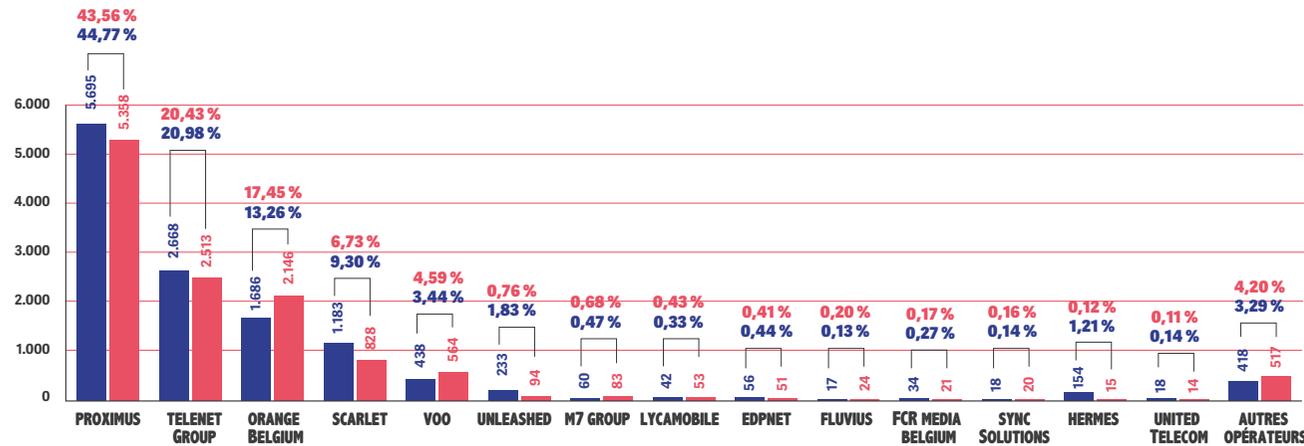
	2020	2019
● MÉDIATION	11.142	11.406
● APPELS MALVEILLANTS	2.897	4.410



# E. RÉPARTITION DES PLAINTES MÉDIATION PAR OPÉRATEUR

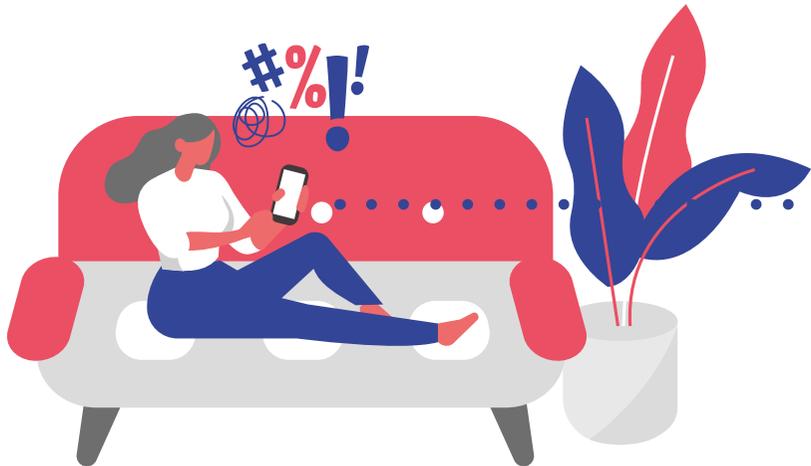
## 1. NOMBRE DE PLAINTES MÉDIATION PAR OPÉRATEUR

● 2020 ● 2019



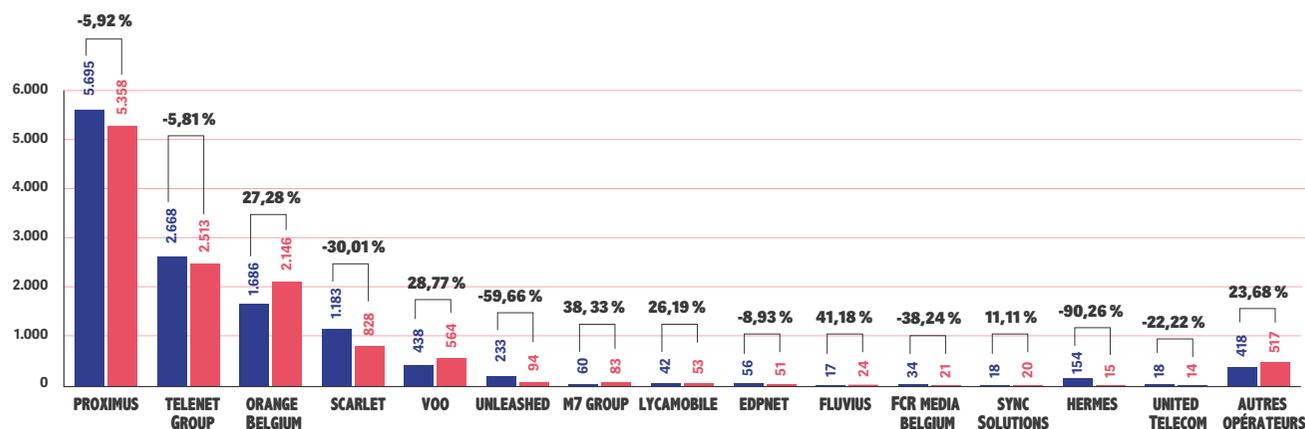
**TABLEAU 6**

Sans tenir compte des dossiers relatifs au harcèlement téléphonique, la répartition par opérateur est tout à fait identique à celle épinglée au tableau 3. Proximus reste largement en tête avec 5.358 dossiers (pour 5.695 en 2019). 43,56% des plaintes de médiation à traiter visent ainsi cet opérateur (pour 44,77% en 2019). Le top 5 est complété par Telenet Group (2.513 pour 2.668 en 2019), Orange Belgium (2.146 pour 1.686 en 2019), Scarlet (828 pour 1.183 en 2019) et VOO (564 pour 438 en 2019). Nous pouvons constater une relative stabilité en termes de pourcentage auprès de ces opérateurs, à l'exception d'Orange Belgium (17,47% contre 13,26% en 2019) et de Scarlet (6,73% contre 9,30% en 2019). Unleashed prend la sixième place du classement avec 94 réclamations médiation introduites en 2020 (pour 233 en 2019).



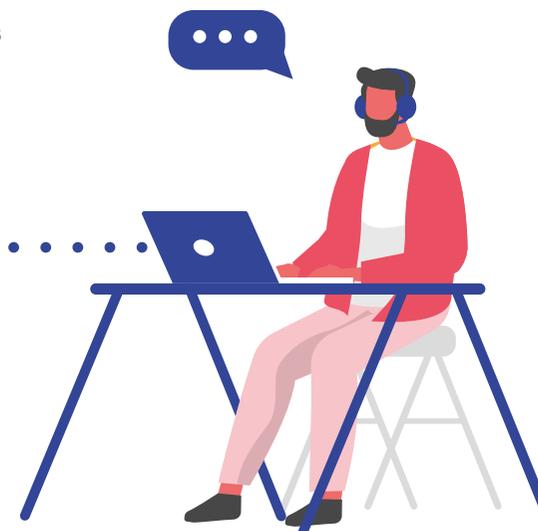
## 2. EVOLUTION EN POURCENTAGE DES PLAINTES MÉDIATION PAR OPÉRATEUR

● 2020 ● 2019

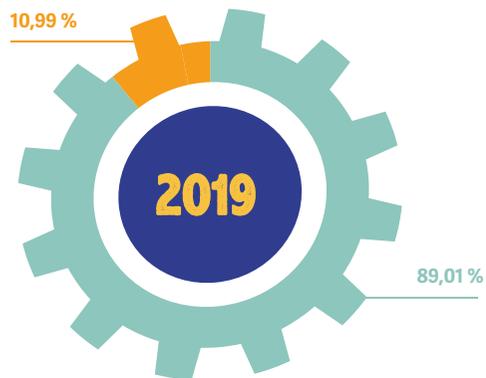
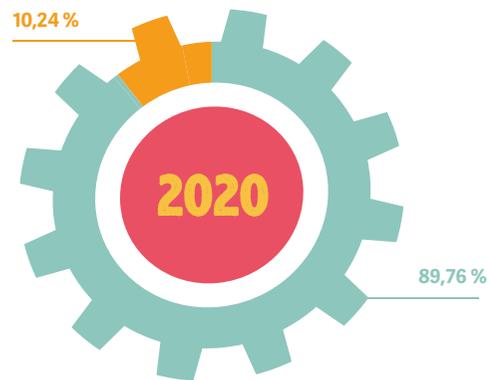


**TABLEAU 7**

Proximus (-5,92%), Telenet Group (-5,81%), Scarlet (-30,01%), Unleashed (-59,66%), Edpnet (-8,93%), FCR Media Belgium (-38,24%), Hermes (Schedom-Dommel) (-90,26%) et United Telecom (-22,22%) bénéficient d'une diminution en termes de pourcentage au-delà de la tendance générale (-3,29%). A noter, cependant, que les opérateurs Orange Belgium (+27,28%), VOO (+28,77%), M7 Group (+38,33%), Lycamobile (+26,19%), Fluvius (+41,18%) et Sync Solutions (+11,11%) connaissent une réelle hausse.



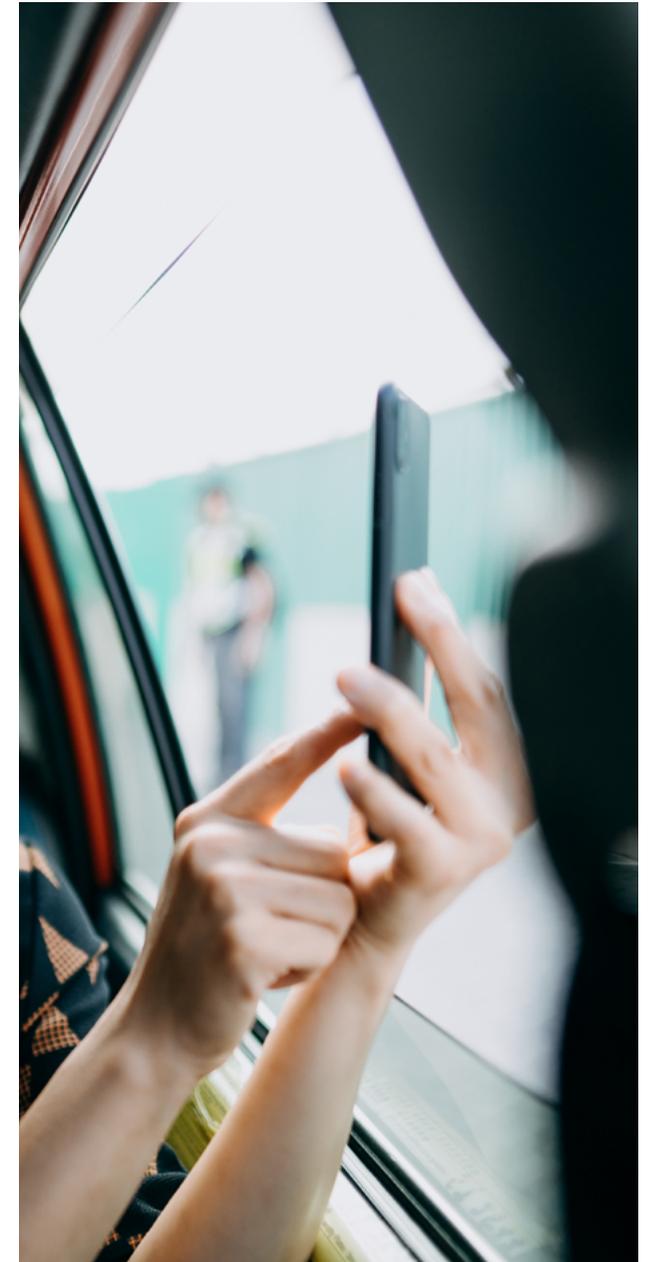
### 3. NOMBRE DE PLAINTES MÉDIATION B2C/B2B



**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 2020, 10.001 dossiers de Médiation afférents aux plaignants «Business to Consumer», soit les non professionnels. Ces demandes d'intervention de plaignants non professionnels représentent 89,76% de l'ensemble des dossiers Médiation contre 89,01% en 2019. Nous avons enregistré, en 2020, 1.141 litiges (pour 1.253 en 2019) visant les plaignants professionnels, soit 10,24% de l'ensemble des dossiers Médiation.

	2020	2019
● BUSINESS TO CONSUMER (PLAIGNANT NON PROFESSIONNEL)	10.001	10.153
● BUSINESS TO BUSINESS (PLAIGNANT PROFESSIONNEL)	1.141	1.253



## F. RÉPARTITION DES PLAINTES MÉDIATION PAR CATÉGORIE

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

	2020	% 2020	B2C 2020	B2C % 2020	MC 2020	mC 2020	mC 2020 %	2019	% 2019	B2C 2019	B2C % 2019	MC 2019	mC 2019	mC 2019 %
<b>FACTURATION</b>	5.880	38,08%	5.276	38,23%	2.591	3289	43,35%	6.554	40,95%	5.793	41,12%	3.145	3.409	43,87%
<b>QUESTIONS CONTRACTUELLES</b>	3.099	20,07%	2.807	20,34%	1.820	1279	16,86%	3.703	23,14%	3.212	22,80%	2.213	1.490	19,17%
<b>DÉRANGEMENTS</b>	1.901	12,31%	1.615	11,70%	902	999	13,17%	1.844	11,52%	1.572	11,16%	992	852	10,96%
<b>VIE PRIVÉE</b>	916	5,93%	877	6,35%	473	443	5,84%	830	5,19%	779	5,53%	204	626	8,06%
<b>CHANGEMENT D'OPÉRATEUR</b>	910	5,89%	803	5,82%	493	417	5,50%	/	/	/	/	/	/	/
<b>RACCORDEMENT</b>	847	5,48%	730	5,29%	425	422	5,56%	1054	6,59%	923	6,55%	541	513	6,60%
<b>SERVICE CLIENTÈLE</b>	765	4,95%	677	4,91%	645	120	1,58%	306	1,91%	269	1,91%	259	47	0,61%
<b>SUIVI DES PLAINTES</b>	301	1,95%	260	1,88%	185	116	1,53%	398	2,49%	352	2,50%	275	123	1,58%
<b>PORTABILITÉ</b>	/	/	/	/	/	/	/	462	2,89%	391	2,78%	248	214	2,75%
<b>CARTES PRÉPAYÉES</b>	183	1,19%	180	1,30%	51	132	1,74%	244	1,52%	233	1,65%	87	157	2,02%
<b>SÉCURITÉ</b>	174	1,13%	158	1,14%	130	44	0,58%	213	1,33%	198	1,40%	120	93	1,20%
<b>DIVERS</b>	165	1,07%	147	1,07%	14	151	1,99%	121	0,76%	113	0,80%	12	109	1,40%
<b>DOMMAGE TRAVAUX D'INFRASTRUCTURE</b>	154	1,00%	144	1,04%	48	106	1,40%	104	0,65%	96	0,68%	35	69	0,89%
<b>QUESTIONS DE PRINCIPE</b>	124	0,80%	110	0,80%	70	54	0,71%	127	0,79%	116	0,82%	87	40	0,52%
<b>ANNUAIRES</b>	23	0,15%	18	0,13%	8	15	0,20%	43	0,27%	42	0,30%	14	29	0,37%

### TABLEAU 9

Les plaintes «facturation» restent très clairement majoritaires (38,08% contre 40,95% en 2019). A l'instar de l'année 2019, les catégories «questions contractuelles», «dérangements» complètent le top 3. Les réclamations concernant la «vie privée» se positionnent en quatrième place du classement (5,93% contre 5,19% en 2019). La nouvelle catégorie «changement d'opérateur» arrive à la 5ème place du clas-

sement avec 5,89%. Nous avons ainsi regroupé les litiges relatifs à «Easy Switch» (repris auparavant dans «questions contractuelles») et les plaintes liées à la «portabilité». Nous examinons ainsi la problématique «Easy Switch» dans le chapitre 7 du présent rapport. Il appert que les plaintes relatives à l'accueil («service clientèle») en augmentation importante (4,95% contre 1,91% en 2019) sont, comme en 2019, majoritai-

rement associées à une autre catégorie. Les soucis rencontrés par les utilisateurs de télécommunications lors d'un premier contact avec les services de première ligne font l'objet d'une analyse approfondie dans le chapitre 8 du présent rapport. 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

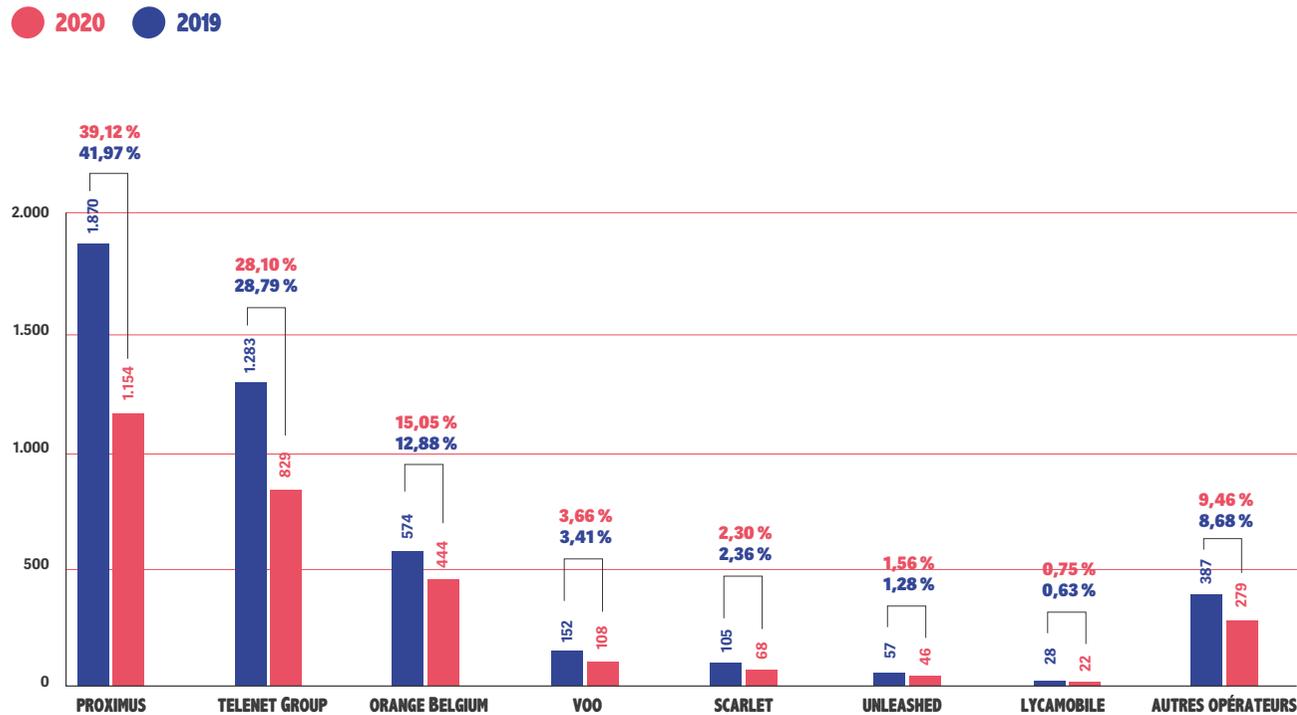
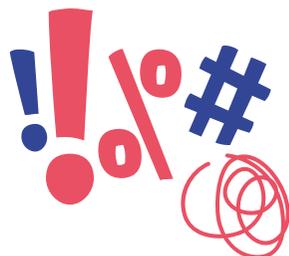


TABLEAU 10

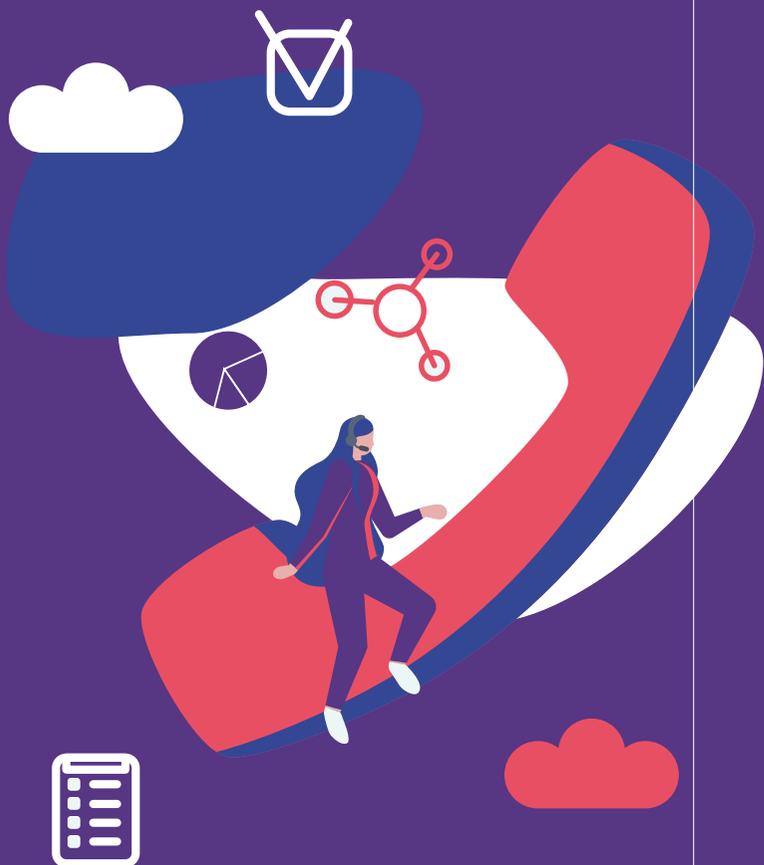
Les dossiers relatifs au harcèlement par téléphone sont en baisse, soit 2.950 requêtes contre 4.456 en 2019. Nous avons tenu compte du fait que certains dossiers concernent un ou plusieurs opérateur (s). Les plaintes visant Proximus sont toujours en tête (39% pour 41,97% en 2019) malgré une nette diminution en termes de volume (1.154 contre 1.870 en 2019). Les plaintes concernant Telenet Group connaissent, en termes de pourcentages, une réelle stabilité (28,10% pour 28,79% en 2019), tout comme VOO (3,66% pour 3,41% en 2019) et Scarlet (2,30% pour 2,36% en 2019), Unleashed (1,56% pour 1,28% en 2019) et Lycamobile (0,75% pour 0,63% en 2019). La problématique du harcèlement téléphonique et l'absence de solution pour mettre fin aux appels dérangeants sont abordés dans le chapitre 6 de ce rapport annuel.



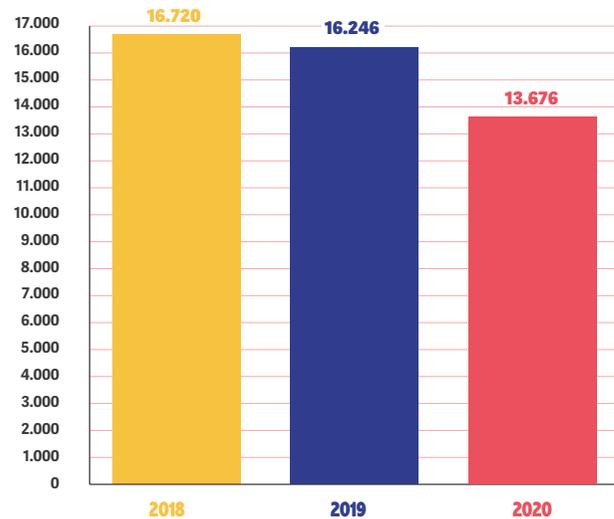
# 02

## PLAINTES TRAITÉES EN 2020

A. Aperçu des plaintes traitées entre 2018 et 2020.....	18
B. Répartition des plaintes traitées par procédure.....	18
C. Délai moyen de traitement par procédure.....	19
D. Plaintes Appels malveillants.....	20
E. Plaintes Médiation .....	21
1. Recevabilité.....	21
2. Motifs d'irrecevabilité.....	22
3. Résultats.....	23
4. Résultats positifs pour les plaignants.....	24
F. Demandes d'information par téléphone .....	25



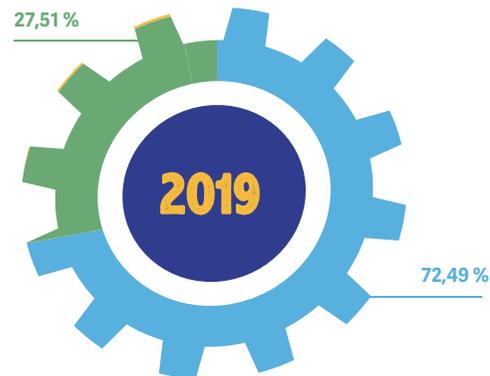
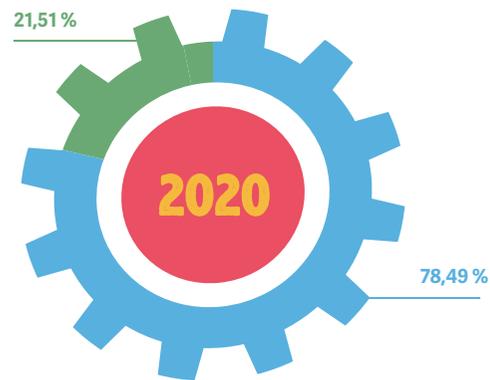
## A. APERÇU DES PLAINTES TRAITÉES ENTRE 2018 ET 2020



**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 2020, nous avons ainsi analysé, traité et clôturé 13.676 dossiers. Le nombre de litiges traités en 2020 est en diminution par rapport à 2019 (16.246) et à 2018 (16.720), suite logique de la baisse du nombre de plaintes déposées.

## B. RÉPARTITION DES PLAINTES TRAITÉES PAR PROCÉDURE

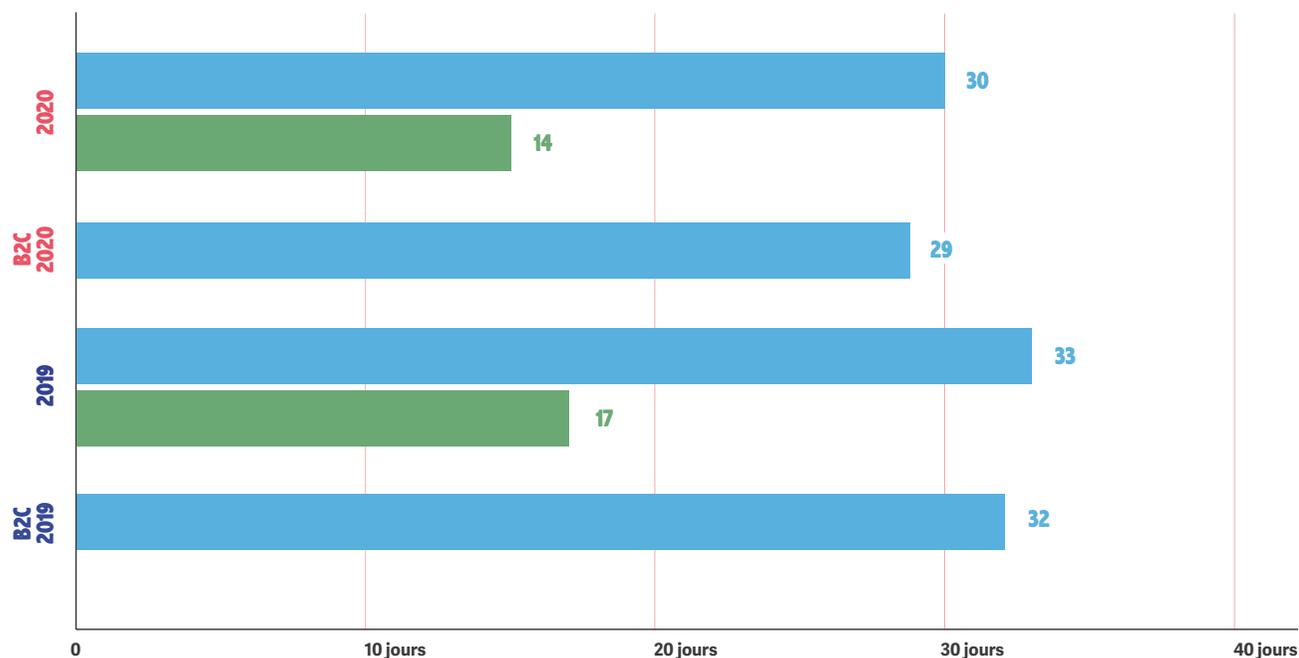


	2020	2019
● APPELS MALVEILLANTS	2.942	4.469
● MÉDIATIONS	10.734	11.777

**TABLEAU 12**

Le nombre de dossiers clôturés concernant les appels malveillants (2.942) connaît une diminution par rapport à l'année précédente (4.469 en 2019), tout comme les dossiers clôturés de médiation (10.734 pour 11.777 en 2019).

## C. DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT PAR PROCÉDURE

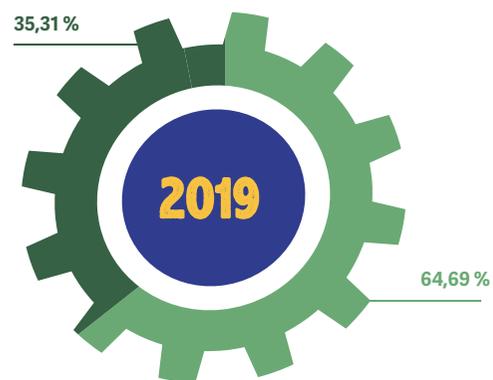
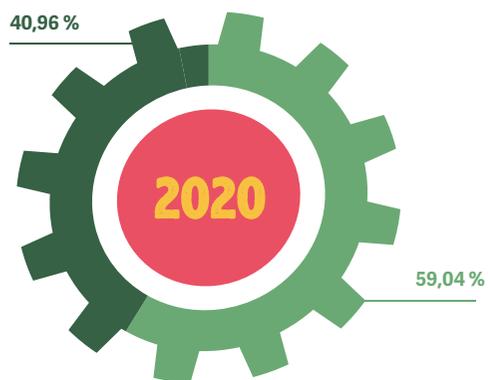


**TABLEAU 13**

Durant l'année 2020, une demande d'aide relative à un harcèlement téléphonique a été gérée, en moyenne, en 14 jours calendrier (contre 17 jours en 2019). Un dossier de médiation a été clôturé, en moyenne, en 30 jours calendrier (contre 33 en 2019).

	2020	B2C 2020	2019	B2C 2019
● MÉDIATION	30	29	33	32
● APPELS MALVEILLANTS	14	/	17	/

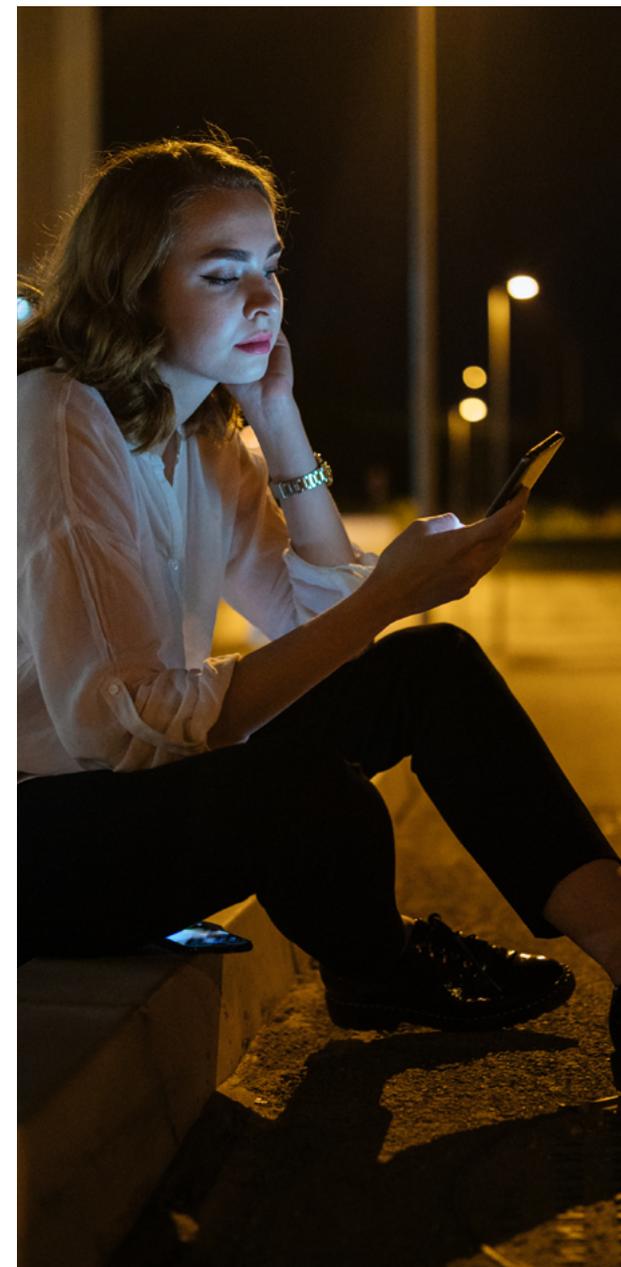
## D. PLAINTES APPELS MALVEILLANTS



**TABLEAU 14**

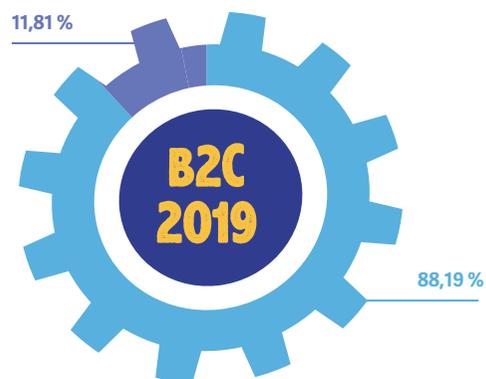
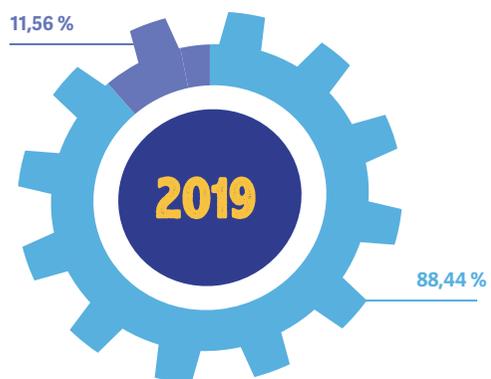
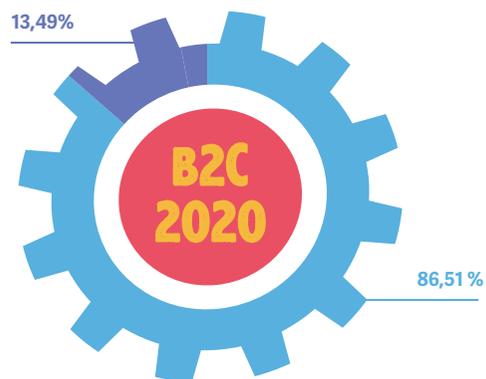
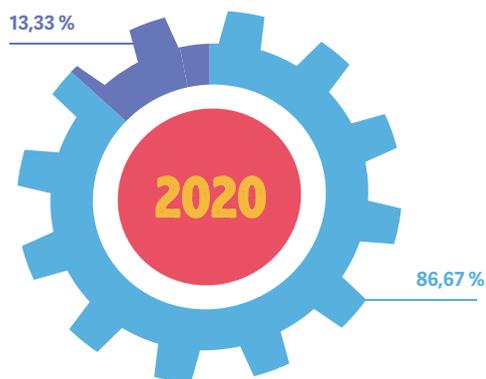
Nous constatons une hausse, en termes de pourcentage, du nombre de doléances où une identification a pu être communiquée (40,96% contre 35,31% en 2019). Plus du double des dossiers afférents au harcèlement téléphonique se sont clôturés par l'absence d'identification du présumé auteur/des présumés auteurs d'appels/sms malveillants ou dérangeants (59,04% contre 64,69% en 2019). Nous abordons, entre autres, cette problématique dans le chapitre 6 du présent rapport.

	2020	2019
● IDENTIFICATIONS NON ABOUTIES	1.737	2.891
● IDENTIFICATIONS ABOUTIES	1.205	1.578



## E. PLAINTES MÉDIATION

### 1. RECEVABILITÉ



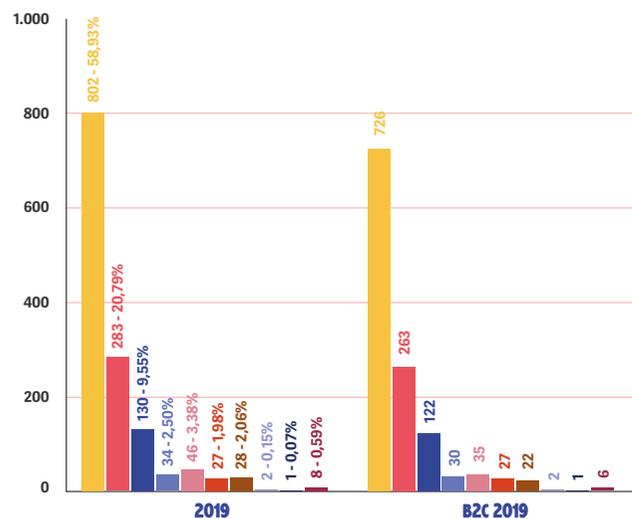
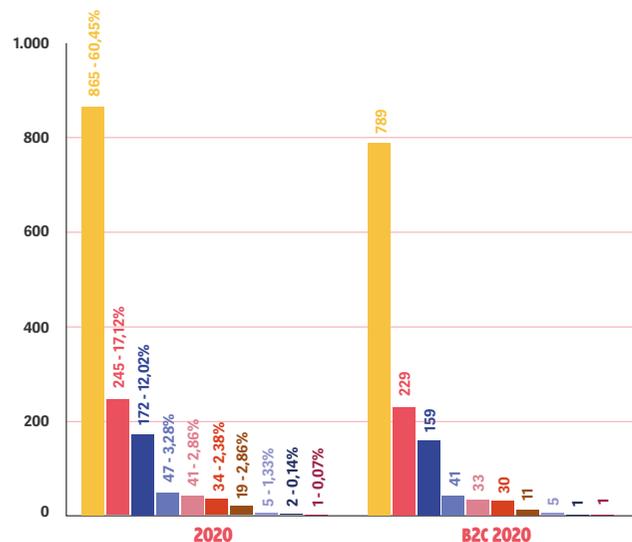
**TABLEAU 15**

Les litiges de Médiation repris comme recevables connaissent une légère diminution en termes de pourcentage (86,67% pour 88,44% en 2019).

Le pourcentage de dossiers de médiation déclarés recevables visant des plaignants non professionnels («Business to Consumer») est, en 2020, quasiment identique, soit 86,51%.

	2020	B2C 2020	2019	B2C 2019
● RECEVABLES	9.303	8.332	10.416	9.211
● NON RECEVABLES	1.431	1.299	1.361	1.234

## 2. MOTIFS D'IRRECEVABILITÉ



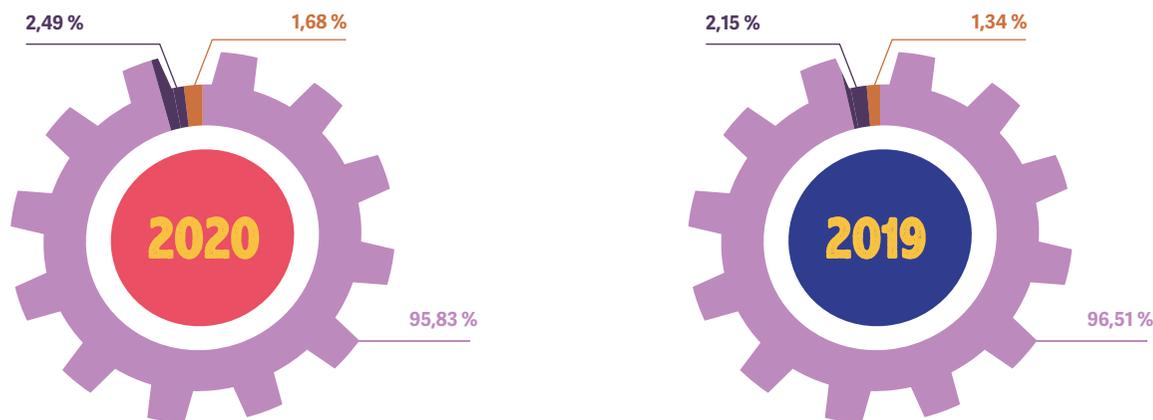
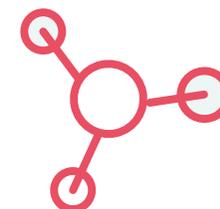
	2020	B2C 2020	2019	B2C 2019
● RECOURS	865	789	802	726
● DONNÉES INCOMPLÈTES	245	229	283	263
● AUTRE SECTEUR CONCERNÉ	172	159	130	122
● PROCÉDURE JUDICIAIRE	47	41	34	30
● SAISINE DE PLUS D'UN AN	41	33	46	35
● PROBLÈME DE COMPRÉHENSION	34	30	27	27
● CONFLIT PRIVÉ	19	11	28	22
● PLAINTÉ VEXATOIRE	5	5	2	2
● HORS ATTRIBUTIONS	2	1	1	1
● OPÉRATEURS ÉTRANGERS	1	1	8	6

**TABLEAU 16**

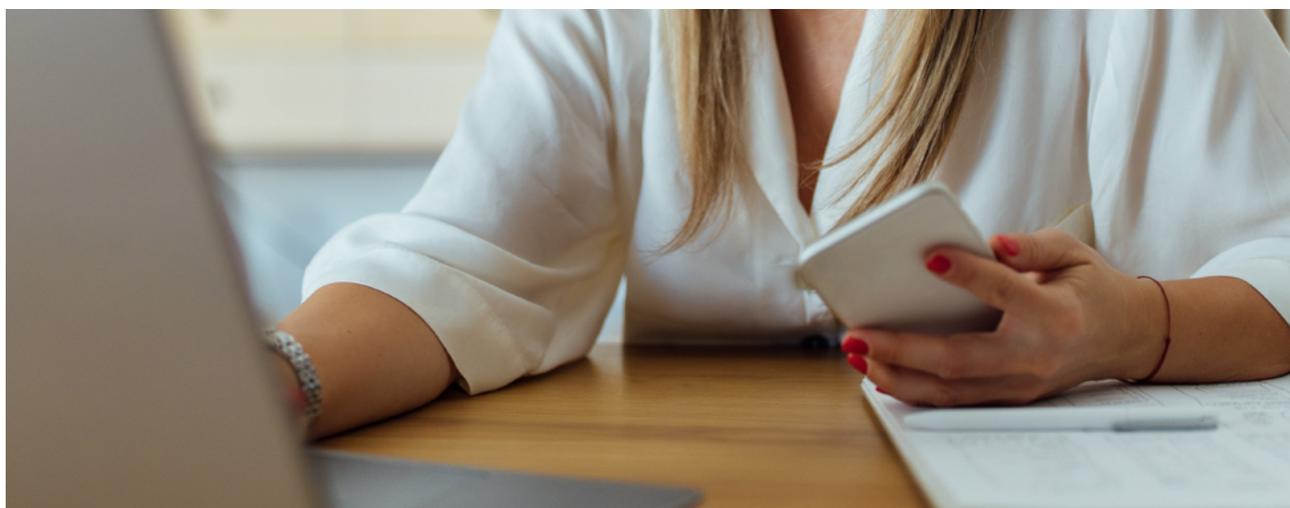
Dans plus de la moitié (60,45%) des dossiers de médiation non recevables, le service de médiation a estimé la plainte irrecevable en raison de l'absence de prise de contact préalable avec l'opérateur concerné (contre 58,93% en 2019). En tant qu'instance de recours, nous ne pouvons intervenir que si le plaignant a déjà tenté de régler son différend avec l'opérateur lui-même. 17,12% des plaintes non recevables en 2020 étaient jugées comme incomplètes (contre 20,79% en 2019). Le service de médiation doit, en effet, disposer d'un minimum d'information pour pouvoir traiter un litige. Dans

12,02% des dossiers non recevables, le service de médiation a refusé leur traitement parce que le problème soulevé visait un autre secteur que les télécommunications ou faisait l'objet d'un recours juridictionnel (3,28% contre 2,50% en 2019). 2,86% des litiges déclarés non recevables relevaient d'une saisine auprès de l'opérateur de plus d'un an (contre 3,38% en 2019). 2,38% des doléances déclarées irrecevables auprès du service concernaient, en 2020, des problèmes de compréhension (contre 1,98% en 2019) ou un conflit d'ordre privé (1,33% contre 2,06% en 2019).

### 3. RÉSULTATS



	2020	2019
● CONCILIATIONS	8.915	10.052
● RECOMMANDATIONS	232	224
● PLAINTES RETIRÉES	156	140



**TABLEAU 17**

Une grande majorité des dossiers traités a abouti à un règlement à l'amiable (95,83% pour 96,51% en 2019). Le nombre de recommandations formulées augmente numériquement (232 pour 224 en 2019). A noter que le nombre de réclamations retirées est, quant à lui, en hausse (156 pour 140 en 2019). 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 2020.

## 4. RÉSULTATS POSITIFS POUR LES PLAIGNANTS

	2020	% 2020	B2C 2020	B2C % 2020	2019	% 2019	B2C 2019	B2C % 2019
<b>Conciliations</b>	8.915	95,83%	7.994	95,94%	10.052	96,51%	8.899	96,61%
<b>Recommandations favorables au client suivies par la firme</b>	38	0,41%	35	0,42%	47	0,45%	37	0,40%
<b>Recommandations favorables au client partiellement suivies par la firme</b>	22	0,24%	21	0,25%	16	0,15%	14	0,16%
<b>Recommandations sans suite de la firme après 40 jours : elles deviennent exécutoires</b>	14	0,15%	7	0,09%	11	0,11%	10	0,11%
<b>Total des résultats positifs</b>	8.989	96,62%	8.057	96,70%	10.126	97,22%	8.960	97,27%
<b>Résultats négatifs</b>	111	1,19%	95	1,14%	113	1,08%	96	1,04%
<b>Recommandations sans suite de la firme avant le délai de 40 jours</b>	47	0,51%	39	0,47%	37	0,36%	35	0,38%
<b>Plaintes retirées</b>	156	1,68%	141	1,69%	140	1,34%	120	1,30%
<b>Total des plaintes traitées</b>	9.303	100%	8.332	100%	10.416	100%	9.211	100%

### TABLEAU 18

Les résultats positifs (96,62% contre 97,22% en 2019) reprennent le total des conciliations (8.915), des recommandations favorables aux plaignants suivies par la firme (38), des recommandations favorables au plaignant partiellement suivies par la firme (22) et des recommandations sans suite de la firme devenant exécutoires (14).

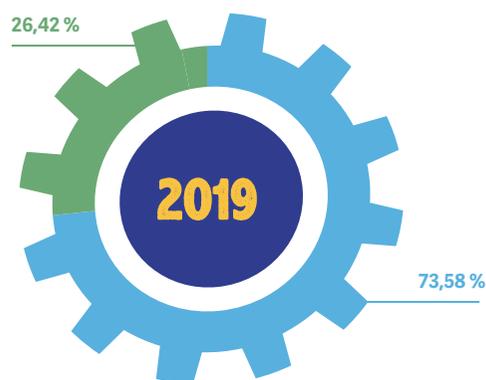
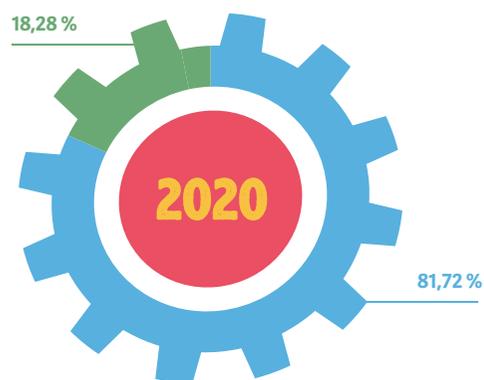
Il faut savoir que, dans un délai de vingt jours ouvrables à compter de la date de notification de la recommandation par le service de médiation, l'opérateur est tenu d'informer le plaignant et le service de médiation de sa décision motivée. Après expiration dudit délai, en cas de non-respect

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 est tenu d'exécuter la recommandation en ce qui concerne les aspects spécifiques au plaignant. Les résultats négatifs (1,19% contre 1,08% en 2019) comptabilisent le total des recommandations en concordance avec la firme (29) et des

recommandations favorables aux plaignants non suivies par la firme (82). Au 31 décembre 2020, nous comptons, par ailleurs, 47 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, 2020 peut être considérée comme une année positive : pour 96,62% des dossiers clôturés (97,22% en 2019), nous sommes parvenus à obtenir un résultat favorable aux usagers des télécoms. En ce qui concerne les plaignants non professionnels (B2C), l'ensemble des pourcentages est, en majorité, identique.

## F. DEMANDES D'INFORMATION PAR TÉLÉPHONE

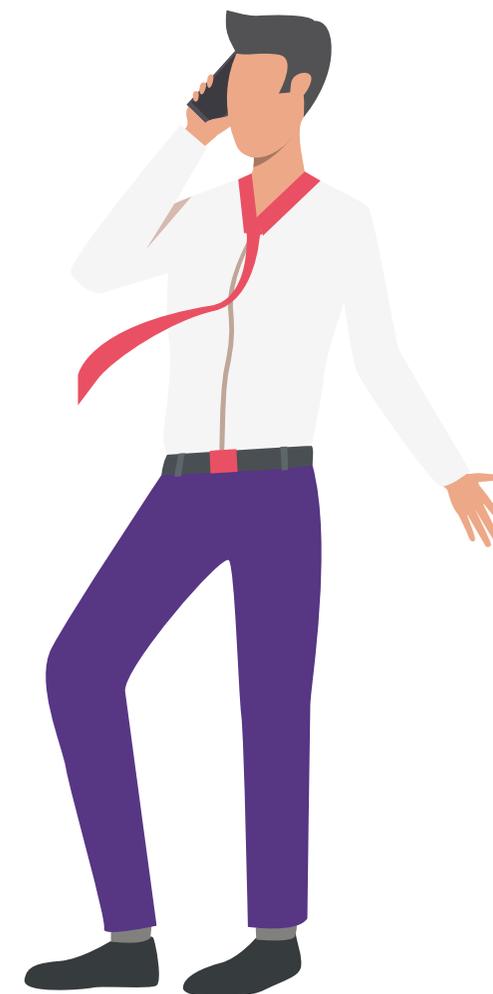


**TABLEAU 19**

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 l'introduction d'une réclamation ou d'une demande d'identification de présumés auteurs d'appels malveillants. 6.704 demandes d'information par téléphone (pour 6.442 en 2019) concernaient un litige avec un opérateur (81,72% pour 73,58% en 2019), soit une évolution de 4,07%.

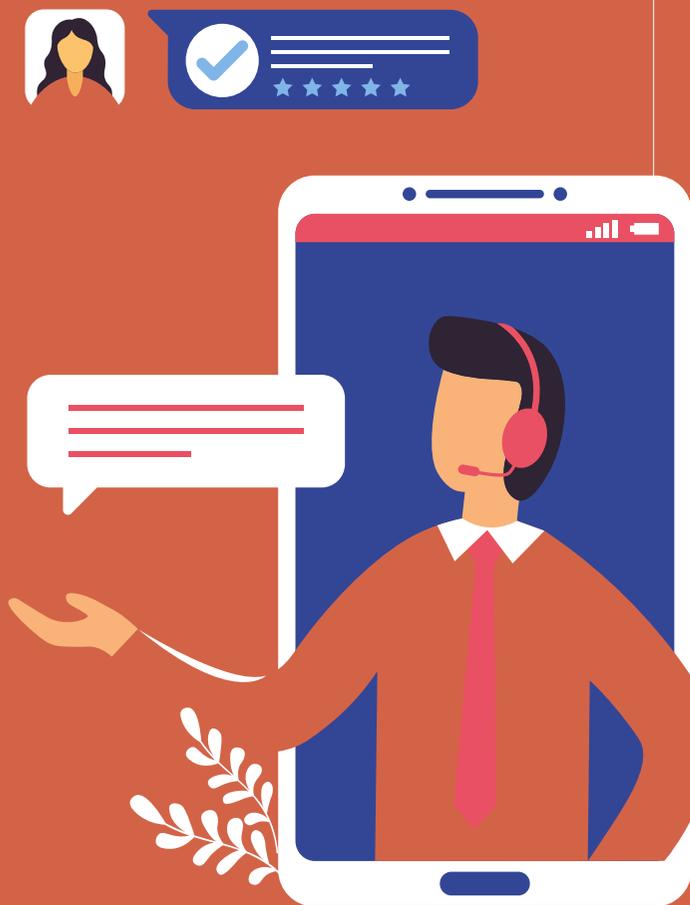
1.500 demandes d'information (18,28% pour 26,42% en 2019) visaient à obtenir des informations quant au harcèlement téléphonique et plus précisément, la procédure d'identification.

	2020	2019
● INFORMATION MÉDIATION	6.704	6.442
● INFORMATION APPELS MALVEILLANTS	1.500	2.313



# 03

## LE TOP 10 DES OPÉRATEURS



A. Introduction.....	27
B. Traitement des plaintes.....	27
1. Proximus.....	27
2. Telenet Group.....	29
3. Orange.....	30
4. Scarlet.....	31
5. VOO.....	32
6. Unleashed (Mobile Vikings/Jim Mobile).....	33
7. M7 Group ( TV Vlaanderen/Télsat).....	34
8. Lycamobile, Edpnet et Fluvius.....	35



## A. INTRODUCTION

Conformément à l'article 43 bis, § 3, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, le service de médiation pour les télécommunications a pour principale mission d'examiner toutes les plaintes des utilisateurs finals et de s'entremettre pour faciliter un règlement amiable des litiges entre ces derniers et les opérateurs et autres fournisseurs de services de communications électroniques.

Lorsqu'un compromis à l'amiable s'avère impossible, le service de médiation adresse une recommandation à l'entreprise concernée. Une copie de cette recommandation est également transmise à l'utilisateur final. Cette recommandation s'appuie, essentiellement et selon le cas, sur le sens commun, l'équité, les dispositions contractuelles ou légales.

L'entreprise concernée dispose alors d'un délai de vingt jours ouvrables pour motiver sa décision au cas où elle ne suivrait pas la recommandation. La décision motivée est envoyée au plaignant ainsi qu'au service de médiation.

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

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

Comme à l'accoutumée, ce chapitre dresse le palmarès des 10 opérateurs ayant généré le plus de plaintes au cours de l'année écoulée. De manière générale, plusieurs tendances

constatées en 2019 se maintiennent et se confirment en 2020, tant en ce qui concerne le nombre de plaintes recensées pour chaque opérateur que les problématiques les plus récurrentes.

Ainsi, le Top 10 en 2020 est quasiment similaire à celui établi en 2019, si ce n'est au niveau de la dixième et dernière place occupée l'année passée par Lycamobile et désormais, tenue par Fluvius. Lycamobile se positionne dorénavant à la huitième place. Par ailleurs, le trio de tête demeure inchangé, à savoir Proximus, Telenet Group et Orange.

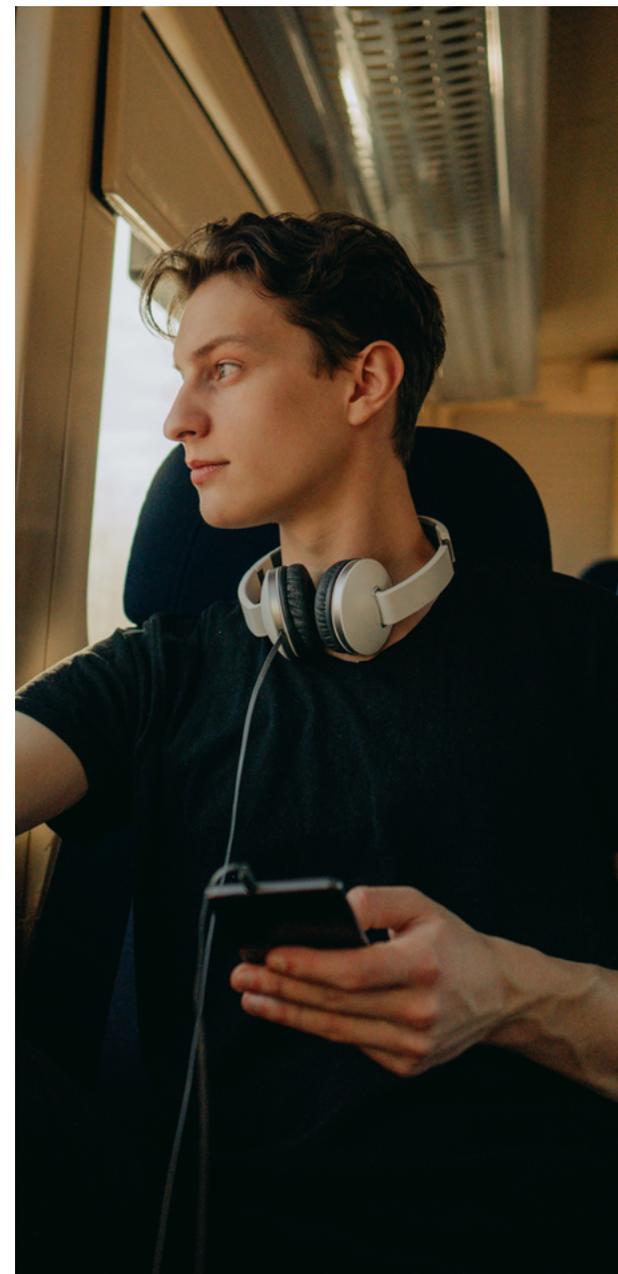
Pour chacun des 10 opérateurs repris au classement, une mention particulière sera accordée aux catégories de plaintes les plus significatives ayant générées le plus grand nombre de plaintes. Par ailleurs, certaines de ces thématiques ainsi épinglées sont plus amplement développées dans les chapitres suivants.

## B. TRAITEMENT DES PLAINTES

### 1. Proximus

A l'instar des années précédentes, Proximus occupe la première place du top 10 avec 5.207 plaintes traitées. En 2020, le service de médiation est parvenu à un règlement amiable dans 84,9% des plaintes (4.422) à l'encontre de Proximus.

La majorité des plaintes traitées en 2020 et relatives à Proximus concernent la facturation des services M-Commerce (633 plaintes), le blocage des appels entrants (259 plaintes), la résiliation des abonnements (257 plaintes), Easy Switch (246 plaintes) et la facturation des packs (217 plaintes).



### 1.1. Facturation de services de tiers : M-Commerce

La majorité des plaintes relatives à Proximus traitées en 2020 ont trait à la facturation de services de tiers, mobile commerce ou M-Commerce (633 plaintes). Généralement, les abonnés concernés contestent avoir souscrit un quelconque abonnement pour de tels services. Par ailleurs, ces plaintes mettent également en évidence la faible implication de Proximus et plus spécialement les services de première ligne qui bien souvent se bornent à renvoyer l'abonné vers le prestataire de services ou encore la Police. Enfin, ces plaintes mettent en lumière les limites et lacunes des dispositions légales en la matière. Ce thème est plus abondamment abordé au chapitre 9 du présent rapport annuel auquel il est, par conséquent, renvoyé.

*L'opérateur Proximus m'a volé 603,79 €. J'ai pris contact par téléphone avec Proximus. Proximus me dit que je me suis abonné auprès d'une société. Je leur ai demandé le nom de cette société. C'est la société Wister. J'ai dit que je ne connaissais pas cette société et que je n'avais rien signé. Il m'a été dit que je devais prendre contact avec Wister et leur demander de mettre fin au contrat. Proximus m'a donné le numéro téléphone de Wister et je l'ai contactée : Comment je suis abonné chez vous et que faites-vous ? Soi-disant, ils m'ont envoyé un sms et j'ai cliqué sur le sms et donc je me suis abonné automatiquement. J'ai perdu 700 €. Pourtant, je n'ai rien signé. Ils m'ont répondu que je devais contacter Proximus. J'arrête la domiciliation ainsi que mon abonnement chez Proximus. J'ai demandé à Proximus de me rembourser le montant, ils ont refusé. On m'a dit que je devais introduire ma réclamation chez Wister. Proximus me réclame encore 257,42 € via l'huissier.*

### 1.2. Résiliation : Maintien de la facturation

Les plaintes en rapport avec la résiliation des abonnements, constituent la troisième catégorie de plaintes ayant généré, en 2020, un nombre significatif de plaintes à charge de Proximus (257 plaintes). Ces plaintes font suite au maintien de la facturation nonobstant confirmation de la résiliation par Proximus.

*Malgré l'envoi d'une lettre recommandée par laquelle je demande l'annulation de mon abonnement et pour laquelle j'ai reçu un e-mail de Proximus me confirmant la résiliation, cette société continue de m'envoyer des factures (mars 46,43 € / avril 10 €) pour les prestations non fournies. Et ce malgré confirmation que le contrat est résilié depuis le 14 février 2020.*

### 1.3. Easy switch : Absence de notification auprès de l'opérateur donneur

Les réclamations en rapport avec la procédure Easy Switch représentent également une source considérable de plaintes (246 plaintes). Comme illustré, ci-dessous, Proximus tarde ou omet fréquemment de notifier la désactivation des services à l'opérateur donneur. En principe, il incombe à l'opérateur receveur (Proximus) de transmettre dès que possible après l'activation de ses services la demande de désactivation des services auprès de l'opérateur donneur (article 9 de l'arrêté royal du 6 septembre 2016 à relatif à la migration des services de ligne fixe et des offres groupées de services dans le secteur des communications).

D'autre part, cette négligence entraîne une double facturation pour les abonnés concernés. L'intervention du service de médiation permet d'obtenir une prise en charge de la facturation de l'opérateur donneur, soit par l'opérateur donneur lui-même, soit par Proximus.

*J'ai changé d'opérateur (passage chez Proximus au 28/12/2019. Or j'ai reçu une facture de mon ancien opérateur : VOO me réclamant un paiement pour l'entièreté du mois de janvier 2020. Un contact téléphonique avec VOO m'a appris qu'ils n'auraient pas reçu l'info du changement de contrat de la part de Proximus (code Switch). Je suis donc victime d'une double facturation à laquelle s'ajoutent des frais de rappels à coup de 10.00 € de la part de VOO. Je ne suis bien évidemment pas en mesure de les payer.*

### 1.4. Facturation pour non rentrée de matériel (décodeur)

105 plaintes concernant la facturation pour non rentrée de matériel et, plus particulièrement, de décodeur ont été dénombrées en 2020. Dans la majorité des cas, les abonnés concernés déclarent, sans pour autant être en mesure d'en produire la moindre preuve, avoir restitué le matériel. De son côté, Proximus soutient ne pas avoir trace d'une quelconque remise dudit matériel.

### 1.5. Inaccessibilité du service à la clientèle via le numéro d'appel général

Enfin, en 2020, 651 demandes d'informations téléphoniques de plaignants ne parvenant pas à joindre le service clientèle de Proximus via le numéro d'appel général 0800/ 33 800 ont été adressées au service de médiation. Il importe dès lors d'insister, à nouveau, sur la nécessité pour les opérateurs de mobiliser les moyens nécessaires au bon fonctionnement des services de première ligne (rapport annuel 2019, p. 51). Cela est d'autant plus crucial en cette période de pandémie COVID -19. Au chapitre 8 du présent rapport annuel, il est plus spécifiquement question de la problématique du (dys) fonctionnement des services de première ligne.

## 2. Telenet Group

De manière constante depuis 2017, Telenet Group occupe la seconde place du Top 10 des opérateurs. En 2020, 2.460 plaintes traitées relatives à Telenet Group ont été recensées auprès du service de médiation. Ce nombre est en diminution comparativement à 2019 (2.746 plaintes). La baisse ainsi relevée correspond donc à une réduction de l'ordre de 10,4%.

L'intervention du service de médiation a permis d'obtenir un règlement amiable du litige dans 89,5 % des plaintes (2.202 plaintes).

Les principaux problèmes à l'origine des plaintes à l'encontre de Telenet Group visent le blocage des appels entrants (236 plaintes), le changement l'opérateur via la procédure Easy Switch (192 plaintes), les problèmes généraux relatifs à l'Internet (141 plaintes), la problématique de la fraude et de l'usurpation d'identité (130 plaintes), la facturation des abonnements pack (129 plaintes) et la facturation des frais de rappel (124 plaintes).

### 2.1. Blocage des appels entrants

Les plaintes relatives au blocage des appels entrants représentent la première source en termes d'importance des plaintes impliquant Telenet Group (236 plaintes).

*Depuis la semaine dernière j'ai déjà reçu quatre appels téléphoniques de l'étranger sur ma ligne téléphonique fixe. Ces appels proviennent selon moi de la Corse et de la Grèce. Que puis-je faire ?*

Les abonnés concernés sont victimes soit d'arnaques téléphoniques (spams téléphoniques, ping calls, scams Wangiri, ...), soit d'appels intempestifs à des fins commerciales ou de prospection directe. En 2020, dans le contexte de la crise sanitaire liée à la pandémie COVID-19 (voir infra), ces pratiques ont connu une certaine recrudescence.

Dans les deux cas, les abonnés sont le plus souvent démunis face à ces appels indésirables. En effet, ces derniers ne disposent pas, à l'heure actuelle, des moyens techniques permettant de se prémunir, efficacement, contre ce type d'arnaques téléphoniques. Par ailleurs, les dispositions légales en la matière et plus singulièrement les articles VI.110 du Code de droit économique sont très relativement appliquées par les opérateurs. L'article VI. 110 §1 du Code de droit économique précise, entre autres, que « l'utilisation des systèmes automatisés d'appel sans intervention humaine et de télécopieurs à des fins de prospection directe est interdite sans le consentement préalable, libre, spécifique et informé du destinataire des messages. ». Cette législation est certes utile, mais, en raison du principe de territorialité, est inapplicable aux entreprises établies à l'étranger, majoritairement, en cause dans les résultats des plaintes relatives aux appels intempestifs à des fins commerciales ou de prospection directe. Voir chapitre 6 du présent rapport annuel.

### 2.2. Easy Switch

À l'instar de 2019, « Easy Switch » constitue, en 2020, une des principales causes de plaintes à charge de Telenet Group (192 plaintes). Les problèmes relatifs à la procédure Easy Switch sont plus amplement analysés au chapitre 7 du présent rapport annuel.

### 2.3. Facturation : frais de rappel

En 2020, 124 plaintes concernant la facturation par Telenet Group de frais de rappel ont été introduites auprès du service de médiation. Pour l'essentiel, ces plaintes attestent de problèmes imputables à Telenet Group tels que le non-respect du principe de la gratuité du premier rappel ou encore des problèmes quant aux modalités de transmission de la facture. Ces problèmes constituent autant de manquements à l'article 119, §2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. L'article précité, entré en vigueur le 1er juillet 2018, définit les règles et principes

applicables en cas de non-paiement. En ce qui concerne, précisément, les frais de rappel, ledit article dispose que : « Si l'abonné ne paie pas sa facture à temps, l'opérateur peut rappeler par écrit à l'abonné concerné à tout moment l'expiration de l'échéance de la facture et l'inviter à effectuer le paiement du montant réclamé par l'opérateur (...) ». En conséquence, la facturation de frais de rappel suppose au préalable, la transmission, en bonne et due forme, à l'abonné d'un avis l'invitant à effectuer le paiement du montant réclamé (rapport annuel 2018, chapitre 8).

*(...) Telenet Group se plaît à me facturer systématiquement des frais de rappel de 10€ sans jamais me faire parvenir la moindre facture initiale, se bornant à constater un pseudo retard de paiement de ma part. Certains mois, je reçois même des factures couvrant deux mois, Telenet n'ayant manifestement pas pris connaissance de mon virement... Je me suis rendu à plusieurs reprises dans une téléboutique Telenet où il m'est assuré que tout est réglé et que je n'aurai plus de problèmes. Les collaborateurs de BASE sont injoignables depuis le début du confinement, mais n'hésitent pas à me facturer des frais de rappel, au sujet desquels il est donc impossible d'avoir la moindre explication. Ce d'autant que les relevés de BASE sont contradictoires : ainsi, l'application m'assure que mes factures sont réglées alors même que je reçois un sms m'invitant à régler 18€50 et que, parallèlement, l'espace client sur leur site Internet me dit qu'il me reste un solde dû de 37€. J'ai bien entendu tenté de passer par la domiciliation et ce, à plusieurs reprises : l'opérateur me déclare, à chaque fois, que le prélèvement ne serait pas passé, ce qui est tout bonnement impossible. Je me demande dans quelle mesure ma demande de domiciliation a réellement été prise en compte.*

### 3. Orange

En 2020, tout comme en 2019, Orange se positionne en troisième place du Top 10. Le service de médiation a enregistré 2.002 plaintes traitées à l'encontre d'Orange.

L'intervention du service de médiation a permis un règlement amiable de 1.801 plaintes soit, 89,9 % des plaintes à l'encontre d'Orange.

Tout comme en 2018 et 2019, les plaintes les plus fréquentes concernent l'application de la procédure Easy Switch (205 plaintes) ainsi que la résiliation des abonnements (159 plaintes).

#### 3.1. Easy Switch : problème structurel

Le grief le plus fréquemment évoqué dans les plaintes contre Orange concerne « Easy Switch » avec un total de 205 plaintes. Le chapitre 7 est spécialement consacré à la problématique Easy Switch.

*J'étais abonné chez Telenet depuis 15 ans et réglais normalement mes factures mensuelles. En juin, je suis passé chez Orange. L'agent de la téléboutique Orange m'a persuadé de transférer mon abonnement et m'a promis qu'Orange appliquerait la procédure Easy Switch et se chargerait de ce transfert. Je n'avais donc rien à faire. Quelques jours plus tard, un technicien d'Orange est venu chez moi et tous les modems et connexions ont été installés. Depuis la fin du mois d'octobre, je reçois des lettres de Telenet en raison d'un impayé de 500 €. Telenet me dit qu'il s'agit d'une erreur d'Orange, qui n'a pas correctement résilié mon contrat. Je ne sais pas qui s'est trompé ici, mais j'ai toujours payé un abonnement auprès d'un opérateur. Pourquoi Telenet réclame le paiement de services qui n'ont pas été fournis ? Orange est-il responsable du transfert ?*

#### 3.2. Problèmes liés à la résiliation des abonnements

Les problèmes afférents à la résiliation représentent également un motif important de contestations donnant lieu à l'introduction de plaintes (159) à l'encontre d'Orange. Les problèmes relevés sont divers et variés : absence de traitement et de suivi de la demande de résiliation, maintien de la facturation en dépit de la résiliation, facturation de frais de résiliation anticipée, ...

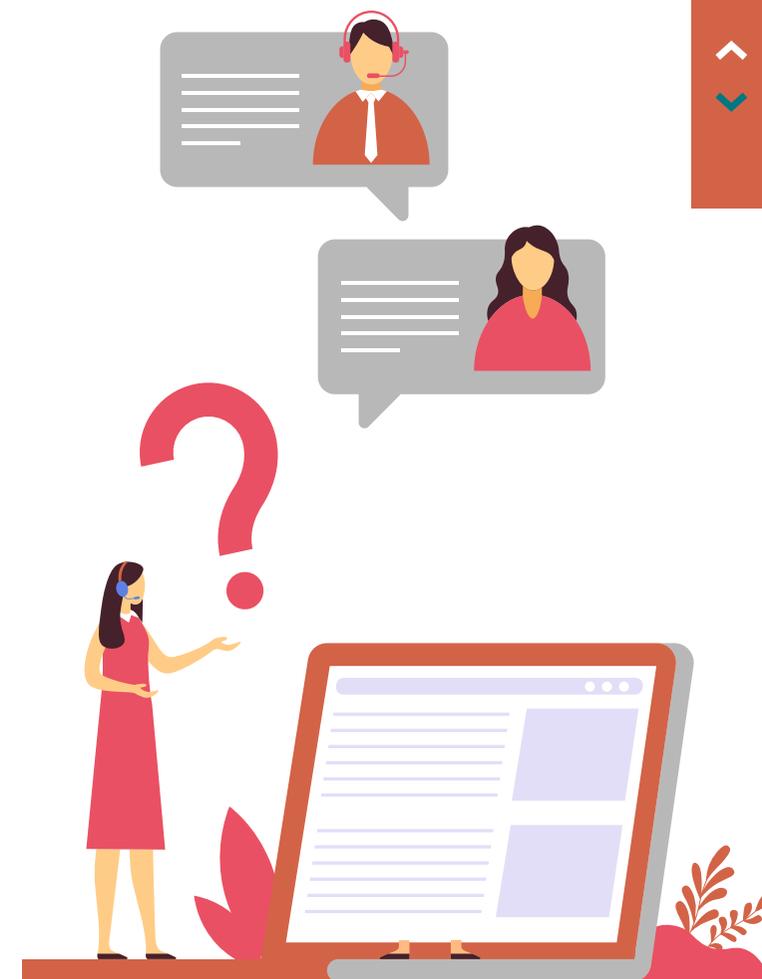
*Vous trouvez ci-joint les documents et preuves concernant une résiliation faite chez Orange le 22 janvier 2018. La résiliation n'a pas été effectuée en interne chez Orange. Orange a donc continué à prélever le montant de l'abonnement jusqu'en novembre 2019. Malgré la preuve irréfutable de la demande de résiliation faite en magasin, Orange refuse de me rembourser. Mon dernier mail reste d'ailleurs sans réponse. Il va de soi que je ne laisserai pas les choses en l'état et que je ferai valoir mes droits. Je réclame donc toujours un montant de 580 €. Pouvez-vous, s'il vous plaît, m'aider dans ma démarche ? »*

Conformément à l'article 111/3, § 1 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, Orange se doit de résilier le contrat au moment choisi par l'abonné, même immédiatement. Il incombe également à Orange d'adresser une confirmation écrite à l'abonné.

#### 3.3. Désactivation du tarif téléphonique social

Enfin, le service de médiation souhaite revenir sur l'implémentation des nouveaux abonnements « GO » opérée par Orange courant du mois de mars 2020. En effet, cette implémentation s'est accompagnée pour certains abonnés de la désactivation du tarif téléphonique social dont ils bénéficiaient auparavant. Le service de médiation a traité 39 plaintes en rapport avec cette problématique. Un accord amiable est intervenu pour une très large partie des dites plaintes. La problématique liée à la désactivation du

tarif social par Orange est plus largement développée au chapitre 5.



## 4. Scarlet

Scarlet demeure à la quatrième place du Top 10. En 2020, le nombre de plaintes traitées à charge de Scarlet est en diminution (735 plaintes). En 2019, 1.208 plaintes visant Scarlet ont été traitées auprès du service de médiation. Cela équivaut à une baisse de 39,1 %.

Courant 2020, 648 plaintes soit 88,2 % des réclamations concernant Scarlet ont débouché sur un accord à l'amiable entre les parties.

Ces plaintes ont majoritairement trait à « Easy Switch » (62 plaintes), à la résiliation des abonnements (61 plaintes) et la facturation de l'internet mobile (43 plaintes). Par ailleurs, les plaintes concernant l'activation tardive des services de télécommunications demeurent d'actualité en 2020 (43 plaintes). Une analyse détaillée de cette problématique est développée au chapitre 9 du rapport annuel 2019.

### 4.1. Easy Switch : Mention d'un numéro de client ou d'identification « Easy Switch » erroné

Une large partie des plaintes (62 plaintes) à l'encontre de Scarlet sont relatives à l'application de la procédure Easy Switch censée faciliter le changement d'opérateur. L'exemple ci-dessous met en lumière un des problèmes structurels dans l'application de la procédure Easy Switch, à savoir le fait pour l'opérateur donneur de renseigner un numéro de client ou d'identification « Easy Switch » erroné. Cette problématique est largement développée au chapitre 7 du présent rapport annuel.

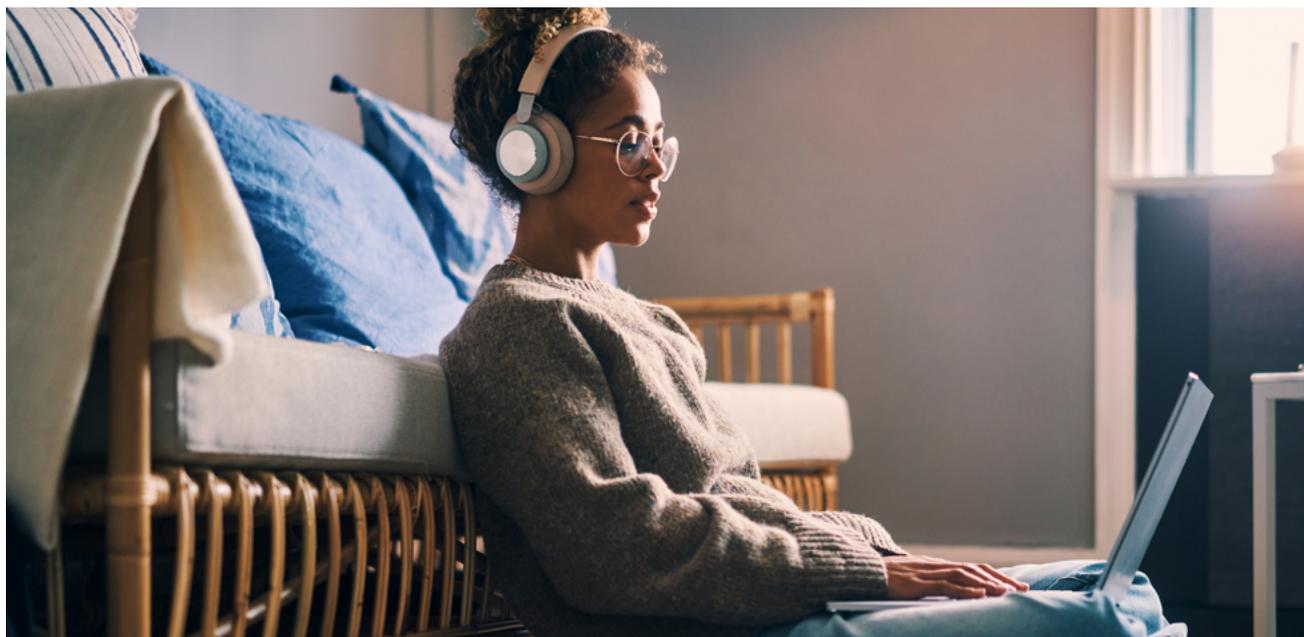
*La procédure de résiliation auprès de l'opérateur Scarlet via le n° « Easy Switch » n'a pas été enregistrée à la date demandée. L'opérateur VOO quant à lui, me fait savoir qu'ils ont bien envoyé la demande mais je constate qu'il manque un chiffre du n° « Easy Switch ». Conclusion, Scarlet dit qu'ils n'ont pas reçu le bon numéro (mais n'ont rien*

*fait savoir) et VOO ne veut rien entendre et considère que Scarlet aurait dû réagir.*

### 4.2. Problèmes relatifs au traitement et au suivi des demandes de résiliation

A côté des problèmes liés à l'application de la procédure Easy Switch, 61 plaintes consécutives à la résiliation ont, en 2020, également été traitées auprès du service de médiation. Ces plaintes sont, généralement, consécutives à une défaillance de Scarlet au niveau du traitement et du suivi de la demande de résiliation.

*Malgré l'envoi d'un e-mail de résiliation, je reçois toujours des factures. J'aimerais être remboursé et clôturer mon dossier chez Scarlet, s'il vous plaît.*



## 5. VOO

VOO se maintient à la cinquième place du Top 10 et ce, malgré une hausse du nombre de plaintes traitées en 2020 soit, 556 plaintes contre 445 plaintes en 2019. Cela représente plus exactement une augmentation de 24,9%.

Le service de médiation est parvenu à clôturer à l'amiable 458 plaintes, soit 82,4% des plaintes à l'encontre de VOO.

Les plaintes les plus récurrentes à charge de VOO sont consécutives à l'application de la procédure Easy Switch (100 plaintes), la résiliation des contrats et abonnements (82 plaintes) et les problèmes relatifs à la facturation d'abonnement au niveau des packs (36 plaintes).

### 5.1. Easy Switch : problèmes structurels

Une partie des plaintes formulées à l'encontre de VOO font suite à un changement d'opérateur via la procédure Easy Switch (100 plaintes). Cette problématique est plus amplement analysée au chapitre 7 du présent rapport annuel. Cela étant, il faut ici souligner la nécessité pour l'opérateur receveur, en l'occurrence VOO, d'informer par écrit l'abonné des problèmes rencontrés dans la finalisation de la procédure Easy Switch et de l'inviter à requérir la résiliation écrite des services auprès de son ancien opérateur (article 10 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).

*Depuis le 3 décembre 2019, je suis chez VOO donc j'ai quitté Proximus. VOO a introduit une demande de résiliation avec « Easy Switch » le 3 décembre 2019 VOO n'a pas eu de retour de la part de Proximus et maintenant Proximus me réclame le mois de décembre 2019 et le mois de janvier 2020 et me dit qu'il faut une preuve comme quoi VOO a bien fait la demande de résiliation. Je viens d'avoir VOO qui me dit que je dois passer par vous. Merci d'avance pour votre réponse. Je refuse de payer le mois de décembre 2019 et janvier 2020 puisque je suis chez VOO depuis le 3 décembre 2019.*

### 5.2. Absence de traitement de la demande de résiliation

Par ailleurs, le service de médiation a, en 2020, traité 82 plaintes consécutives à la résiliation d'abonnements ou contrats souscrits auprès de l'opérateur VOO. Le problème majeur concerne le fait que VOO ne tient pas compte de la/des demande(s) de résiliation de l'abonné, parfois réitérée(s), ou exige de l'abonné qu'il précise les motifs justifiant la résiliation.

*Ma demande de résiliation n'étant pas traitée depuis 10 jours, je tente de déposer une plainte via le formulaire en ligne qui ne fonctionne pas car le serveur est en panne depuis. J'essaye depuis un gsm, une tablette ou un Pc mais la réponse est tout le temps la même «serveur down». Je voudrais que ma demande de résiliation se fasse au plus vite, je suis à l'étranger pour un mois d'ici la fin de cette semaine, soit le 24 janvier. Ma demande étant faite depuis le 09 janvier et toujours pas traitée.*

Pour rappel, la résiliation par l'abonné peut se faire par tout moyen écrit et sans devoir en indiquer les motifs. De plus, le contrat doit être résilié au moment choisi par l'abonné, même immédiatement. Une confirmation écrite de la résiliation doit être transmise à l'abonné. L'opérateur met fin au service concerné le plus rapidement possible. Enfin, l'opérateur est tenu de s'abstenir de toute pratique susceptible d'entraver la résiliation. Le service de médiation est, à maintes reprises, intervenu auprès de VOO afin de rappeler ce principe et en recommander le respect (article 111/3, §§ 1 et 2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques).



## 6. Unleashed (Mobile Vikings/Jim Mobile)

En 2020, tout comme en 2019, Unleashed (Mobile Vikings) se place en sixième position du Top 10.

Courant 2020, 89 plaintes impliquant Unleashed (Mobile Vikings) ont été soumises au service de médiation. En 2019, 307 plaintes avaient été comptabilisées à charge d'Unleashed (Mobile Vikings). Les chiffres de 2020 traduisent donc une baisse significative de l'ordre de 71%.

Un accord amiable a pu être dégagé pour 77 plaintes, ce qui représente un pourcentage d'un peu plus de 86,5 %.

### 6.1. Portabilité des numéros mobiles

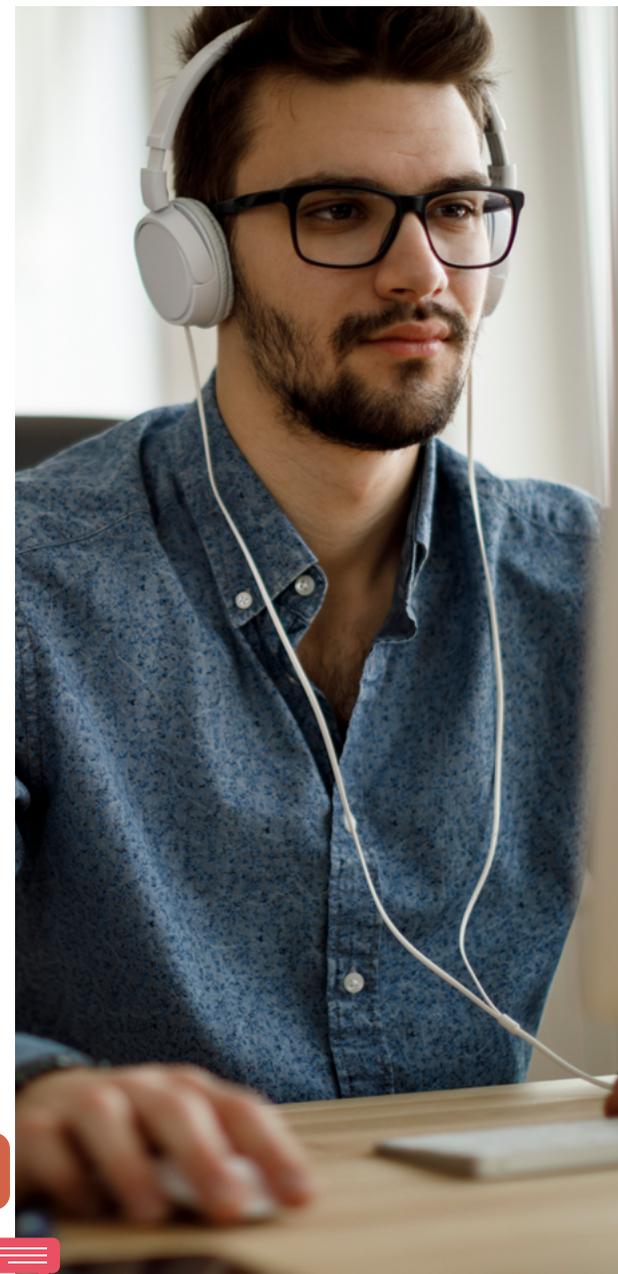
A l'instar de l'année passée, les problèmes liés à la portabilité des numéros mobiles constituent une source des litiges concernant Unleashed (Mobile Vikings), pour lesquels le service de médiation a régulièrement été saisi courant 2020 (19 plaintes).

*Nous avons demandé un portage de numéro pour le numéro ... de Proximus à Mobile Vikings. Lundi soir 5/10, nous avons changé la carte SIM, puis les problèmes se sont posés. Néanmoins, nous avons reçu la confirmation de Mobile Vikings par e-mail que nous changions d'opérateur tout en conservant le nôtre. Apparemment non, car le numéro ne semble en aucun cas être transféré. Après 2 jours d'appels et d'envois d'e-mails aux deux entreprises, nous n'avons toujours pas de solution. Ce numéro est nécessaire. Il nous permet de contacter l'école et l'hôpital pour notre fille qui a de graves problèmes de santé. Veuillez intervenir pour ce problème. Mobile Vikings indique que le problème vient de Proximus.*

### 6.2. Carte prépayée : Expiration du crédit et désactivation du numéro mobile

Les problèmes consécutifs à l'expiration ainsi que qu'à la désactivation du crédit des cartes prépayées représentent la seconde cause d'introduction des plaintes auprès du service de médiation (10 plaintes). Comme en atteste l'exemple ci-après le principe de la désactivation de la carte prépayée faute de recharge dans l'année est encore méconnu par certains abonnés. En outre, cette désactivation ne fait manifestement pas l'objet d'un avertissement préalable d'Unleashed (Mobile Vikings) auprès des abonnés concernés. En effet, ces derniers ont simplement reçu un e-mail le jour de la désactivation les avertissant que leur numéro était désactivé. Cependant, à la suite de l'intervention du service de médiation, Unleashed (Mobile Vikings) a, dans ce type de dossiers, admis que les abonnés n'avaient pas préalablement été informés de la désactivation de leur numéro et les a finalement réactivés.

*Ce 29 mai 2020, Unleashed (Mobile Vikings) me signale que le lendemain, mon numéro de gsm que je possède depuis 20 ans va être clôturé car non rechargé depuis 1 an. J'ai en effet pour l'instant un abonnement de mon employeur et n'avait pas l'utilité de recharger en revanche ce numéro était toujours connecté au réseau dans mon Dual Sim et je recevais régulièrement des SMS et des appels de mes amis et famille. J'ai directement réagi via leur service client WhatsApp pour demander ce que je pouvais faire pour ne pas clôturer mon numéro. On m'a répondu qu'il n'était pas possible de garder mon numéro de téléphone. Je souhaite que mon numéro soit réactivé.*



## 7. M7 Group ( TV Vlaanderen/TéléSAT)

M7 Group (TV Vlaanderen /TéléSAT) se tient désormais à la septième place du Top10. En 2019, M7 Group (TV Vlaanderen /TéléSAT) occupait la 8ème place du classement.

En 2020, le nombre de plaintes traitées mettant en cause TV Vlaanderen (67 plaintes) et TéléSAT (12 plaintes) s'élève à 79. Il s'agit d'une faible augmentation comparativement au nombre de plaintes dénombrées en 2019, soit 69.

Sur les 79 plaintes ainsi traitées, 70 plaintes ont été clôturées par un accord à l'amiable. 7 plaintes ont, quant à elles, données lieu à une recommandation de la part du service de médiation.

Les plaintes les plus fréquemment formulées à l'encontre de TV Vlaanderen/TéléSAT concernent d'une part, la résiliation des abonnements (14 plaintes) et, d'autre part, les dysfonctionnements et dérangements afférents aux services TV de télédiffusion (13 plaintes). Ces dysfonctionnements concernent principalement la réception de certaines chaînes télévisées.

### 7.1. Absence de traitement de la demande de résiliation et maintien de la facturation après résiliation

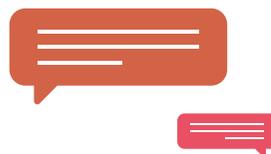
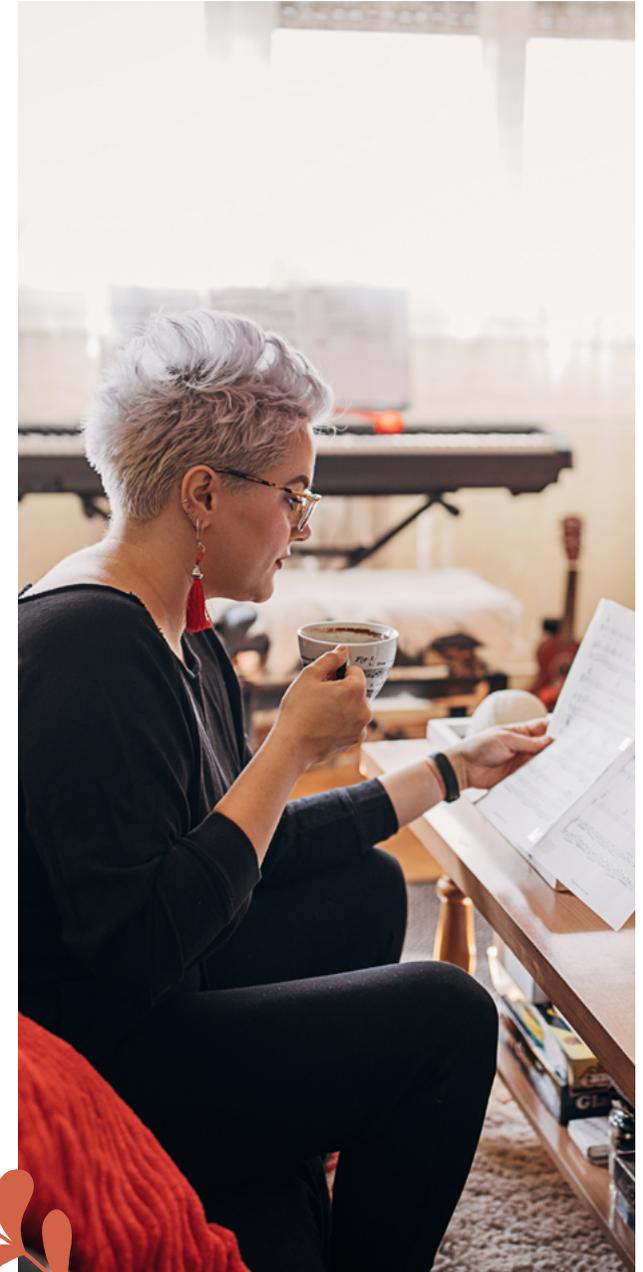
Conformément à l'article 111/3, § 1er de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, il incombe à TV Vlaanderen/TéléSAT d'acter la résiliation au moment choisi par l'abonné, même immédiatement, et de mettre fin au service concerné le plus rapidement possible. Force est de constater que ce principe est loin d'être toujours appliqué par TV Vlaanderen/TéléSAT.

*J'ai prévenu TéléSAT au mois de novembre par mail et par téléphone que je ne renouvellerai pas mon abonnement vu qu'ils me sont toujours redevable de 35 €. Non seulement ils n'ont pas annulé mon abonnement à temps mais ils ont encore le culot de me facturer de 12,54 € alors qu'ils me sont toujours redevables de 35 €. Je refuse de payer ce montant et j'attends toujours mes 35 €. Ils ne sont pas capables de faire leur travail ce n'est pas mon problème. Ils ont été prévenus bien avant la fin de l'abonnement.*

### 7.2. Dérangements

Les problèmes techniques rencontrés sont multiples. Les plaignants font le plus souvent état de problèmes de fonctionnement du modem, de la médiocrité de l'image, de l'impossibilité de capter certaines chaînes télévisées, ...

*Mon module TéléSAT ne fonctionne plus avec les chaînes TéléSAT ! TéléSAT me dit que je dois en acheter un nouveau ! C'est inadmissible. J'utilise dès lors un autre module et celui-ci fonctionne sauf 2 chaînes du bouquet : C8 et Infosport ! Depuis hier la trois et RTL TVI ne fonctionnent plus non plus ! TéléSAT me dit qu'ils sont au courant et qu'une solution va être trouvée. Le comportement de cet opérateur est tout simplement scandaleux. Voulez-vous intervenir ? Merci de trouver une solution.*





## 8. Lycamobile, Edpnet et Fluvius

### 8.1. Lycamobile

En 2020, Lycamobile occupe la huitième place du Top 10. Cette année le service de médiation a traité 54 plaintes à l'encontre de Lycamobile. À la suite de son intervention, le service de médiation est parvenu à régler à l'amiable la quasi-intégralité des dites plaintes.

Les principaux griefs concernant cet opérateur portent sur différents aspects propres à la mobilophonie prépayée tels que l'impossibilité de récupérer un numéro mobile, l'indisponibilité du crédit présent sur une carte prépayée, l'impossibilité de consulter le crédit encore disponible, ... Par ailleurs, l'impossibilité de blocage des appels entrants demeure d'actualité.

La problématique relative au blocage des appels entrants a, en 2020, également généré des plaintes (7).

En cas de réception d'appels intempestifs provenant de l'étranger, l'opérateur n'est généralement pas en mesure de proposer à l'abonné des moyens de se prémunir véritablement contre ce type d'appels (voir supra).

*Je reçois des appels intempestifs et tardifs d'un numéro français. Je souhaite bloquer ce numéro.*

### 8.2. Edpnet

Edpnet occupe la neuvième et avant dernière place du Top 10. Ce positionnement est identique à celui de 2019.

En 2020, 51 plaintes concernant l'opérateur Edpnet ont été introduites auprès du service de médiation. Il s'agit là d'une légère baisse par rapport au nombre de réclamations comptabilisées en 2019, soit 52 plaintes.

Dans la quasi-totalité des cas, l'intervention du service de médiation s'est soldée par un règlement amiable du litige.

Les catégories des plaintes concernées sont assez variées. La problématique « Easy switch » (9 plaintes) constitue la catégorie la plus récurrente. Pour plus de détails concernant ladite problématique, il est renvoyé au chapitre 7 du présent rapport annuel. Les problèmes de résiliation (5 plaintes) arrivent, quant à eux, en second ordre.

### 8.3. Fluvius

Fluvius intègre la dernière place du Top 10 avec 26 plaintes traitées auprès du service de médiation pour les télécommunications en 2020. Un règlement à l'amiable a pu être trouvé pour l'ensemble des plaintes ainsi concernées.

Lesdites plaintes sont, pour l'essentiel, consécutives aux dommages résultant de l'exécution de travaux d'infrastructure (12 plaintes).

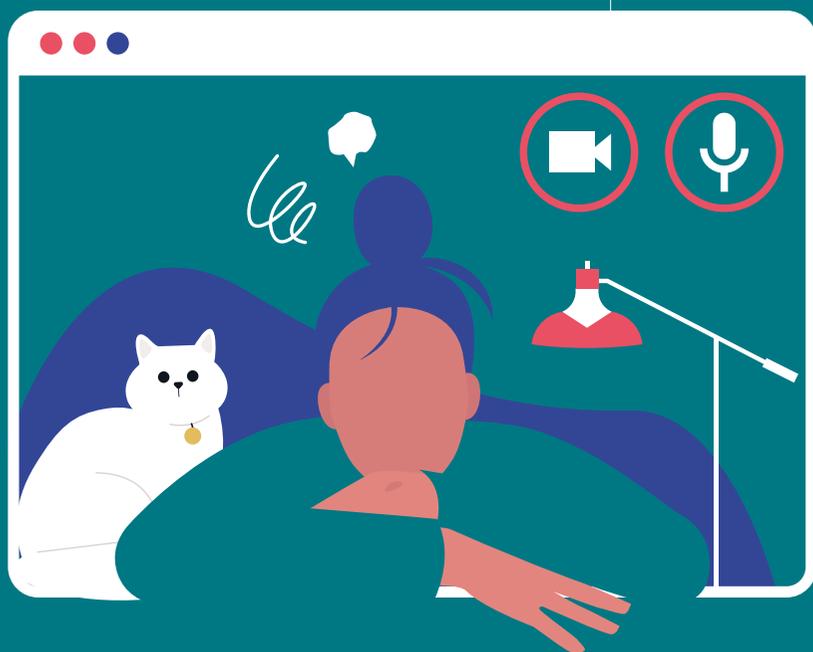
Par ailleurs, le service de médiation pour les télécommunications souhaite insister sur la nécessité, pour Fluvius d'observer et respecter le délai de 10 jours imparti à tout opérateur pour communiquer son point de vue ainsi que les éléments de réponse justifiant sa position (article 11, alinéa 3 du règlement de procédure). Ce respect garantit, en effet, l'efficacité du processus de médiation ainsi que le règlement amiable des litiges.

Fluvius est souvent contacté par le service de médiation en tant que partenaire des opérateurs en ce qui concerne les travaux d'infrastructure et pas en tant que société contre laquelle une plainte est déposée. Sa collaboration est souvent importante pour obtenir des éclaircissements.

# 04

## LES PLAINTES LIÉES AU COVID-19

A. Introduction.....	37
B. Thèmes des plaintes.....	37
1. Prestations insuffisantes des services à la clientèle.....	37
2. Impact de la pandémie sur la fracture numérique.....	39
3. Problèmes liés à des nouveaux raccordements et des dérangements techniques.....	40
4. Facturation des frais d'abonnement et de consommation.....	42
5. Harcèlement et fraude par téléphone.....	43
C. Conclusion.....	43



## A. INTRODUCTION

Depuis l'apparition de la pandémie de coronavirus en Belgique début mars 2020, le service de médiation pour les télécommunications constate qu'une partie des plaintes en médiation de 2020 a trait, de manière directe ou indirecte, à cette situation particulière. En dépit de la numérisation, les opérateurs continuent, dans certaines situations, d'entretenir des contacts physiques avec leurs clients. A noter, entre autres, les points de vente où des contrats sont conclus, des appareils vendus, des appareils défectueux retournés, des décodeurs et modems restitués en fin de contrat et où des questions sont posées à propos de factures, produits et services. Les travaux de raccordements et la réparation de pannes entraînent aussi généralement un contact physique inévitable. La limitation obligatoire des contacts physiques entre citoyens a empêché certaines prestations. Des centaines de plaignants ont introduit, en 2020, parfois longtemps après la première vague de coronavirus, ainsi que pendant la deuxième vague, une plainte auprès du service de médiation après avoir été affectés négativement par les mesures liées au coronavirus.

Dans ce chapitre, le service de médiation tente de mettre au jour les principales problématiques qui, en 2020, sont liées au COVID-19. Le service de médiation se penche plus en détail sur les prestations des services à la clientèle pendant la pandémie et son impact sur les utilisateurs de télécommunications, jeunes et moins jeunes. Les innombrables problèmes liés à de nouveaux raccordements et des dérangements touchant des raccordements existants seront aussi abordés, ainsi que les irrégularités lors de la facturation de frais d'abonnement et de consommation. Le virus s'est également révélé être une source de plaintes afférentes au harcèlement et à la fraude par téléphone. Enfin, il s'agira de réfléchir brièvement au rôle social et économique accru des communications électroniques pendant la pandémie de COVID-19.

## B. THÈMES DES PLAINTES

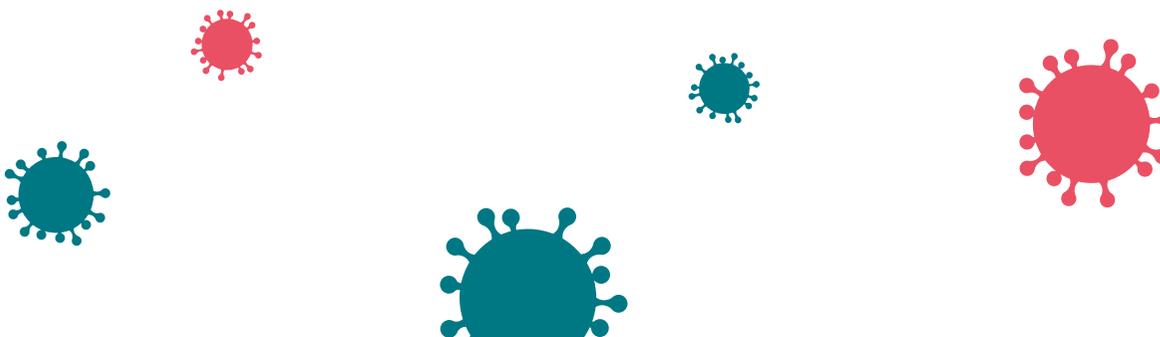
### 1. Prestations insuffisantes des services à la clientèle

*En mars 2020, j'ai reçu un e-mail de Proximus, m'indiquant que dans le cadre du coronavirus, nous pouvions gratuitement appeler toutes les lignes fixes en journée, sans préciser la période de validité de cette offre. J'ai soudainement reçu en juin un décompte pour des appels, que j'ai contesté trois fois, sans réponse satisfaisante de la part de Proximus. Ma ligne fixe est maintenant hors service. Ma femme est handicapée et ne peut pas se passer du téléphone.*

*Ma belle-mère attend depuis des semaines la réparation de son téléphone fixe. Nous ne pouvons plus rendre visite à ma belle-mère en raison de la crise sanitaire, et elle n'est plus en mesure de nous joindre. Lorsque j'ai voulu introduire une plainte auprès de Proximus, j'étais dans l'impossibilité de le faire. Il n'y a pas de formulaire de contact sur le site Web, il n'y a aucune possibilité d'envoyer un e-mail, je ne peux que téléphoner et être mis en attente avec de la musique pendant de longues minutes. Finalement, j'ai eu une personne au téléphone, qui a osé me demander l'impossible, à savoir d'introduire une plainte par le biais du site Web. On m'a ensuite répondu qu'on allait voir ce qu'il était possible de faire, après quoi j'ai, de nouveau, été placé en attente pendant de longues minutes et l'appel avec Proximus a été interrompu.*

*Mon iPhone X, acheté il y a moins de deux ans chez Telenet Group, a soudainement cessé de s'allumer. Je comprends parfaitement qu'en raison de la crise du coronavirus, Telenet Group ne soit pas en mesure de nous offrir le même service, mais neuf appels, quatre numéros de contact et deux heures plus tard, je n'avais toujours pas de solution. Telenet Group était, selon le site Web, également joignable par e-mail ou Facebook Messenger, mais je n'ai obtenu de réponse nulle part. Les boutiques Base étaient fermées sur ordre du gouvernement. Mais ma garantie est arrivée à échéance le 17 avril. J'aimerais que ma garantie soit prolongée.*

En 2020, une hausse sensible du nombre de plaintes concernant le service à la clientèle a été observée. En 2019, le service de médiation avait enregistré 306 plaintes en médiation concernant la prestation des services à la clientèle des différents opérateurs. En 2020, le service de médiation a, en revanche, enregistré 765 plaintes à ce sujet. Ce sont principalement l'accessibilité des opérateurs Proximus (185), Telenet Group (41), Orange (33) et Scarlet (32), leur orientation client approximative et la fourniture de mauvaises informations qui ont été citées par les plaignants.



Dans une situation de crise, une communication accessible, claire et transparente est essentielle. Lorsque les utilisateurs des télécoms ont cherché des informations en cette période difficile, ils ont pu se tourner vers les sites web des opérateurs, mais aussi vers les réseaux sociaux où plusieurs opérateurs ont transmis des informations. Il ne faut cependant pas perdre de vue le fait que les clients ne maîtrisent pas tous ces canaux. Le premier exemple illustre une communication approximative concernant l'octroi et la suppression de mesures avantageuses accordées par Proximus. Il est possible de tirer, comme enseignement du premier confinement, la nécessité pour les opérateurs de contacter par courrier les clients ne possédant pas d'adresse e-mail, et ce afin de transmettre les informations les plus pertinentes concernant les mesures avantageuses octroyées, puis supprimées. Cela peut, en plus, être communiqué par le biais des factures mensuelles.

Comme l'illustre le deuxième exemple, les plaignants ont principalement signalé au service de médiation que leur opérateur était difficilement joignable, ou seulement après de longs temps d'attente, qui parfois peuvent atteindre plus d'une heure. La situation se complique d'autant plus que les plaignants ne pouvaient pas non plus se tourner vers des magasins de télécommunications. Ces derniers, ainsi que d'autres points de vente physiques, ont dû fermer leurs portes au début du premier confinement. Les abonnés ne pouvaient donc s'adresser à leur opérateur que par téléphone (ou par écrit), ce qui a été source d'importantes frustrations. Après une certaine période, les magasins de télécommunications ont pu rouvrir leurs portes : d'abord, de manière limitée, uniquement pour les urgences, plus tard sur rendez-vous et finalement, moyennant le respect de directives.

Comme l'illustre le troisième exemple, des appareils défectueux n'ont pas pu, pendant la période de fermeture, être déposés à temps en vue de leur réparation ou de leur remplacement. Les plaignants concernés ont été parfois

privés de toute possibilité de communication et abandonnés. Des solutions créatives ont été recherchées au début du confinement. Certains opérateurs ont renvoyé rapidement les plaignants vers le fabricant de l'appareil, ce qui n'aboutissait généralement pas à une solution. Les plaignants ont fréquemment expliqué au service de médiation qu'ils n'ont pas été en mesure de rapporter leurs modems et décodeurs de location au magasin de leur opérateur, et qu'ils ont dû attendre jusqu'à nouvel ordre. Ils se sont cependant retrouvés dans une situation où la caution des appareils leur a été portée en compte. Lors de la deuxième vague, les opérateurs ont pris certaines mesures pour remédier à de tels désagréments.

Proximus a, par exemple, communiqué sur son site web différentes procédures par étapes selon qu'un appareil devait être échangé, réparé ou retourné. Les clients pouvaient les consulter sur une page, toutefois difficile à trouver.

Le flux continu de plaintes concernant le fonctionnement des services clientèle téléphoniques laisse penser que nombre de plaignants ont, en 2020, continué de préférer un contact téléphonique à une visite dans l'un des magasins, pendant la période d'assouplissement des mesures. Lors de la première vague, du 15 mars 2020 au 31 mai 2020, le service de médiation a reçu 40 plaintes concernant l'impossibilité de joindre les services clientèle de première ligne (17 plaintes visaient Proximus et 14, Orange).

Dans la période suivante de 2 mois et demi (du 1er juin 2020 au 15 août 2020), le service de médiation a enregistré un nombre similaire de plaintes, à savoir 38 plaintes en médiation, alors que les téléboutiques étaient dans l'intervalle à nouveau ouvertes. 21 plaintes visaient Proximus et 10, Telenet Group. Cela s'explique peut-être par le sous-effectif des services de première ligne pendant les vacances, néanmoins, pendant la période « normale » du 16 août 2020 au 31 octobre 2020, 75 plaintes en médiation ont été enregistrées, 60 visant Proximus.

Pendant la deuxième vague, entre le 1er novembre 2020 et le 31 décembre 2020, lors de laquelle tous les magasins non essentiels, ainsi que certains magasins de télécommunications pendant une courte durée, ont été temporairement fermés, le service de médiation a enregistré 126 plaintes où les plaignants ont signalé ne pas parvenir, ou difficilement, à joindre leur opérateur. Sur le site web de Proximus et de Scarlet, il n'était temporairement plus possible d'introduire une plainte écrite. 79 plaignants ont introduit une réclamation à ce sujet contre Proximus, et 30 contre Scarlet. Le service de médiation espère que Proximus et Scarlet pourront rapidement revenir aux capacités nécessaires au sein de leur service clientèle et permettre, en journée, des contacts écrits en ligne (parfois nécessaires), afin que les clients puissent à nouveau bénéficier d'une prestation adaptée. Les engagements, conclus dans le cadre notamment de la charte en faveur de la clientèle, doivent être respectés, même dans des circonstances difficiles.



## 2. Impact de la pandémie sur la fracture numérique

*J'ai plus de 70 ans, et j'ai souffert, par le passé, d'une grave infection pulmonaire, ce qui fait que j'appartiens, dès lors, au groupe à risque pour le coronavirus. Je ne suis pas familiarisé avec les achats en ligne, et je recharge normalement ma carte Pay&Go dans la boutique Proximus. J'ai, en effet, encore des bons de valeur Proximus que je veux utiliser. En raison des mesures liées au coronavirus, les boutiques Proximus sont fermées. Hier (le 7 avril 2020) était le dernier jour pour effectuer ma recharge, et je n'ai pas réussi à joindre un magasin Proximus. J'ai maintenant perdu tout mon crédit (plus de 20 €) et je ne peux plus appeler avec mon gsm.*

*J'ai présenté mon virement à la banque à temps, mais en raison de la crise sanitaire, la banque l'a exécuté trop tard. J'ai reçu un rappel de Telenet Group et immédiatement appelé mon opérateur, qui n'a pas accepté mes excuses. Deux jours plus tard, le 23 avril, je recevais un rappel de 10 €.*

*J'ai introduit une demande pour une flybox d'Orange pour l'offrir à mon petit-fils, vu qu'à l'adresse où il habite, il n'a pas Internet pour le moment et n'est donc pas en mesure d'étudier par le biais de Smartschool. J'ai payé 39 €, mais cinq jours plus tard, je n'avais toujours rien reçu. Vu que mon petit-fils avait besoin de toute urgence de cette flybox, j'ai pensé faire une nouvelle tentative et j'en ai commandé et payé une deuxième. Miracle, le lendemain, elle était livrée, mais sans carte SIM malheureusement. Et nous revoilà à la case départ : dès la livraison de la deuxième flybox, j'ai appelé Orange pendant des heures pour demander où était cette carte SIM et on m'a à chaque fois répondu la même chose : « Nous ne savons pas, un dossier va être ouvert ». Jusqu'à présent, mon petit-fils n'a encore rien pu faire pour l'école.*

En période de coronavirus, avoir accès aux informations fournies par voie électronique et pouvoir les comprendre est apparu crucial pour pouvoir participer à la vie sociale, étudier en ligne, travailler ou rester en contact avec sa famille et ses amis. Certains plaignants se sont retrouvés démunis sans ordinateur portable, smartphone ou connexion Internet, d'autres accusaient un retard de connaissances numériques. Comme l'illustre le premier exemple, une partie de la population ne dispose pas encore des aptitudes numériques nécessaires pour utiliser un ordinateur, une tablette ou un smartphone, effectuer des achats en ligne ou recharger des cartes prépayées en ligne. Il semble que les clients prepaid ont été oubliés par la plupart des opérateurs au début des mesures de fermeture imposées par le gouvernement. Ce sont surtout les clients des télécoms plus âgés qui se sont plaints d'être obligés soudainement de recharger leur crédit d'appel en ligne vu qu'ils ne savaient pas comment faire. Le plaignant du premier exemple a initialement perdu son crédit d'appel et en plus, sa connexion avec l'extérieur, l'isolant temporairement de sa famille et de ses amis. Même si plusieurs opérateurs ont lancé des conditions spéciales, comme un volume de données supplémentaire, il se dégage des plaintes qu'Orange et Proximus, en particulier, ont initialement perdu de vue leurs clients prepaid lors de l'octroi de mesures avantageuses.

Sur son site web (<https://www.orange.be/fr/aide-face-au-coronavirus>), Orange a signalé au printemps 2020 que ses clients avec un abonnement gsm pouvaient temporairement bénéficier d'un volume supplémentaire de données de 5 Go. Les clients Tempo (prepaid) n'ont initialement pas profité de cet avantage. Orange a, par la suite, corrigé cette situation.

Selon les informations disponibles, les clients mobiles de Proximus, à l'exception des clients prepaid, ont pu temporairement, au printemps 2020, appeler de manière illimitée toutes les lignes fixes en Belgique, pour autant que l'abonné se trouvait en Belgique ou dans l'Union européenne. Les

clients mobiles, à l'exception des clients prepaid, ont également reçu un volume supplémentaire de données de 10 Go.

Par ailleurs, les abonnés qui n'étaient pas familiarisés avec le numérique et qui recouraient encore à des factures papier et à des virements, risquaient, en 2020, de devoir payer des frais de rappel pour cause de paiement tardif. Il s'avère notamment que Telenet Group a décliné toute responsabilité concernant les problèmes de distribution des factures par la poste ou des paiements par virement à la banque. Même s'il est apparu que la distribution du courrier, en raison de la crise sanitaire, connaissait un retard structurel, Telenet Group a refusé, lors du traitement des plaintes de clients en première ligne, de gérer avec indulgence cette situation. Cet opérateur a continué de suivre une politique de recouvrement stricte vis-à-vis des clients privés qui avaient choisi de recevoir les factures par courrier. A contrario, Telenet Group a offert à ses clients business une facilité supplémentaire dans le cadre des mesures liées au coronavirus. Ces clients pouvaient, temporairement et sous certaines conditions, bénéficier jusqu'à trois mois de report de paiement pour leurs factures (<https://www2.telenet.be/fr/business/serviceclient/TB-faire-face-ensemble>).

Les enfants de familles défavorisées ont été doublement touchés par les mesures liées au COVID-19. D'une part, ils ne pouvaient plus aller à l'école et d'autre part, l'enseignement par le biais de plateformes d'apprentissage numériques, comme Smartschool, leur était impossible, vu qu'ils ne disposaient ni d'un ordinateur, ni d'un accès à l'Internet. Des dizaines de parents et de grands-parents craignaient que leur(s) enfant(s) souffre(nt) d'un important retard et ont introduit une plainte auprès du service de médiation, après n'avoir reçu aucune aide des services de première ligne d'Orange, de Proximus, de Scarlet, de Telenet Group et de VOO.



### 3. Problèmes liés à des nouveaux raccordements et des dérangements techniques

Ce matin, j'ai appelé, à trois reprises, le service technique de Proximus. La première fois, j'ai eu un homme en ligne, qui allait demander à quelqu'un de me rappeler, ce qui n'a jamais été le cas. Vu l'urgence, j'ai rappelé l'opérateur. Après 7 minutes en ligne, la conversation a été interrompue. La semaine dernière, j'avais également déjà pris contact et le collaborateur du service clientèle de Proximus m'avait alors expliqué que le problème se situait au niveau de l'unité technique, où beaucoup de lignes étaient en attente (plus de quatre). Ce matin, il n'y avait cependant qu'un seul appel en attente avant moi. La troisième fois, j'ai eu en ligne une personne qui n'a pas été en mesure de m'aider. Nous sommes un cabinet de médecins généralistes, il est essentiel que les patients puissent nous joindre à tout moment. Ce matin, un patient s'est même rendu sur place pour fixer un rendez-vous (ce qui n'est pas possible en cette période de coronavirus).

Ma connexion Internet est tout simplement épouvantable. J'ai mesuré ses performances à 1,59 Mbps. Le technicien Proximus parlait de 2 Mbps. Lors de sa dernière intervention, il parlait de 3 000 micro-interruptions en moyenne chaque jour. Dans de telles conditions, la connexion est pratiquement inutile. Lors du confinement, mes enfants n'ont pas pu participer à leurs cours à distance. Malgré le confinement, je devais presque me rendre quotidiennement au bureau, car le télétravail était pratiquement impossible. Les efforts des techniciens (deux modems) n'ont rien changé. Aussi, il me paraît clair que ces problèmes ne seront résolus que si Proximus est également présent à H. et y installe de la fibre de verre ou une connexion radio. Mais cette situation ne peut pas durer, surtout en période de coronavirus.

Depuis vendredi, nous n'avons plus d'Internet, de téléphone et de télévision. Nous avons eu Scarlet en ligne vendredi, et lundi, on nous a expliqué que la cause devait être résolue par Proximus et qu'un technicien allait se rendre sur place. Nous sommes mardi, nous n'avons toujours pas de solution et Scarlet est injoignable. Nous avons des étudiants qui doivent suivre des cours en ligne, des étudiants qui doivent passer un examen en ligne et une personne qui fait du télétravail.

L'un des principaux thèmes de plaintes dans le contexte du coronavirus relève de problèmes rencontrés par les plaignants avec leurs services de télécommunications, ainsi que de dérangements techniques, source d'importants désagréments.

Depuis la crise du COVID-19, il apparaît qu'une connexion Internet est devenue, pour de nombreuses personnes, une nécessité, au même titre que l'eau et l'électricité. En 2020, 847 plaintes introduites concernent l'obtention d'une nouvelle connexion et 1.901 plaintes (contre 1.844 plaintes en 2019) ont trait à des dérangements techniques.

Les plaignants ont généralement fait preuve de compréhension face au fait que certains opérateurs, comme Proximus, n'ont pas été en mesure, pendant le premier confinement au printemps de 2020, d'envoyer des techniciens afin de garantir leur sécurité. Les abonnés se plaignaient surtout du fait qu'aucune date concrète ne leur était donnée concernant leur future connexion. Certains opérateurs, comme Proximus et Telenet Group, proposaient à leurs clients divers arrangements alternatifs pendant cette période, ce qui a cependant abouti à des plaintes en médiation. Durant l'été, les plaignants se sont montrés moins compréhensifs face aux retards des raccordements, par exemple dans le cas où un parent âgé se retrouve pendant un long moment sans possibilité de visite et sans aucune autre possibilité de contact. Il ressort des plaintes que dès l'assouplissement des directives liées au coronavirus, les opérateurs ont entre-



pris des mesures de rattrapage. Toutefois, lors du deuxième confinement, le service de médiation a de nouveau reçu des réclamations concernant des personnes âgées isolées qui, malgré le fait qu'elles vivaient encore à leur domicile ou déjà dans un appartement ou un centre de vie et de soins, restaient parfois jusqu'à deux mois sans connexion fonctionnelle. Les membres des familles concernés ont indiqué au service de médiation qu'en période de coronavirus et d'isolement, il était irresponsable de laisser si longtemps des citoyens sans connexion à Internet, au téléphone ou à la télévision.

Lors du premier confinement de 2020, les interventions s'organisaient sur le principe de la priorité : certains opérateurs, comme Proximus et Telenet Group, s'engageaient à intervenir en priorité dans les cas les plus urgents. L'approche des opérateurs s'est avérée plus efficace sur papier qu'en réalité. L'article 115 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques stipule que les opérateurs accordent, en matière de levées de dérangements, la priorité aux personnes suivantes : services d'urgence, hôpitaux, médecins, pharmaciens et vétérinaires assurant un service de garde, invalides, malades qui nécessitent des soins spéciaux et handicapés. Les opérateurs garantissent que le temps de levée d'un dérangement ne dépasse pas 24 heures pour le premier groupe cité des services de secours, d'hôpitaux, de médecins et de pharmaciens, y compris le samedi, le dimanche et les jours fériés. Une petite vingtaine de plaignants, appartenant à ce groupe professionnel, ont cependant dû déposer plainte, en 2020, auprès du service de médiation pour cause de non-respect de ces obligations légales. Proximus, concerné par le plus grand nombre de plaintes à ce sujet, a précisé que les dispositions supplémentaires, dont la priorité accordée à certains secteurs (hôpitaux, médecins et professions critiques), avaient débuté le 18 mars 2020 mais avaient été interrompues le 15 avril 2020, et ce, en concertation avec l'IBPT.

Pour éviter la propagation du coronavirus, nombre d'entreprises ont recouru au télétravail dans la mesure du possible. Les plaignants ont été confrontés, dans ce cadre, à plusieurs interruptions quotidiennes des services dont ils avaient besoin à temps plein pour assurer des permanences téléphoniques, participer à des réunions en ligne, des conférences téléphoniques, etc. Telenet Group a averti ses clients, par le biais de son site web, que les mesures liées au coronavirus avaient augmenté le nombre de personnes en télétravail, ainsi que la consommation de données, créant une pression accrue sur l'Internet et rendant le trafic moins fluide.

Dans le rapport statistique économique annuel sur le secteur des communications électroniques, l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) a signalé que la consommation de données mobiles avait fortement augmenté en 2019. Pour la consommation de données fixes, on retrouve les informations nécessaires dans le rapport de l'IBPT concernant le statut du marché des communications électroniques et de la télévision de 2019. Ces informations visent 2019 et la mise à jour pour 2020 n'est pas encore disponible lors de la rédaction de ce chapitre.

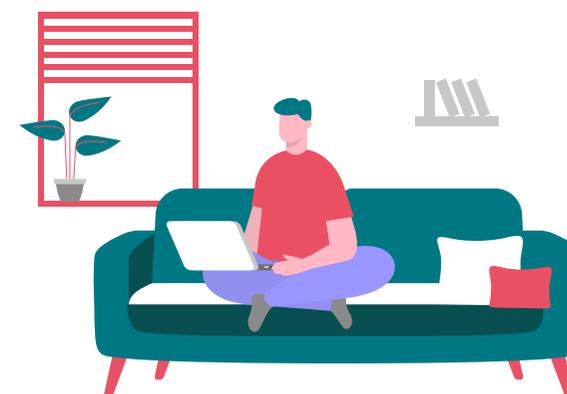
L'impact du coronavirus et du télétravail a été suivi de près par l'IBPT. Après l'avoir interrogé, le service de médiation a appris que les utilisateurs des télécoms ont utilisé davantage d'Internet fixe en mars et avril 2020. La hausse a débuté le 13 mars 2020, au début du premier confinement, et s'est prolongée lors du renforcement des mesures le 18 mars 2020, pour atteindre une consommation en hausse de 165 % le 21 mars 2020. La consommation de données fixes a ensuite reculé de 20 % environ, ce qui peut s'expliquer par les efforts consentis par Netflix, YouTube et Amazon pour réduire leur qualité d'image.

Le service de médiation a également reçu des plaintes concernant des connexions Internet qui ne répondaient visiblement pas aux dispositions légales minimales, elles ne suffisaient pas, par exemple, pour le télétravail ou l'appren-

tissage en ligne avec vidéoconférence. Des plaignants ont signalé que la réalité technique en certains endroits à Bornival, Deinze, Eliksem, Essen, Frasnes-Les-Buissenal, Gesves, Holzheim, Puurs-Sint-Amands, Rixensart et Tirimont n'était pas en accord avec les attentes du gouvernement belge et ne permettait pas de télétravailler et de suivre un enseignement à distance pendant les moments de crise.

Le deuxième exemple illustre, de manière réaliste, la situation au quotidien d'habitants de certaines régions de Belgique. Il résulte d'une analyse demandée par l'IBPT que les zones de Frasnes-lez-Buissenal (en dehors du centre), de Gesves et de Holzheim (le régulateur a ici confirmé une couverture de 1 Mbps) étaient confrontées à un problème de couverture. Dans les autres localités, il a semblé possible d'obtenir une meilleure connexion, en comparant toutes les alternatives, comme l'Internet mobile ou un système hybride de connexions sans fil et fixes. Le déploiement du réseau à fibres permettra, c'est à espérer, de soulager certaines régions, tout comme le déploiement de la 5G.

Le plaignant du troisième exemple a fait état d'interruptions pendant les examens en ligne de ses enfants. D'autres plaignants ont signalé au service de médiation que la connexion Internet avait également été coupée pendant l'examen de leur fils ou fille et que Telenet Group refusait de délivrer une attestation en guise de preuve.



#### 4. Facturation des frais d'abonnement et de consommation

*Samedi, j'ai tenté d'appeler pendant 90 minutes le helpdesk de Proximus. Selon eux, tous les collaborateurs étaient occupés, mais je pense tout simplement qu'il n'y avait personne. Je voulais expliquer que je payais l'abonnement « all sports » depuis des mois alors qu'il n'y avait pas de football, et que maintenant que la compétition a repris, il n'est pas diffusé.*

*J'ai une résidence secondaire que je loue en temps normal, ce que je n'ai pas pu faire en période de coronavirus. J'ai donc résilié la box et le décodeur. Cela me pose un problème : je dois me rendre dans les Ardennes, renvoyer mes appareils par courrier à Proximus pour ensuite redemander une nouvelle connexion. Il serait plus simple de laisser les appareils sur place et de les réactiver une fois que la location sera de nouveau autorisée par les pouvoirs publics.*

En 2020, le service de médiation a encodé 1.698 plaintes dans lesquelles les utilisateurs dénonçaient une irrégularité au niveau de la facturation des consommations. Le service de médiation souhaite également mettre en avant plusieurs problématiques afférentes au coronavirus.

En 2020, le téléphone s'est avéré nécessaire pour rester en contact avec des membres de sa famille, amis et connaissances. Etant donné qu'en 2020, les utilisateurs ont été nombreux à être davantage en télétravail qu'auparavant, cela a automatiquement engendré plus de frais d'appel et de données.

Selon certains plaignants, les tarifs imputés et les frais élevés étaient, en dépit des mesures avantageuses introduites temporairement en 2020 par différents opérateurs, encore si élevés qu'ils n'ont pas hésité à introduire une plainte auprès du service de médiation. En ce qui concerne la téléphonie fixe, Telenet Group a signalé qu'une grande partie de ses clients pouvait appeler gratuitement pendant les heures

creuses. Telenet Group a également indiqué aux plaignants avoir choisi de ne pas offrir de minutes d'appel gratuites dans ses abonnements mobiles. Les clients étaient incités à utiliser des modes d'appel alternatifs, par Internet (Skype, WhatsApp, Facetime...). Les clients et leurs correspondants avaient cependant besoin d'une connexion Internet. Proximus a permis à ses clients disposant d'une ligne fixe d'appeler temporairement gratuitement toutes les lignes fixes en Belgique, à l'exception des lignes spéciales de type 07x et 090x. Les clients mobiles (à l'exception des clients prepaid, voir point B.2.) pouvaient appeler de manière illimitée toutes les lignes fixes en Belgique. Pour les clients VOO, les appels d'une ligne fixe vers une autre ligne fixe en Belgique étaient gratuits. Certains clients ont eu vent de ce traitement « inégal » et ont fait preuve de peu de compréhension face aux décisions commerciales de leur opérateur moins tolérant.

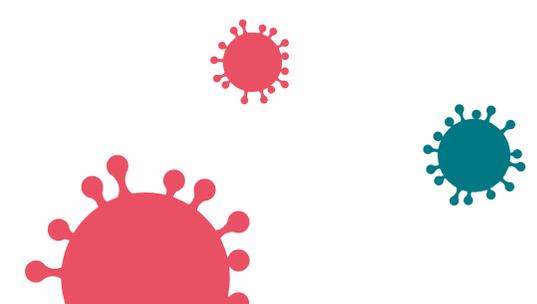
En raison notamment de l'impact des restrictions liées au COVID-19, les utilisateurs des télécoms ont appelé fréquemment leur famille, leurs amis et leurs connaissances résidant à l'étranger. Quelques consommateurs ont été surpris par les frais imputés. Ils ont apprécié les mesures avantageuses temporaires accordées par les différents opérateurs mais ont estimé qu'elles étaient trop limitées.

Sur son site Web (<https://www.orange.be/fr/aide-face-au-coronavirus>), Orange signalait au printemps que les clients avec un abonnement gsm pouvaient, dans le cadre du coronavirus, bénéficier d'un volume de données supplémentaire de 5 GB. Les clients Tempo (prepaid) n'ont pas profité de cet avantage.

Le service de médiation a également reçu plusieurs contestations liées à la modification de l'offre des opérateurs en 2020 à la suite du coronavirus. Quelques plaignants ont été contrariés par le fait que Proximus continuait d'imputer des frais d'abonnement pour les bouquets sportifs, alors que la compétition était à l'arrêt en raison des mesures relatives au coronavirus. D'autres plaignants ont signalé à leur opé-

rateur TV Vlaanderen qu'ils ne voulaient pas un ajout automatique, non sollicité de chaînes de football à leur abonnement, moyennant le paiement supplémentaire obligatoire de 3 € par mois.

Le service de médiation a reçu des dizaines d'écrits de plaignants qui avaient demandé à leur opérateur d'interrompre temporairement leurs services. Les autres années, il était, par exemple, question de plaignants qui passaient l'hiver dans des pays du sud et n'avaient, pendant cette période, pas besoin de services de télécommunications en Belgique, de plaignants qui faisaient un tour du monde, d'étudiants en kot qui n'y résidaient pas pendant les vacances, pendant des rénovations, etc. La non-utilisation temporaire de l'installation de télécoms se faisait donc à leur demande. Mais en raison des mesures légales adoptées par le gouvernement, les plaignants concernés n'ont pas pu, en 2020, d'une manière indépendante de leur volonté, utiliser leurs services de télécommunications, tout comme dans le cas des résidences secondaires, des exploitants de B&B ou d'hôtels. Après avoir interrogé Proximus, le service de médiation a appris que, contrairement aux autres opérateurs, il n'avait pas prévu de possibilité d'interruption temporaire des services lors du premier confinement. À la suite de la fermeture obligatoire de l'Horeca pendant le deuxième confinement, Proximus a accordé à tous les clients professionnels qui étaient propriétaires d'un restaurant ou d'un café un mois de suspension d'abonnement pour les produits qui n'étaient plus utilisés, à l'exception de certaines offres, offres conjointes et Bizz Online.





## 5. Harcèlement et fraude par téléphone

*J'ai fait l'objet d'un appel anonyme. Cette personne m'a appelé par mon nom et mon prénom, et après les avoir confirmés, elle m'a expliqué que mon test au coronavirus était positif. Stupéfait, j'ai demandé dans quel hôpital les tests avaient été effectués. L'homme a alors raccroché. Ce comportement est totalement inapproprié en cette période. Cela ne me fait pas rire.*

*Un homme m'a appelé à propos du coronavirus. Je devais appeler le docteur Carlo au numéro 0907x. Je suis un homme de 87 ans, et j'ai appelé le numéro. L'entretien s'est passé en français. Je devais rester en ligne. Le médecin allait prendre mon appel. Après un moment, j'ai raccroché et rappelé. Maintenant, je me retrouve avec une note de 170 € environ, pour laquelle j'ai introduit une plainte auprès de Proximus.*

Le virus s'est également révélé être une source de plaintes en raison de nouvelles pratiques d'arnaque. Le service de médiation approfondit ce thème important de plaintes dans les chapitres 6 et 9 de ce rapport annuel, mais souhaite surtout mettre en avant quelques cas relatifs au coronavirus.

Il est désolant de voir que certaines personnes profitent de la situation pour harceler des citoyens par téléphone. Soit pour dire que la personne concernée était infectée au coronavirus, soit pour lui demander d'appeler un numéro surtaxé et en tirer un bénéfice. L'appelant n'a pu être identifié que dans quelques plaintes. Les appels se sont révélés être liés à des particuliers dont le numéro avait été usurpé, mais aussi à des entreprises. Comme dans une série d'autres appels frauduleux, le but consiste à soutirer de l'argent à des citoyens peu méfiants.

## C. CONCLUSION

Une conclusion évidente s'impose : les communications électroniques ont joué un rôle social et économique crucial pendant la pandémie de COVID-19. Pendant les périodes de déplacements limités, les employeurs ont été nombreux à recourir au télétravail, l'enseignement à distance est devenu la norme, les contacts entre membres de la famille et amis se sont pratiquement exclusivement faits par téléphone, Internet et les réseaux sociaux, et les loisirs se pratiquent plus que jamais au moyen d'applications en ligne comme les jeux, le streaming, etc.

Nombre d'opérateurs ont été confrontés tout au long de l'année à des moments de pointe considérables pour leurs services clientèle, sans être en mesure de les gérer. Il appert des nombreux litiges enregistrés par le service de médiation concernant Proximus que cet opérateur a éprouvé le plus de difficultés à garder, au deuxième semestre 2020, son service de première ligne suffisamment accessible pour ses clients. Les plaignants n'ont pas trouvé de réponse ou solution à leurs questions et problèmes.

Les plaintes ont surtout révélé les différents problèmes concernant les raccordements, les dérangements techniques, ainsi que la facturation de frais d'abonnement et de consommation. Les mesures liées au coronavirus ont également mis en lumière la question de la fracture numérique, et il est devenu plus évident que jamais que le harcèlement et la fraude par téléphone commis par des cybercriminels ont augmenté en cette période difficile.



# 05



## L'ÉROSION DU TARIF SOCIAL

A. Introduction.....	45	☰
B. Caractéristiques du tarif social.....	45	☑
1. Conditions d'octroi.....	45	
2. Procédure de demande.....	46	
3. Pas de tarif social chez les plus petits opérateurs.....	46	
4. Aperçu des réductions.....	46	
C. Problèmes structurels.....	46	
1. Orange supprime le tarif social sur les nouveaux abonnements mobiles.....	46	
2. Pas d'attribution automatique du tarif social par les opérateurs télécoms.....	48	
3. Le tarif social ne peut être obtenu auprès des plus petits opérateurs.....	48	
D. Conclusions et recommandations.....	49	

## A. INTRODUCTION

Les utilisateurs de télécommunications qui répondent à certains critères peuvent, pour autant qu'ils soient abonnés à l'un des cinq principaux opérateurs, demander le tarif social, une réduction que les opérateurs accordent sur la facture pour la téléphonie fixe ou l'Internet fixe. Le cadre légal concernant ce tarif social est précisé à l'article 74 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (LCE).

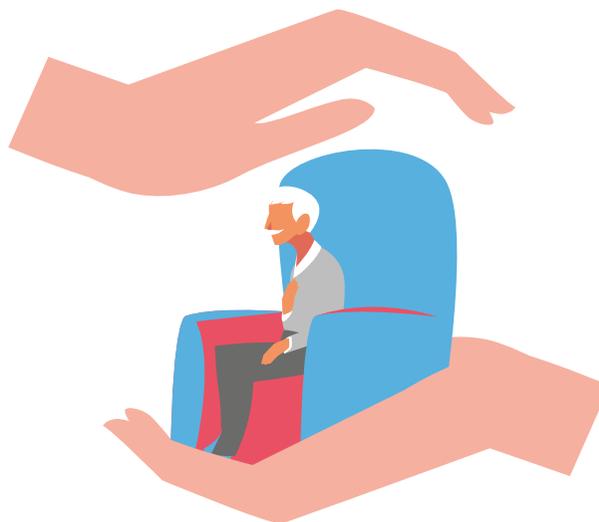
En 2020, le service de médiation a été saisi à 164 reprises pour des litiges entre utilisateurs et opérateurs relatifs au tarif social. Malgré le contexte d'une diminution générale des plaintes, le nombre de plaintes en médiation afférentes au tarif social a augmenté par rapport à 2019, année durant laquelle 102 demandes de médiation avaient été introduites à ce sujet.

Inutile de souligner que ces plaintes sont majoritairement le fait d'utilisateurs vulnérables. Les personnes ayant droit au tarif social sont surtout des personnes souffrant de très graves maladies et/ou des personnes âgées disposant d'un revenu limité. Lors du traitement de telles plaintes, le service de médiation est, dès lors, également souvent confronté à des témoignages émotionnels des utilisateurs, qui éprouvent des difficultés à joindre les deux bouts mais se voient pour une raison ou une autre refuser l'accès au tarif social.

Le service de médiation constate notamment que Telenet, indépendamment du tarif social légal, entreprend des mesures pour soutenir certains groupes cibles ayant un caractère vulnérable. Le câblo-opérateur malinois a fait savoir début octobre 2020 qu'il démarrerait un projet pilote avec des organisations sociales afin d'offrir à 10.000 familles défavorisées un Internet de base pour une partie du prix. Telenet accorde également depuis de nombreuses années une réduction sur les frais d'abonnement pour la télévision,

pour autant que l'abonné sollicitant cette réduction puisse prouver une invalidité à 80 %. De plus, plusieurs opérateurs, dont Telenet Group, mais aussi Proximus, attribuent aussi actuellement une réduction sociale sur les services mobiles en dehors du cadre légal. Divers opérateurs ont, en outre, lancé en 2020, lors du premier confinement, diverses initiatives de soutien, dans le cadre desquelles les abonnés bénéficiaient d'un volume de données gratuit supplémentaire, d'une extension du nombre de minutes d'appel et/ou de films, faisant ainsi également preuve d'engagement social, en dehors des obligations légales.

Dans ce chapitre, le service de médiation présentera les problèmes structurels rencontrés dans les plaintes relatives au tarif social dont il ressort une certaine fragilisation de cette mesure sociale légale. Il s'agira d'aborder les critères d'attribution, la procédure de demande et la composition des réductions que les bénéficiaires du tarif social peuvent recevoir avant d'émettre plusieurs conclusions et recommandations à l'attention du secteur des télécommunications.



## B. CARACTÉRISTIQUES DU TARIF SOCIAL

### 1. Conditions d'octroi

Le tarif social peut, par ménage, être demandé par les personnes de plus de 65 ans, pour autant qu'elles vivent seules ou cohabitent avec une ou plusieurs personnes âgées de plus de 60 ans, ou avec des enfants et petits-enfants, qui sont orphelins ou ont été confiés aux grands-parents par décision judiciaire. De plus, ces personnes de plus de 65 ans doivent disposer d'un revenu global imposable pour l'ensemble du ménage qui ne dépasse pas le plafond fixé par l'INAMI pour pouvoir prétendre à l'intervention financière majorée dans les soins de santé. Ce plafond s'élève depuis le 1er mars 2020 à 19.957,16 € pour les ayants droit, majorés de 3.694,61 € pour chaque personne à charge. Les personnes qui souffrent également d'un handicap d'au moins 66 %, reconnu par le SPF Sécurité sociale ou la mutualité, peuvent, dans certaines conditions familiales et moyennant le respect des mêmes conditions financières applicables aux personnes de plus de 65 ans, solliciter le tarif social. C'est également le cas pour les personnes bénéficiant d'un revenu d'intégration sociale, les personnes ayant subi une laryngectomie, les personnes atteintes d'une perte auditive minimale de 70 dB pour la meilleure oreille, les personnes qui vivent avec un enfant ou un petit-enfant atteint d'une perte auditive minimale de 70 dB pour la meilleure oreille. Pour terminer, les aveugles militaires de guerre sont également éligibles au tarif social.



## 2. Procédure de demande

Lorsque l'aspirant-bénéficiaire souhaite recevoir des renseignements supplémentaires à propos du tarif social et/ou initier la procédure d'obtention de cette réduction, il doit contacter son opérateur. Dans le secteur des télécommunications, le tarif social n'est pas attribué automatiquement aux ayants droit. Pour autant que l'opérateur offre effectivement le tarif social, il transmettra chaque demande à l'IBPT, qui, à son tour, vérifiera si l'intéressé répond aux conditions d'obtention du tarif social. La Banque Carrefour de la Sécurité Sociale est consultée à cette fin. En cas d'approbation, l'opérateur auprès duquel le demandeur est abonné en sera informé par l'IBPT, après quoi les réductions seront, en principe, attribuées à partir de la prochaine période de facturation. Le cas échéant, l'IBPT contacte le demandeur pour obtenir de plus amples informations ou l'informe du refus de sa demande.

## 3. Pas de tarif social chez les plus petits opérateurs

En 2020, le tarif social n'a pu être obtenu qu'auprès de cinq opérateurs de télécommunications, à savoir Proximus, Telenet Group (y compris Base), Orange, Scarlet et VOO. Cela s'explique par l'application de l'article 74 § 2 de la LCE, qui stipule que seuls les opérateurs qui atteignent un chiffre d'affaires de plus de 50.000.000 € sont tenus d'offrir le tarif social. Les utilisateurs de plus petits opérateurs, comme Edpnet, M7Group et Unleashed, ne peuvent, par conséquent, pas bénéficier du tarif social.

## 4. Aperçu des réductions

Le tarif social se compose d'un ensemble de réductions sur la facture de télécommunications, établies à l'article 38 de l'annexe à la LCE. Une fois la demande de tarif social ap-

prouvée par l'IBPT, il est possible d'obtenir auprès des cinq plus grands opérateurs une réduction de 50 % sur les frais d'installation pour un raccordement de téléphonie fixe. Ensuite, une réduction mensuelle de 40 % (avec un maximum de 8,40 €) est accordée sur l'abonnement pour la téléphonie fixe, l'Internet fixe ou des services de télécommunications regroupés. Pour terminer, une réduction de maximum 3,10 € par mois est accordée sur les frais de communication de téléphonie fixe.



# C. PROBLÈMES STRUCTURELS

## 1. Orange supprime le tarif social sur les nouveaux abonnements mobiles

Le 9 mars 2020, Orange a lancé de nouveaux plans tarifaires pour ses abonnements mobiles : la formule « Go ». Celle-ci est proposée aux nouveaux clients ainsi qu'aux utilisateurs d'Orange, afin qu'ils migrent vers les nouveaux plans tarifaires. Un problème spécifique a émergé dans les plaintes à ce sujet, à savoir la suppression du tarif social à la suite de ce changement tarifaire. Les abonnés qui bénéficiaient auprès de leur ancien opérateur mobile du tarif social et qui ont opté pour Orange, en supposant logiquement qu'ils allaient également en bénéficier, ont remarqué sur leurs factures que les réductions n'étaient plus appliquées sur les frais de communication et d'abonnement. Cette problématique, qui touche les utilisateurs vulnérables, a été, en 2020, à l'origine d'une quarantaine de plaintes, dont deux témoignages représentatifs sont repris ci-après :

*J'avais auparavant un abonnement « Koala » chez Orange, et je bénéficiais du tarif social sur cet abonnement. Cet abonnement coûtait 20 €, et je bénéficiais d'une réduction de 12 € (8,90 € + 3,10 €) dans le cadre du tarif social. Avant de passer à l'abonnement « Go Plus », j'ai contacté Orange pour m'assurer que cette formule entrainait en ligne de compte pour un abonnement social. Il m'a été confirmé que je pourrais parfaitement continuer de jouir d'un abonnement social avec ce nouvel abonnement éventuel. Le 9 mars 2020, je suis passé à l'abonnement de gsm « Go Plus ». Hier, j'ai reçu la facture et je constate que mon abonnement social a été supprimé de ma facture, ce qui fait que je me retrouve avec 12 € de plus à payer. Au vu de mes revenus limités, je trouve injuste que le tarif social ait été supprimé.*

*Lors de l'achat d'un abonnement Orange, j'ai été trompé par le vendeur du magasin de D. à propos du tarif social. Il devait être repris de Telenet. Cela n'a pas été fait malgré les promesses. [...] Pourquoi aurais-je migré vers Orange si je ne pouvais plus y profiter de mon tarif social ? Je n'aurais jamais quitté Telenet.*

La plupart des plaintes ont été introduites par des abonnés d'Orange, qui ont été contactés par téléphone par cet opérateur et incités à passer à l'une des nouvelles formules « Go », en vue de bénéficier d'un plus grand volume de données pour le même prix. Il ressort des plaintes qu'Orange a cependant omis de préciser que le tarif social ne serait plus accordé à la suite de ce changement d'abonnement. Ce n'est qu'après réception de la facture suivante qu'il est apparu que la réduction mensuelle de 12 € n'avait pas été imputée. Pour nombre d'utilisateurs vulnérables, qui se sont naturellement sentis trompés, cette situation a donné lieu à un doublement de leur facture de télécommunications.

Il s'avère qu'Orange aurait informé les clients, par le biais d'une notification sur la facture de mars ou d'avril 2020, de la suppression du tarif social concernant les formules « Go ». Cette communication est donc intervenue après le lancement des nouveaux abonnements. Dans plusieurs plaintes, certains abonnés sont passés à une formule « Go » avant d'avoir été informés par le biais des factures de l'annulation du tarif social. Les plaignants ont, par ailleurs, expliqué que la notification sur les factures était passée inaperçue, perdue dans la grande quantité d'informations.

L'intervention du service de médiation a, dans la plupart des cas, apporté un certain soulagement, dans le sens où Orange s'est montré prêt à accorder une réduction sur les frais d'abonnement pour une période donnée. Cette réduction oscillait entre 10 % du montant de l'abonnement et 10 € par mois, et ce, pour un délai entre trois mois et un an. Orange a également proposé d'activer un abonnement Internet en plus de l'abonnement en cours chez leurs utili-

sateurs, vu que le tarif social est applicable pour les abonnements Internet, mais la plupart des plaignants n'ont pas accepté à cette proposition ou ont indiqué qu'ils ne pouvaient pas se le permettre. Une solution structurelle, où le plaignant se verrait attribuer le tarif social, par le biais ou non de l'annulation du changement d'abonnement, pour une durée indéterminée, n'a cependant pas pu être atteinte par le recours en médiation. Dans la plupart des dossiers, le plaignant a marqué, bon gré mal gré, son accord avec la solution proposée par Orange, mais dans le cas de cinq plaintes, une recommandation a été formulée, l'opérateur a été alors invité à appliquer à nouveau le tarif social au plaignant. Orange a cependant décidé de ne pas suivre ces recommandations.

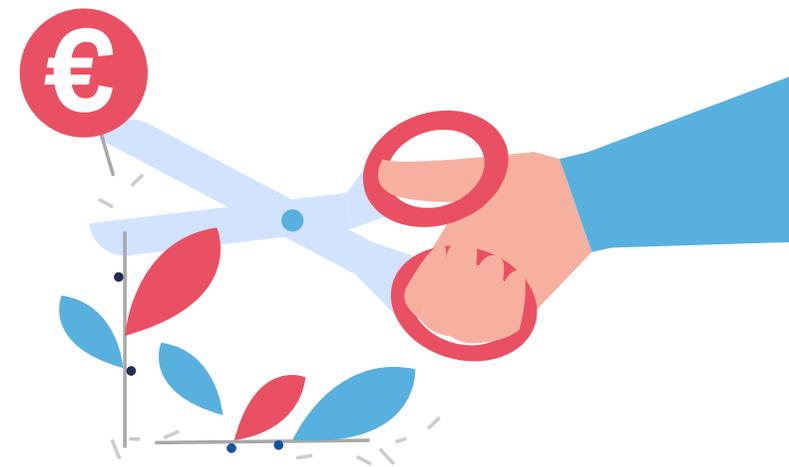
La suppression du tarif social par Orange sur les abonnements mobiles est le fruit d'une décision de la Cour constitutionnelle du 2 février 2016, conséquence d'un arrêté de la Cour de justice européenne du 11 juin 2015. Cet arrêté stipule que l'application des tarifs sociaux et leur financement dans le cadre des directives relatives à la prestation du service universel s'appliquent uniquement aux services universels proprement dits, dont la mobilophonie ne fait pas partie (contrairement à la téléphonie fixe et à l'Internet fixe). Les opérateurs de télécommunications ne sont, par conséquent, plus tenus d'appliquer le tarif social sur les produits mobiles mais peuvent le faire sur une base volontaire. Proximus et Telenet Group (y compris Base) étaient, en 2020, les seuls opérateurs qui continuaient de proposer le tarif social sur leurs produits mobiles. Scarlet avait déjà décidé en 2019 d'arrêter d'appliquer le tarif social sur les abonnements mobiles, ce qui à l'époque avait donné lieu à plusieurs plaintes en médiation.

Cela n'ôte rien au fait que le service de médiation estime qu'Orange dispose de pratiques commerciales déloyales, qui plus est envers un groupe vulnérable d'utilisateurs. Cet opérateur a, avant toute chose, commis une infraction à l'article 1134 du Code civil, les conventions légalement formées n'étant pas exécutées de bonne foi. Orange a, en effet,

omis d'informer ses utilisateurs de manière transparente et proactive à propos de la suppression du tarif social à la suite de la souscription aux nouveaux abonnements mobiles.

Il peut s'agir également d'une omission trompeuse au sens de l'article VI.99 du Livre VI [Pratiques du marché et protection du consommateur] du Code de droit économique, vu que ces mêmes utilisateurs n'ont pas été suffisamment en mesure d'évaluer les conséquences de leur décision de migrer vers une nouvelle formule « Go » d'Orange.

Si le client était déjà abonné à Orange et bénéficiait du tarif social sur un ancien abonnement mobile, son changement de plan tarifaire peut, ainsi, être considéré comme une modification du contrat. À cet égard, l'article 108 § 2 de la LCE stipule que l'opérateur doit informer individuellement l'abonné concerné au plus tard un mois avant ces modifications. Orange devait également informer les utilisateurs du droit qu'ils ont de résilier le contrat sans pénalité s'ils n'acceptent pas les nouvelles conditions, ce qui n'a pas été le cas.



## 2. Pas d'attribution automatique du tarif social par les opérateurs télécoms

*Ma maman est âgée de 80 ans et vit seule. Elle bénéficie maintenant du tarif social chez Proximus car j'en ai fait la demande. Je ne savais pas que c'était possible. Peut-il être accordé avec effet rétroactif ?*

*J'ai reçu un courrier de l'IBPT pour vérifier si j'avais encore droit au tarif social. J'ai rassemblé tous les documents demandés. Il apparaît que j'ai droit au tarif social depuis mars 2014, alors que Telenet ne l'accorde que depuis juin 2019. Telenet ne réagit pas à ma demande d'attribuer le tarif social à partir de mars 2014.*

*Base refuse d'activer le tarif social car il suppose que je suis encore affilié à Orange. Après avoir posé la question à Orange, j'apprends cependant que mon numéro de gsm y a bien été résilié.*

Dans son rapport annuel de 2017, le service de médiation proposait, par analogie aux fournisseurs d'énergie et d'eau, d'appliquer automatiquement le tarif social aux ayants droit dans le secteur des télécommunications.

En 2020, plusieurs utilisateurs se sont, à nouveau, tournés vers le service de médiation car ils n'étaient pas au courant de l'existence de ce droit au tarif social et avaient donc manqué des réductions sur leur facture de télécommunications, parfois pendant des années. Les pertes subies par ces personnes vulnérables s'élèvent à des centaines d'euros. Reste cependant à se demander combien d'ayants droit n'ont actuellement pas connaissance de cette importante réduction sociale qu'ils peuvent demander à leur opérateur.

L'attribution automatique du tarif social sur la base des données de la Banque Carrefour de la Sécurité Sociale permettrait également à ce groupe cible vulnérable et pas toujours autonome d'être déchargé des démarches administratives

liées à la procédure de demande. Une telle automatisation mettrait probablement un terme à un nombre non négligeable de plaintes concernant la perte du tarif social lors d'un changement d'opérateur ainsi que la perte temporaire du tarif social à la suite d'un traitement de longue durée d'une demande ou à d'autres irrégularités administratives auprès d'une quelconque instance concernée. De tels litiges pourraient sans doute être évités s'il était question d'une attribution automatique.

## 3. Le tarif social ne peut être obtenu auprès des plus petits opérateurs

Le service de médiation reçoit régulièrement des questions d'utilisateurs qui souhaitent bénéficier du tarif social chez des plus petits opérateurs mais qui constatent cette impossibilité. Même lorsque le service de médiation, dans le cadre de la médiation, réoriente le plaignant vers le simulateur de prix de l'IBPT, [www.meilleurtarif.be](http://www.meilleurtarif.be), il convient de tenir compte du fait que les ayants droit au tarif social ne pourront pas profiter de ces réductions sur les abonnements de téléphonie fixe et/ou d'Internet s'ils optent pour un opérateur autre que Proximus, Telenet Group (y compris Base), Orange, Scarlet ou VOO. Certains plaignants admettent que le choix pour un plus petit opérateur serait même plus avantageux qu'opter pour un grand opérateur offrant le tarif social. Le fait que les tarifs commerciaux d'un plus petit opérateur soient plus favorables que les tarifs d'un grand opérateur télécoms, même sujet aux réductions sociales légales, soulève ainsi des questions. Une assimilation avec le secteur de l'électricité, du gaz et de l'eau potable, où chaque fournisseur accorde une réduction sociale aux ayants droit, s'impose.



## D. CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

Un nombre croissant de plaintes en médiation indique que, dans le secteur des télécommunications, le tarif social, qui est pourtant une mesure légale aux retombées humanitaires, est en train de s'éroder. La décision d'Orange de ne plus appliquer le tarif social aux nouveaux abonnements mobiles à la suite d'un arrêt de la Cour constitutionnelle a provoqué un nombre significatif de plaintes. Orange a décidé de transférer tous ses clients vers les actuelles formules « Go » et a pris, à cette fin, contact par téléphone avec ses abonnés, mais sans informer, de manière proactive, les bénéficiaires du tarif social de la disparition de cette réduction. D'autres plaintes découlent du fait que le tarif social n'est, à ce jour, pas attribué automatiquement aux utilisateurs de télécommunications qui répondent aux critères d'octroi. Une réduction mensuelle substantielle sur les factures de télécommunications des personnes vulnérables n'est, dès lors, pas appliquée pendant une période plus ou moins longue.

En vue de l'octroi du tarif social aux ménages vulnérables qui en ont le plus besoin, il semble opportun aux yeux du service de médiation que cette mesure légale soit dorénavant attribuée automatiquement, comme c'est déjà le cas dans d'autres secteurs d'utilité publique. De cette façon, la charge administrative s'en trouvera également allégée pour toutes les parties concernées, et surtout pour les utilisateurs vulnérables, dont les personnes âgées, les personnes bénéficiant d'un faible revenu ou souffrant d'une grave limitation physique.

Encore par analogie au secteur de l'énergie et de l'eau potable, le service de médiation plaide, d'une part, pour l'extension du tarif social aux plus petits opérateurs et, d'autre part, pour la réintroduction du tarif social sur les abonnements mobiles. Cela permettra non seulement aux bénéficiaires du

tarif social, à l'instar des autres utilisateurs de télécommunications, d'accepter l'offre la plus appropriée du marché, mais aussi de réduire davantage la facture de télécommunications. Il n'est pas exclu que cette mesure ait, en plus, un effet d'atténuation de la fracture numérique : il n'est pas rare que les utilisateurs admettent, lors du traitement de leur plainte, que les nombreuses restrictions prévues dans le cadre actuel du tarif social les empêchent de prendre une connexion Internet.



# 06



# LA QUESTION DU HARCÈLEMENT TÉLÉPHONIQUE ET DES PRATIQUES FRAUDULEUSES



A. Introduction.....	51
B. Plaintes concernant des appels et SMS malveillants.....	51
1. Nombre de plaintes.....	51
2. Faible taux de réussite de l'identification.....	52
3. Classement par contexte.....	52
C. Plaintes en médiation relatives à une demande de blocage.....	54
1. Nombre de plaintes.....	54
2. Principaux phénomènes de fraude en 2020.....	55
D. Appels malveillants et frauduleux, sources de plaintes auprès du service de médiation.....	57

## A. INTRODUCTION

Depuis plusieurs années, le problème de la fraude téléphonique et numérique ainsi que du manque de possibilités pour stopper les appels, SMS, messages instantanés et e-mails dérangeants donne lieu à un ensemble de plaintes relatives à des appels malveillants et de plaintes en médiation en vue d'en obtenir le blocage.

Les circonstances souvent inappropriées (appels matinaux ou nocturnes, plusieurs tentatives en une journée, etc...), l'intimidation et/ou le préjudice financier, accompagnant souvent ces appels malveillants, sont, en principe, en vertu de l'article 145, § 3bis de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, punissables d'une amende de 50 à 300 € et d'une peine d'emprisonnement de quinze jours à deux ans. Les auteurs utilisent, en effet, un réseau ou service de communications électroniques ou un autre moyen de communications électroniques et provoquent des nuisances dans le chef des plaignants, leur portent préjudice (sur le plan financier et/ou mental) ou tentent de le faire.

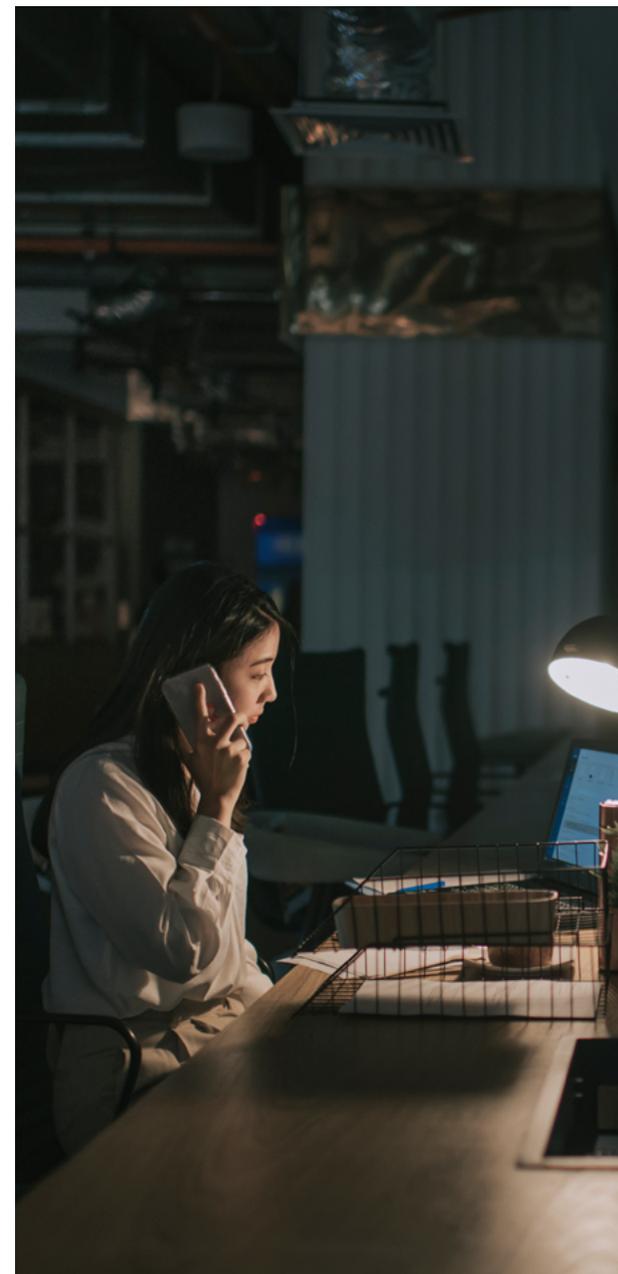
Le service de médiation va, en premier lieu, analyser, dans ce chapitre, les appels et SMS malveillants et les classer par contexte, comme en 2018 et 2019. Le service de médiation se penchera également sur les différentes pratiques frauduleuses qui ont une fois encore entraîné un grand nombre de demandes d'intervention mais surtout de blocage de ces faits dérangeants.

## B. PLAINTES CONCERNANT DES APPELS ET SMS MALVEILLANTS

### 1. Nombre de plaintes

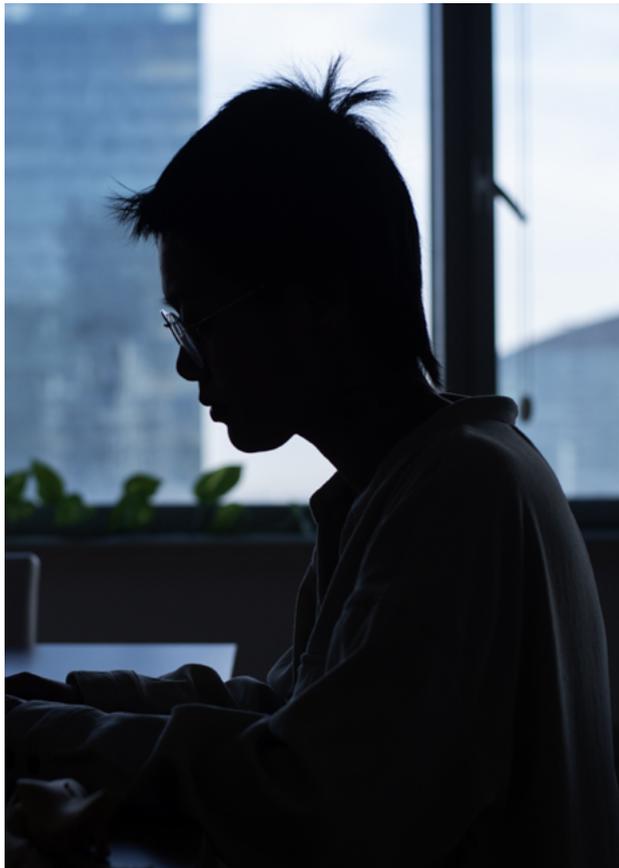
Contrairement à la tendance à la hausse de 2018 à 2019 (respectivement 4.011 et 4.410 plaintes), le service de médiation constate qu'en 2020, moins de formulaires relatifs à l'identification du présumé auteur d'appels malveillants ont été introduits, à savoir 2.897. Le service de médiation a été contacté à 1.500 reprises par téléphone par des utilisateurs des télécoms qui voulaient s'informer à propos de leurs droits.

Lors de la première vague de coronavirus, de la mi-mars à la fin juin 2020, le service de médiation a encodé 673 réclamations concernant des appels malveillants, dans le cadre desquelles les plaignants ont indiqué vouloir connaître l'identité du présumé auteur. Au cours de la même période en 2019, le service de médiation avait enregistré 1.317 plaintes concernant des appels malveillants. Il semble que les nuisances aient fortement reculé pendant la pandémie de COVID-19. Le même phénomène de diminution a été relevé lors de la deuxième vague de coronavirus, de la mi-octobre 2020 à la fin décembre. Pendant cette période, le service de médiation a enregistré 621 plaintes en 2020, alors leur nombre s'élevait à 904 en 2019.



## 2. Faible taux de réussite de l'identification

Sur les 2.942 dossiers traités en 2020 concernant les appels malveillants dans le cadre desquels les plaignants ont indiqué vouloir connaître l'identité de présumé auteur, 1.205 ont abouti à une identification, soit 40,96 %. Ce taux d'identification a évolué positivement par rapport à 2019 (35,31 %), mais reste relativement faible, ce qui est principalement dû à la difficulté d'identifier les appels importuns provenant de l'étranger ou les numéros usurpés.



## 3. Classement par contexte

Depuis la mi-2018, le service de médiation classe par contexte les résultats des identifications concernant les appels et SMS malveillants dans le but de mieux comprendre les présumées sources de ces appels. Le service de médiation s'appuie sur les informations transmises par les opérateurs en cas d'identification, ainsi que sur les faits décrits par le plaignant.

Dans 6 % des plaintes traitées en 2020 aboutissant à une identification, le contexte n'est pas assez clair, pour le service de médiation, en vue de pouvoir lui en dispenser un. C'est également le cas dans 44 % des plaintes traitées sans identification possible. Le service de médiation s'est abstenu de les attribuer à un contexte en cas de doute important.

### 3.1. Appels et/ou SMS indésirables en raison de conflits privés

*Je souhaite introduire une demande sur avis de la police en rapport avec le harcèlement téléphonique dont je fais l'objet de la part de mon ex. J'espère que vous parviendrez également à déterminer le numéro du SMS, étant donné que c'est crucial pour mon dossier.*

Cette rubrique regroupe tous les cas « classiques » d'appels malveillants, à savoir les conflits entre, par exemple, membres d'une même famille, voisins, collègues, ainsi que les cas où une personne envoie des messages de menace ou des SMS perçus comme calomnieux et blessants en raison de leur contenu. En font également partie les appels de harcèlement revêtant un caractère sexuel. Il convient de noter qu'un grand nombre de plaignants sont réorientés par la police vers le service de médiation pour qu'il identifie les auteurs présumés et que souvent, une copie de leur procès-verbal est jointe à la plainte.

En 2020, le service de médiation est en mesure d'attribuer 59% des dossiers appels dérangeants identifiés à la sphère privée. 15 % des plaintes non identifiées relèvent de la catégorie des « conflits privés ». Ce taux d'identification élevé dans le contexte privé s'explique, en partie, par la diminution déjà signalée du nombre de dossiers concernant des appels malveillants pendant le premier pic de la pandémie.

### 3.2. Callcenters belges et étrangers

*Un inconnu me harcèle depuis quelques mois et m'appelle tous les jours sur ma ligne fixe et mon gsm. Il attend une minute sans parler et raccroche. Vu que je ne réponds plus, il utilise toujours des numéros de téléphone changeants. Il faut que cela cesse, car cela fait des dégâts : anxiété, stress, insomnie, sentiment de menace et d'atteinte à ma vie privée.*

23 % de l'ensemble des dossiers appels malveillants identifiés en 2020 concernent des callcenters belges. 2 % des dossiers appels malveillants non identifiés trouvent, selon les témoignages des plaignants, également leur origine dans un callcenter belge. Ce sont surtout des systèmes pilotés par ordinateur, mal réglés sur le plan technique, qui ont encore été à l'origine de nuisances en 2020. Le service de médiation a, cette année tout comme les précédentes, adressé plusieurs courriers aux callcenters les plus fréquents. Telenet Group a signalé au service de médiation avoir entrepris cette démarche utile de manière proactive.

Dans 4 % des dossiers appels malveillants aboutissant à une identification en 2020, le service de médiation est parvenu à identifier un callcenter étranger. 7 % des dossiers appels malveillants non identifiés ont été attribués à un callcenter étranger.

Le service de médiation recommande aux utilisateurs qui ne souhaitent plus être importunés par de tels appels commerciaux de s'inscrire sur la liste « Ne m'appellez plus » (<https://www.dncm.be>). Des offres de produits, services ou promotions spéciales non sollicitées ne seront ainsi plus proposées par téléphone. Il est important de savoir que les callcenters qui appellent, pour un annonceur belge, des numéros belges au départ de l'étranger doivent également consulter cette liste.

### 3.3. Phishing avec ou sans préjudice financier

*J'ai reçu un appel dans un néerlandais approximatif concernant une facture impayée chez Colruyt. Le numéro du suspect est le 09xx.*

Dans 6 % des résultats « identifications abouties » en 2020, le service de médiation a relevé un phishing parfois très persistant ayant des finalités frauduleuses, sans préjudice financier. L'utilisateur des télécoms est déjà familiarisé, par exemple, avec le phishing Microsoft. Ces tentatives d'hameçonnage se retrouvent surtout dans les chiffres des dossiers appels malveillants non identifiés et atteignent 26 %. Les fraudeurs tentent de dérober des informations personnelles sensibles ou proposent une prétendue aide pour résoudre des problèmes informatiques.

Seulement 2 % de l'ensemble des plaintes appels malveillants non identifiés en 2020 ont trait à du phishing avec préjudice financier. Les personnes lésées ont souvent le bon réflexe de demander l'aide de la police, capable de les assister avec professionnalisme. Il a cependant été fait appel, dans certains cas, au service de médiation pour tout de même retrouver les auteurs.

L'appel de l'exemple cité était enregistré au nom d'une société de recouvrement frauduleuse connue. Le service de médiation recommande aux utilisateurs des télé-

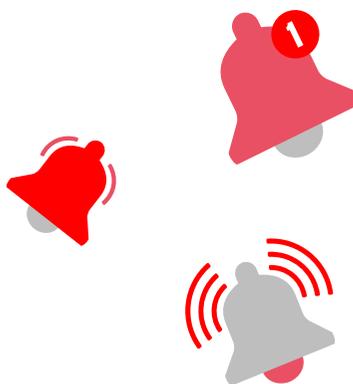
coms de toujours vérifier s'il pourrait effectivement être question de solde ouvert auprès du créancier évoqué.

Sous le lien <https://economie.fgov.be/fr/themes/protection-des-consommateurs/arnaques-la-consommation/formes-darnaques/telephoniques/liste-des-televendeurs-et>, l'utilisateur des télécoms trouve une liste des télévendeurs et sociétés de recouvrement suspects pour lesquels le SPF Economie a déjà reçu des signalements.

### 3.4. Robocalls

*L'appelant ne s'identifie pas lorsque je décroche. Le numéro n'est pas joignable lorsque je rappelle. Nous recevons rarement des appels sur notre ligne fixe, raison pour laquelle je trouve étrange de soudainement recevoir de tels appels presque tous les jours.*

1 % des plaintes appels malveillants, qui ont abouti à une identification de l'auteur présumé en 2020, ont été classées dans la catégorie des robocalls. 8 % de l'ensemble des plaintes appels malveillants non identifiés concernent également des robocalls. Les plaignants ont déclaré ne rien entendre en décrochant le téléphone. Les robocalls sont souvent des appels automatisés qui peuvent être utilisés pour vérifier si une ligne est active ou non. Il arrive que ces informations soient transmises à des callcenters malveillants qui peuvent ensuite se lancer dans des tentatives de phishing.



## C. PLAINTES EN MÉDIATION RELATIVES À UNE DEMANDE DE BLOCAGE

Selon article 442bis du Code pénal, quiconque aura harcelé une personne alors qu'il savait ou aurait dû savoir qu'il affecterait gravement par ce comportement la tranquillité de la personne visée sera puni (...). La tranquillité d'une personne peut être perturbée de différentes façons. Se présenter chez quelqu'un sans y avoir été invité, envoyer des lettres, e-mails ou SMS, appeler à de multiples reprises ou laisser de nombreux messages sur la messagerie vocale.

Il est possible de demander une enquête gratuite auprès du service de médiation pour tenter de déterminer l'identité du présumé auteur (voir point B). Il est important de savoir que le harcèlement est un délit pouvant faire l'objet d'une plainte, aussi appelé délit privé. Dès lors, une fois le résultat obtenu, il convient de porter formellement plainte auprès des services de police afin de mettre un terme aux actions de l'auteur par le biais d'une procédure pénale. Il

est également possible d'interpeller directement le plaignant à propos des appels malveillants.

L'article 120 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques stipule ceci en ce qui concerne le blocage d'appels entrants et SMS non sollicités : « 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. » Cette disposition légale ne concerne toutefois que le blocage d'appels vers des numéros payants et non les appels auxquels les personnes sont actuellement confrontées, comme les robocalls déjà évoqués ou les appels de vendeurs belges ou étrangers. Dans ce dernier cas, il est fait référence à l'article VI.110 et suivant du Code de droit économique : « Les communications non sollicitées à des fins de prospection directe, effectuées par d'autres techniques que les systèmes d'appel automatisés et fax ne sont autorisées qu'en l'absence d'opposition manifeste du destinataire, personne physique ou morale. »

### 1. Nombre de plaintes

La tendance croissante du nombre de plaintes sous la rubrique « blocage des appels entrants » de ces dernières années se poursuit. 652 plaignants se sont adressés, en 2020, au service de médiation pour demander que leur opérateur de télécommunications bloque les appels, SMS et messages instantanés par le biais des réseaux sociaux non sollicités. Un quart d'entre eux n'avait pas, au préalable, contacté leur opérateur de télécommunications, ils ont donc été réorientés vers l'opérateur concerné pour un traitement en première ligne.

Le nombre de plaintes a donc augmenté de 27 % entre 2019 (512) et 2020, et les opérateurs ont commencé à étudier ces plaintes de plus près, en concertation avec le service de médiation. 119 plaignants ont appelé le service de médiation pour s'informer par téléphone à propos de cette problématique. Les plaignants en question étaient moins intéressés par la question de savoir qui était à l'origine du harcèlement par téléphone ou en ligne. Ils voulaient juste que les appels ou SMS s'arrêtent. En cas de messages instantanés ou e-mails malveillants également, les plaignants ont essayé de trouver une solution auprès de leur opérateur de télécommunications et une compensation financière pour le préjudice subi est parfois demandée. Il se dégage des plaintes que les clients des télécoms s'attendent à ce que leur opérateur de télécommunications les protège.

Le service de médiation remarque que les plaignants choisissent surtout d'introduire une plainte en médiation en cas de forte présomption d'arnaque. Dans le cadre privé, la demande de blocage n'a été évoquée que dans le cas de conflits entre anciens partenaires.



## 2. Principaux phénomènes de fraude en 2020

### 2.1. Wangiri

*J'ai reçu, en un court laps de temps, trois appels du numéro suivant 0963xxx. La dernière fois, j'ai décroché sans réaction de l'autre côté. J'ai rappelé trois fois. Par inadvertance, je n'ai pas raccroché, et je ne l'ai remarqué qu'après une heure. Je dois maintenant payer 62,17 €. Ce sont des pirates qui soutirent de l'argent, mais je me demande où va cet argent ?*

En 2020, le service de médiation a reçu plus de 100 plaintes d'utilisateurs de télécoms confrontés à des (tentatives de) fraudes wangiri. Ils ont reçu des appels qui se terminent généralement après la première ou la deuxième sonnerie. Ces appels dits «ping» donnent lieu à des frais supplémentaires pour la personne qui rappelle. Selon l'enquête menée, les appels téléphoniques proviennent de l'île de l'Ascension, du Canada, de République centrafricaine, du Congo, de République dominicaine, d'Hawaï, du Mali, de Papouasie-Nouvelle-Guinée, de Palestine, de Samoa, de Syrie, du Tchad, de Tunisie, du Royaume-Uni, des États-Unis et, depuis février 2020, également de différents pays européens, plus principalement la Grèce, l'Italie, la Pologne et l'Espagne.

Le service de médiation a, depuis 2018, connaissance du fait que plusieurs opérateurs, comme Proximus, Telenet et Orange, bloquent préventivement certaines séries de numéros sensibles à la fraude lorsqu'ils importunent leurs clients. Nombre des numéros d'appel sont des numéros qui se suivent, ce qui laisse à penser qu'ils sont pilotés par ordinateur. Il est donc plus difficile pour le client et l'opérateur de bloquer les numéros malveillants.

### 2.2. Microsoft et Bitcoins phishing

*J'en ai marre d'être appelé par téléphone par divers escrocs informatiques, logiciels et Microsoft malveillants. C'est devenu un jeu quotidien, les arnaqueurs commencent après un certain temps à proférer des menaces. Cela doit cesser.*

*Je reçois plusieurs fois par jour des appels téléphoniques insistants en anglais ou en français concernant des Bitcoins. La personne au bout du fil ne réagit pas lorsque je lui demande de rayer mon numéro de sa liste. Je reçois également des tonnes d'e-mails m'incitant à acheter des Bitcoins. Je me suis désinscrit à plusieurs reprises, sans succès. Je veux bloquer ce numéro.*

Le service de médiation a reçu, en 2020, une trentaine de plaintes concernant des appels malveillants et une soixantaine de plaintes en médiation concernant des plaignants appelés par des fraudeurs qui se font passer pour des collaborateurs de Microsoft. Il s'agit d'un problème mondial, qui ne se limite pas à un seul opérateur. Depuis 2013, les plaintes arrivent à chaque fois par vague. Cela donne l'impression que les fraudeurs appellent pendant cette période les numéros belges.

Une dizaine de demandes d'information téléphoniques ont été introduites concernant des tentatives de vente, par téléphone, non sollicitées, de Bitcoins. Le service de médiation a également enregistré une dizaine de plaintes en médiation à propos de cette problématique. Aucun opérateur n'a été, pour l'instant, en mesure d'offrir une solution à ces appels dérangeants.

### 2.3. Whaling - Messages instantanés malveillants

*La personne se faisait passer pour notre fille, qui avait soi-disant un nouveau gsm, car le sien était cassé. Cela nous donnait la possibilité d'enregistrer son numéro. Vu que notre fille avait perdu son gsm, elle n'avait pas pu payer certaines factures. L'argent devait être versé immédiatement, au risque de devoir payer des frais de rappel. Mais pas via BNP Paribas Fortis, l'argent n'arriverait pas à temps. Cela devait être fait via KBC. Il s'agissait de montants de près de 5.000 € et trois autres de près de 2.000 €.*

En 2020, le service de médiation a encodé une vingtaine de plaintes relatives à des appels malveillants liés à une arnaque réalisée via Facebook Messenger, Instagram ou WhatsApp, dans le cadre desquelles les plaignants tentent d'identifier l'auteur, et une soixantaine de plaintes en médiation, exigeant des opérateurs d'identifier les auteurs mais aussi de bloquer les numéros de téléphone malveillants.

Sur base des plaintes et des preuves fournies, le service de médiation a pu se faire une idée assez précise dumodus operandi des fraudeurs.

Certains utilisateurs, ne se doutant de rien, reçoivent un message, via les réseaux sociaux, de la part d'un ami ou d'une connaissance leur demandant de transmettre leur numéro de gsm. Le faux ami prétend participer à un concours et demande les codes qui sont envoyés par SMS à la victime. Les victimes sont mises sous pression (en termes de temps) pour transmettre les codes le plus rapidement possible. Sur la base des codes obtenus, des achats sont ensuite effectués auprès de Boku ou Fortumo / Rentabiliweb. Les achats facturés par les prestataires de services sont ensuite réclamés par les opérateurs.



Depuis la mi-octobre 2020, les fraudeurs utilisent souvent la même technique, avec des conséquences parfois plus importantes et plus, par le biais de l'astuce des codes. La victime reçoit un message alarmant de son service de messagerie provenant d'un numéro inconnu. Les fraudeurs se font passer pour un membre de la famille ou un ami et semblent disposer de suffisamment d'informations personnelles pour que les destinataires peu méfiants ne remettent pas en question la fausse identité. Ils savent comment les personnes s'appelaient entre eux, qui est le partenaire du membre de la famille, et ils utilisent une photo de profil correcte. Les plaignants, souvent mis sous pression par l'urgence des messages, tombent dans le piège et versent parfois en quelques minutes jusqu'à des milliers d'euros sur les comptes bancaires des fraudeurs.



### 2.4. Smishing

*J'ai reçu un SMS de KBC qui m'indique que ma carte de banque actuelle va arriver à échéance dans quelques jours, mais je n'ai pas de carte KBC. Pour obtenir ma nouvelle carte, je devais cliquer sur un lien au sujet d'un programme de recyclage et un renouvellement. Je me suis rendue à la police. On m'a dit qu'aucune enquête ne serait menée. Veuillez contacter le numéro concerné 047xxx et/ou le bloquer.*

En 2020, le service de médiation a reçu une trentaine de plaintes concernant des appels et SMS malveillants faisant état de smishing, ainsi qu'une cinquantaine de plaintes en médiation demandant le blocage de SMS suspects qui importunent les plaignants et semblent provenir de banques, de bpost, de services publics fédéraux, de cardstop, etc...

Le smishing est la contraction des mots « SMS » et « phishing ». Dans le cas du smishing, un SMS est utilisé comme moyen de communication à la place d'un e-mail. Le smishing est, tout comme le phishing par e-mail, frauduleux. Il s'agit de tromper la victime pour l'inciter à cliquer sur un lien ou à transmettre des informations pour lui soutirer de l'argent. Le danger pour l'utilisateur est que souvent, par inadvertance et en raison d'une vigilance réduite par la multitude de SMS envoyés et reçus chaque jour, il est plus vulnérable face à certains risques et tombe dans le piège.

Pour éviter tout préjudice ultérieur, Proximus a décidé de bloquer certaines connexions Internet malveillantes sur le réseau, et ce, afin de protéger ses clients.

### 2.5. E-mails malveillants

*Cela fait maintenant plusieurs semaines que, chaque jour, je reçois entre 80 et 150 e-mails frauduleux, et je trouve que c'est beaucoup trop, car je suis client chez Telenet. Je me demande donc si Telenet ne peut pas faire quelque chose ?*

Le phishing à l'aide d'e-mails frauduleux, qui a pour but d'inciter le destinataire à ouvrir une pièce jointe contenant un logiciel malveillant ou à cliquer sur un lien malveillant, existe depuis l'apparition de l'Internet. La plupart des usagers en savent maintenant un peu plus sur les risques de fraude par e-mail, mais le service de médiation a tout de même été contacté une quarantaine de fois en 2020 pour y mettre un terme.

Les plaignants ne parviennent pas à se désinscrire des nombreux newsletters ou mailings auxquels ils ne se sont jamais inscrits. Ils constatent également qu'il est impossible de signaler chaque jour des centaines d'e-mails suspects à [suspect@safeonweb.be](mailto:suspect@safeonweb.be), une initiative du Centre pour la Cybersécurité Belgique. Ils exigent de meilleurs filtres à spams de leurs opérateurs.

### 2.6. Logiciels malveillants ou de rançon

Le service de médiation a reçu quelques plaintes en 2020 dans lesquelles les victimes ont été appelés par des fraudeurs affirmant avoir pris le contrôle de leur ordinateur. Telenet Group, qui soumet, depuis cette année, chaque plainte en médiation à un examen approfondi par son équipe en charge des fraudes, a bloqué les numéros de téléphone frauduleux sur son réseau.

## D. APPELS MALVEILLANTS ET FRAUDULEUX, SOURCES DE PLAINTES AUPRÈS DU SERVICE DE MÉDIATION

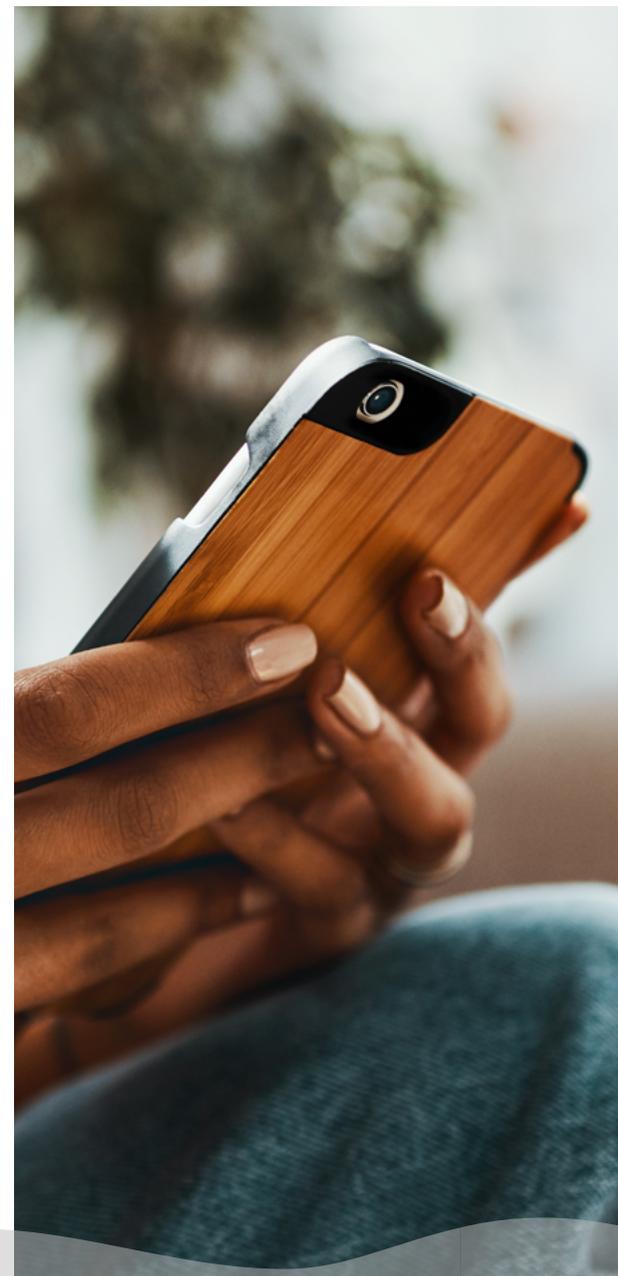
La question du harcèlement téléphonique ou numérique ainsi que de l'absence de possibilités de bloquer des appels, SMS, messages instantanés ou SMS malveillants est loin d'être résolue en 2020, même s'il est apparu que la pandémie de COVID-19 a entraîné une diminution du nombre de plaintes pour fraude.

La sécurité du réseau belge reste, selon les plaignants, d'actualité. Il ressort, en effet, de la majorité des plaintes introduites en 2020 que le service de médiation n'est pas toujours capable d'identifier tous les auteurs présumés. Le service de médiation se heurte ainsi aux nombreux appels ou SMS provenant de l'étranger et/ou aux numé-

ros usurpés. Cela rend toute identification impossible et ajoute le risque qu'un titulaire soit identifié par erreur.

La complexité de la fraude a, une fois encore, mis en lumière les difficultés, pour l'opérateur de télécommunications, de répondre aux attentes des utilisateurs des télécoms et de les protéger contre le harcèlement. De légers progrès ont, certes, été enregistrés en 2020, dans le sens où certains opérateurs ont examiné les plaintes en médiation de manière plus précise, ont parfois accordé une intervention financière, et ont également tenté de réagir le plus rapidement possible en cas de fraude massive, et ce, en bloquant, sur leur réseau, certaines séries de numéros ou, de manière très exceptionnelle, des numéros individuels.

Les plaintes concernant des appels, SMS, messages instantanés et e-mails de phishing continuent néanmoins d'être quotidiennes et font écho à des nuisances, des craintes et de préjudices financiers pour les utilisateurs des télécoms.



# 07

## LA PROCÉDURE EASY SWITCH : UNE SOURCE PERMANENTE DE PLAINTES



A. Introduction.....	59	⤴
B. Problèmes structurels.....	60	⤵
1. Easy Switch n'est pas appliqué de manière standard.....	60	
2. Easy Switch est promis mais pas appliqué.....	60	
3. L'utilisateur n'est pas en possession de son Easy Switch-ID.....	60	
4. Le nouvel opérateur n'informe pas l'utilisateur de la non-application de la procédure Easy Switch.....	61	
5. Le nouvel opérateur omet de transmettre l'Easy Switch à l'ancien opérateur.....	61	
6. Échec de la procédure Easy Switch en raison d'une commande en cours auprès de l'ancien opérateur.....	61	
7. Échec de la procédure Easy Switch en raison d'erreurs dans le numéro de client ou dans l'Easy Switch-ID.....	62	
8. Déclarations contradictoires concernant la cause de l'échec de la procédure Easy Switch.....	62	
9. La restitution d'appareils loués ne donne pas lieu à l'annulation du contrat.....	62	
10. L'utilisateur est, lors du traitement de sa plainte en première ligne, renvoyé d'un opérateur à l'autre.....	63	
C. Conclusion.....	63	

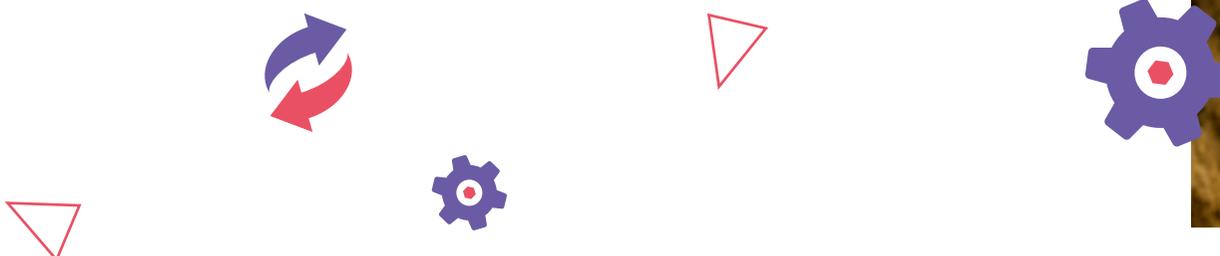
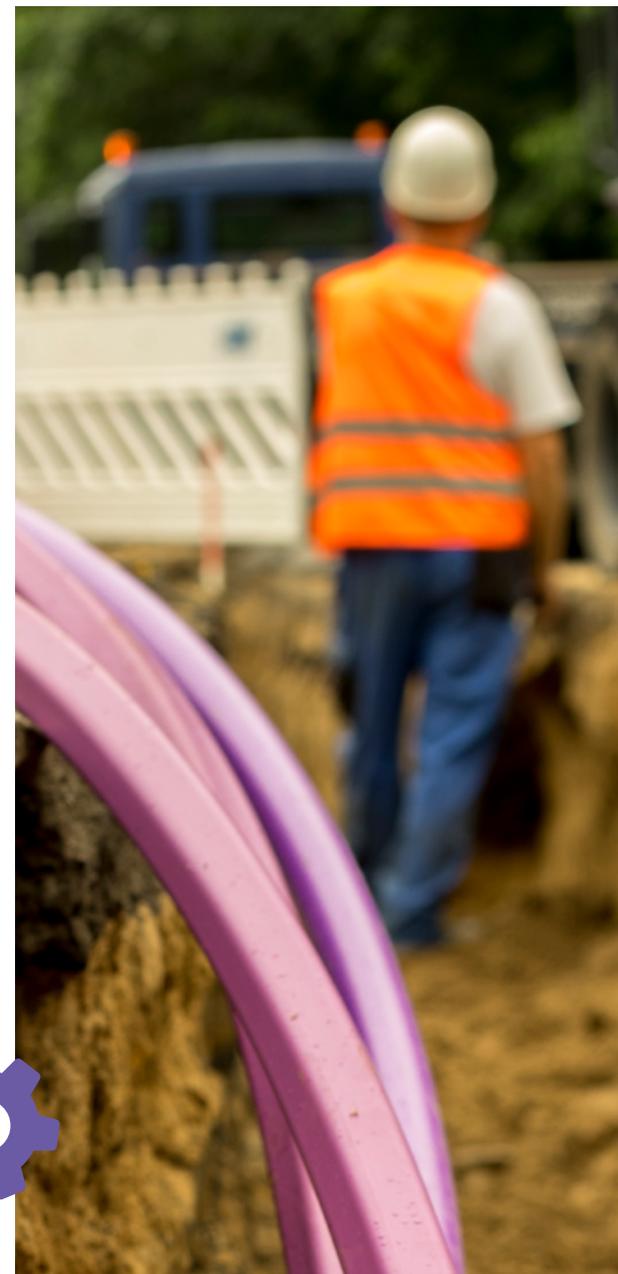
## A. INTRODUCTION

La libéralisation du marché des télécommunications, initiée dans les années 90 du siècle dernier, a permis à l'utilisateur d'avoir le choix entre différents opérateurs. Sur la base d'une comparaison des prix, pour ne citer que l'un des critères possibles, il peut choisir l'opérateur qui correspond le mieux à ses besoins. Depuis le début des années 2000, il a la possibilité de conserver son numéro de téléphone fixe et mobile, ce qui constitue un avantage de taille en cas de changement d'opérateur. La suppression des contrats de longue durée pour utilisateurs particuliers et petites entreprises depuis 2012 a encore facilité le passage d'un opérateur à l'autre. Les obstacles restants, à savoir les formalités administratives et les problèmes au niveau de la résiliation et de la facturation, ont été surmontés, en 2016, par l'introduction d'Easy Switch en tant que procédure standard.

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 (ci-après l'AR Easy Switch) avait spécifiquement pour objectif de faciliter le changement de fournisseur de services Internet et de télévision. Depuis le premier juillet 2017, l'abonné qui dispose d'un service Internet et/ou de télévision numérique pour usage particulier ne doit plus s'occuper lui-même de la résiliation des services auprès de son ancien opérateur. Cette tâche incombe désormais au nouvel opérateur choisi. L'acti-

vation des services de télécommunications devrait, en plus, coïncider avec l'annulation de l'ancien contrat, la double facturation de frais d'abonnement, source de nombreuses plaintes en médiation, étant ainsi évitée.

La procédure Easy Switch n'a cependant pas permis d'éviter que de nombreux utilisateurs fassent appel au service de médiation. Ils ont constaté précisément que leur ancien opérateur d'abonnement Internet et/ou de télévision a continué de leur envoyer des factures après la migration vers un autre opérateur. En 2018 et 2019, le service de médiation a enregistré respectivement 529 et 498 plaintes en médiation de ce type. En 2020, 445 utilisateurs ont saisi le service de médiation car ils ne parvenaient pas à résoudre un litige concernant le processus Easy Switch. Vu que les plaignants sont rarement en mesure de déterminer avec certitude si la responsabilité incombe au nouvel opérateur ou à l'ancien, le service de médiation implique pratiquement, de manière systématique, les deux opérateurs dans la médiation. Les cinq combinaisons d'opérateurs à l'origine du plus grand nombre de plaintes en médiation en 2020 sont Proximus – Telenet Group, Orange – Telenet Group, Proximus – Orange, Proximus – VOO et Orange – VOO. Les opérateurs le plus souvent impliqués dans des plaintes Easy Switch en 2020 sont, par ordre décroissant, Proximus, Orange, Telenet Group, VOO et Scarlet. L'absence d'une réduction importante du nombre de plaintes fait que pour la troisième année consécutive, une attention doit être accordée à ce thème.



## B. PROBLÈMES STRUCTURELS

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

*Je suis passé le 19 décembre 2019 d'Orange à Telenet. J'ai renvoyé le digicorder, comme demandé, mais j'ai continué à recevoir des factures. J'ai contacté Orange, comme Telenet, mais aucun des deux n'était en mesure de m'aider. J'ai également envoyé un courrier recommandé de résiliation.*

L'article 3 de l'AR Easy Switch stipule que la procédure Easy Switch doit être appliquée par défaut lors du passage de services de télécoms fixes entre deux opérateurs. Les utilisateurs qui souhaitent ne pas faire appel à Easy Switch doivent expressément en faire part lors de la conclusion du contrat avec le nouvel opérateur. Les plaintes illustrent que les opérateurs continuent de ne pas appliquer correctement ce principe important. Ni pendant l'entretien de vente ni pendant le remplissage des formulaires de contact, il n'est proposé par défaut d'appliquer la procédure Easy Switch. Par conséquent, l'ancien contrat de l'utilisateur se poursuit et l'abonnement n'est résilié qu'une fois une demande de résiliation (écrite) envoyée. Dans ce scénario, l'utilisateur est lésé vu qu'il reçoit des factures de deux opérateurs pendant une même période.

### 2. Easy Switch est promis mais pas appliqué

*Le 17 février 2020, nous sommes passés de Telenet à Proximus. Ce transfert s'est fait par le biais d'une consultation de Proximus (...) qui allait s'occuper de tout. Je continue cependant de recevoir des factures de Telenet, et quand j'ai réagi, j'ai appris que mon abonnement n'avait pas été annulé chez eux.*

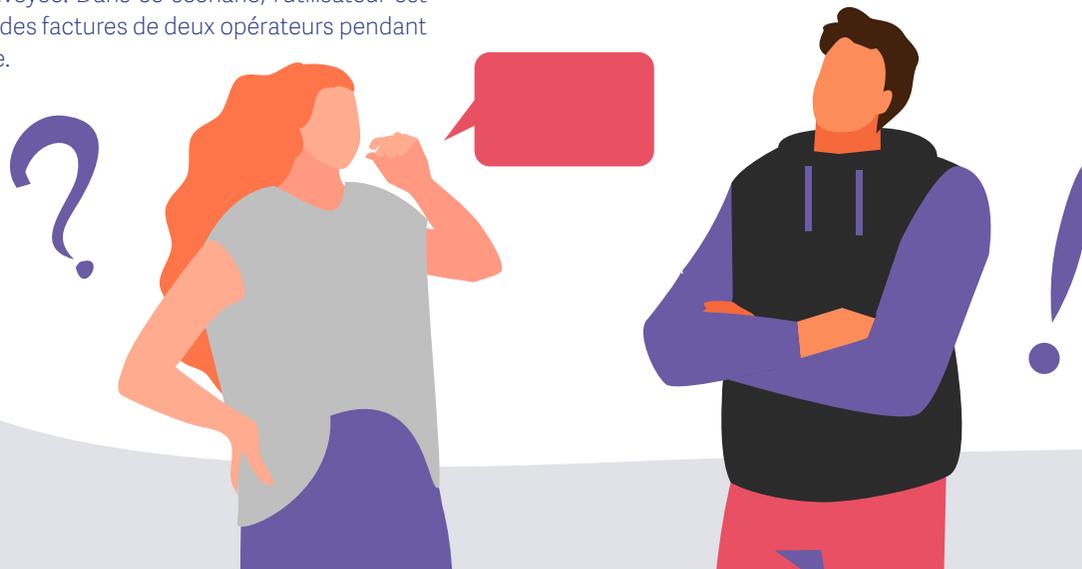
Une des plaintes les plus courantes concerne des utilisateurs qui affirment que le vendeur de leur opérateur actuel leur a promis qu'il allait se charger de la résiliation de l'abonnement auprès de l'ancien opérateur. Il apparaît ensuite que la procédure Easy Switch n'a pas du tout été initiée. Il n'est pas rare que le nouvel opérateur démontre que le plaignant a signé un contrat stipulant qu'il n'a pas opté pour la procédure Easy Switch. Le service de médiation peut déduire des nombreux témoignages de plaignants qu'ils n'en avaient pas conscience. L'extrait en question du contrat fait généralement partie d'un document de dix pages ou plus, que l'utilisateur n'a pas eu l'occasion de parcourir de manière approfondie dans un magasin bruyant avant de le signer.

### 3. L'utilisateur n'est pas en possession de son Easy Switch-ID

*Mon père de 80 ans a changé d'opérateur et migré de Telenet vers Proximus pour sa télévision numérique et Internet. Proximus a, selon lui, eu recours à la procédure Easy Switch mais n'en a aucune preuve. Telenet affirme n'avoir rien reçu et a continué d'imputer des frais d'abonnement. Ces frais ont atteint plus de 151 €. (...) Telenet peut cependant parfaitement voir à partir de quel moment ses services n'ont plus été utilisés, n'est-ce pas ? Cela devrait pouvoir servir de preuve, indépendamment de l'échec de la procédure Easy Switch ?*

Pendant la médiation, Proximus a signalé qu'après avoir interrogé le vendeur, il est apparu que l'abonné concerné n'avait, lors de sa visite dans la boutique, aucune copie de sa facture Telenet sur lui. Le vendeur n'a, dès lors, pas pu introduire d'Easy Switch-ID. Il aurait ensuite indiqué au père du plaignant qu'il devait lui-même s'occuper de la résiliation de ses services fixes auprès de Telenet.

La procédure Easy Switch ne peut, en effet, être initiée que lorsque l'abonné transmet son numéro de client et l'Easy Switch-ID de son ancien opérateur au nouveau. Ces données sont, en principe, mentionnées sur les factures et la confirmation d'achat, ainsi que sur le compte client en ligne. Lorsque l'utilisateur, lors de la conclusion du contrat, n'a pas accès à ces données nécessaires, il ne peut pas faire appel à la procédure Easy Switch. Il ressort de certaines plaintes que les données manquantes sont ensuite transmises par téléphone, ce qui peut cependant donner lieu à des erreurs. Dans les autres cas, il est question de malentendus entre le vendeur et le client à propos de la résiliation du contrat chez l'ancien opérateur. De telles anomalies donnent toujours lieu à des doubles factures à charge de l'utilisateur et sont à l'origine de nombreuses plaintes.



#### 4. Le nouvel opérateur n'informe pas l'utilisateur de la non-application de la procédure Easy Switch

*La personne en question, analphabète, a reçu ce matin une facture de Telenet pour un montant de 219,31 €. Il s'agit d'une facture pour la télévision. (...) Nous avons, en qualité d'aidant, l'intention de refuser cette facture car l'intéressé est, depuis le 29 octobre 2019, abonné à Orange.*

La procédure Easy Switch connaît un champ d'application délimité. Un abonnement à la télévision analogique ne peut, par exemple, être annulé par le biais de la procédure Easy Switch. Les produits de télécommunications destinés à un usage professionnel ne relèvent pas non plus de l'application de la procédure Easy Switch. Ces services doivent être annulés par l'abonné lui-même par le biais d'une demande écrite adressée à l'ancien opérateur. Tous les utilisateurs ne le savent pas. Les plaintes indiquent que les nouveaux opérateurs ne les en informent pas toujours. Les abonnements chez l'ancien opérateur se poursuivent donc, ce qui donne lieu à des contestations de factures.

#### 5. Le nouvel opérateur omet de transmettre l'Easy Switch à l'ancien opérateur

*Lors du passage d'Orange à Telenet fin juillet, il y a visiblement eu un problème avec la procédure Easy Switch, ce qui fait que je continue de recevoir des factures d'Orange. Aussi bien Orange que Telenet refusent d'admettre leur erreur et Orange ne veut pas annuler mon contrat avec effet rétroactif.*

Pendant la médiation, Telenet a admis que, pour des raisons d'encodage, la procédure Easy Switch n'a pas été initiée, dans ce sens où Orange n'a pas été informé du changement d'opérateur. Un examen des plaintes relève qu'une telle irrégularité n'est pas rare.

#### 6. Échec de la procédure Easy Switch en raison d'une commande en cours auprès de l'ancien opérateur

*Le 5 juin 2020, je suis passé de Proximus à VOO. Normalement, je devais bénéficier d'un transfert immédiat grâce à la procédure Easy Switch, mais VOO m'a signalé que Proximus n'avait pas immédiatement accepté le transfert et après plusieurs tentatives, j'ai reçu un courrier de VOO stipulant que je devais m'en charger moi-même.*

Proximus a admis, lors de la médiation, avoir reçu plusieurs demandes de procédure Easy Switch de la part de VOO. Lesdites demandes ont cependant fait l'objet d'un rejet automatique vu qu'un changement de modem était encore enregistré dans le fichier client du plaignant. Le rejet de la procédure Easy Switch par l'ancien opérateur sur la base d'une commande en cours est parfois avancé par Proximus et Scarlet. Comme l'illustre la plainte citée, l'utilisateur est, dans le meilleur des cas, informé par son nouvel opérateur après plusieurs semaines de l'échec de la procédure Easy Switch et invité à résilier lui-même le contrat auprès de son ancien fournisseur de télécommunications.



## 7. Échec de la procédure Easy Switch en raison d'erreurs dans le numéro de client ou dans l'Easy Switch-ID

*J'ai demandé le transfert de mon abonnement pour la télévision et l'Internet d'Orange à Scarlet mais Scarlet m'a fait savoir que l'annulation de mon abonnement ne pouvait se faire par le biais de la procédure Easy Switch.*

Dans le cadre de la procédure Easy Switch, le nouvel opérateur doit, sur la base de l'Easy Switch-ID, d'une part, et du numéro de client de l'utilisateur d'autre part, informer l'ancien opérateur de la décision de de l'utilisateur de changer d'opérateur. Ces données servent à identifier le client. Pendant cet échange d'informations, conduisant à l'échec de la procédure Easy Switch peuvent cependant survenir. Une analyse approfondie de la plainte citée a mis au jour que la simple absence d'un point dans le numéro de client d'Orange serait à la base du rejet de la demande de procédure Easy Switch par cet opérateur. Les plaintes révèlent que de telles situations visiblement kafkaïennes ne sont pas rares.

Le service de médiation rappelle, à cet égard, sa proposition formulée dans le rapport annuel de 2019, à savoir le développement d'une application utilisée de manière uniforme par tous les opérateurs de télécommunications et incluant des mécanismes d'autocontrôle destinés à lutter contre les situations intolérables susmentionnées.

## 8. Déclarations contradictoires concernant la cause de l'échec de la procédure Easy Switch

*J'ai déménagé en janvier 2019, et j'ai en même temps changé d'opérateur et suis passé de Proximus à VOO. J'ai opté pour la procédure Easy Switch afin de résilier le plus rapidement possible mes anciens services après l'activation des nouveaux. (...) Après l'installation de mes nouveaux services VOO, j'ai contacté le service clientèle pour m'assurer que ma résiliation chez Proximus était en ordre, ce qui m'a été confirmé. En mai 2020, après un an et demi sans nouvelles de la part de Proximus, j'ai reçu une sommation d'un huissier de justice. Elle portait sur 598€ d'impayés. (...) Proximus affirme ne jamais avoir reçu de demande de résiliation pour Internet et la télévision.*

VOO a fait savoir au service de médiation que deux avis avaient été envoyés à Proximus dans le cadre de la procédure Easy Switch afin d'annuler l'abonnement chez eux. Selon VOO, Proximus a accepté la deuxième demande, à savoir le 30 janvier 2019. Ce que Proximus conteste cependant. L'ancien opérateur du plaignant a affirmé n'avoir reçu aucune demande Easy Switch. L'abonnement en question a été résilié par Proximus lui-même le 13 mai 2020 en raison d'un défaut de paiement.

La situation décrite ci-avant survient régulièrement dans les plaintes en médiation. L'ancien opérateur et le nouveau se rejettent la faute et font des déclarations contradictoires, tandis que rien ne peut être reproché au plaignant. Dans le cas cité, le plaignant n'avait probablement pas conscience du fait que son abonnement Proximus continuait de s'appliquer à son ancienne adresse, d'autant plus qu'il n'avait reçu aucune facture de la part de son ancien opérateur à sa nouvelle adresse.

## 9. La restitution d'appareils loués ne donne pas lieu à l'annulation du contrat

*J'ai résilié mon contrat avec Orange le 11 août 2020. Depuis lors, je suis client auprès d'une autre société. Le 31 août 2020, j'ai renvoyé tous les appareils à Orange via bpost. Je reçois aujourd'hui une facture d'Orange pour la période du 25/08/2020 au 24/09/2020. Comment est-ce possible alors que je ne les utilise plus depuis le 11 août 2020 ? J'ai discuté avec Orange, mais l'employée était impolie et agressive, et a affirmé que je continuais d'utiliser leurs services Internet et TV.*

Nombre d'abonnés à l'Internet et à la télévision sont contractuellement tenus de louer un modem et un décodeur auprès de l'opérateur pour pouvoir bénéficier de leurs services. Après la résiliation du contrat, ils sont supposés renvoyer ces appareils de location à l'opérateur concerné, sous peine d'une indemnité. Certains opérateurs, Orange en tête, semblent ne pas considérer la restitution de ces appareils comme une demande de résiliation des abonnements auxquels ils servent. De cette façon, l'abonné se voit retirer un filet de sécurité si jamais la procédure Easy Switch ne donne pas lieu à l'annulation de l'ancien contrat. Le nombre de plaintes introduites auprès du service de médiation en raison de cette politique est considérable.



## 10. L'utilisateur est, lors du traitement de sa plainte en première ligne, renvoyé d'un opérateur à l'autre

*Je continue de recevoir des factures de mon ancien opérateur Orange, tandis que l'abonnement a été résilié le 24 mai 2020 par Proximus, chez qui j'ai mon abonnement actuel. Orange m'envoie vers Proximus et Proximus vers Orange. C'est un vrai jeu du chat et de la souris. Aucune des deux entreprises n'a de solution pour moi.*

Pratiquement tous les plaignants témoignent être en première ligne toujours réorientés du nouvel opérateur vers l'ancien et inversement, sans qu'une véritable solution ne soit avancée. Les opérateurs omettent visiblement de clarifier les plaintes en première ligne sur la procédure Easy Switch et de prendre leur responsabilité envers l'utilisateur, à qui peu, voire rien, ne peut pourtant être reproché. Ce manque structurel d'orientation «résolution du problème» est probablement l'une des principales raisons du nombre élevé de plaintes en médiation. Le chapitre 8 de ce rapport annuel explique, plus en détail, les difficultés rencontrées par les utilisateurs de télécommunications quant à la gestion des plaintes en première ligne impliquant plusieurs parties.



## C. CONCLUSION

Les dix problèmes structurels exposés ci-avant concernant la procédure Easy Switch ne sont, dans les grandes lignes, qu'un rappel des irrégularités déjà mises au jour dans les rapports annuels précédents sur la base de plaintes concrètes et représentatives. Le service de médiation ne peut que constater que des dysfonctionnements continuent d'affecter tous les aspects possibles de la procédure Easy Switch. Le dénominateur commun est le suivant : l'utilisateur trompé est, à chaque fois, confronté à des doubles factures. Son éventuelle intention de pouvoir réaliser des économies en migrant vers un opérateur plus avantageux est, par conséquent, réduite à néant, de manière temporaire ou non. La simplification administrative pour le client est, le cas échéant, également une illusion vu qu'il doit en fin de compte souvent résilier lui-même son contrat et trop souvent constater que le traitement des plaintes en première ligne est inefficace, long, voire décourageant. L'intervention du service de médiation dans le cadre de plaintes relatives à la procédure Easy Switch permet généralement au plaignant de bénéficier d'une rectification des doubles factures d'abonnement.

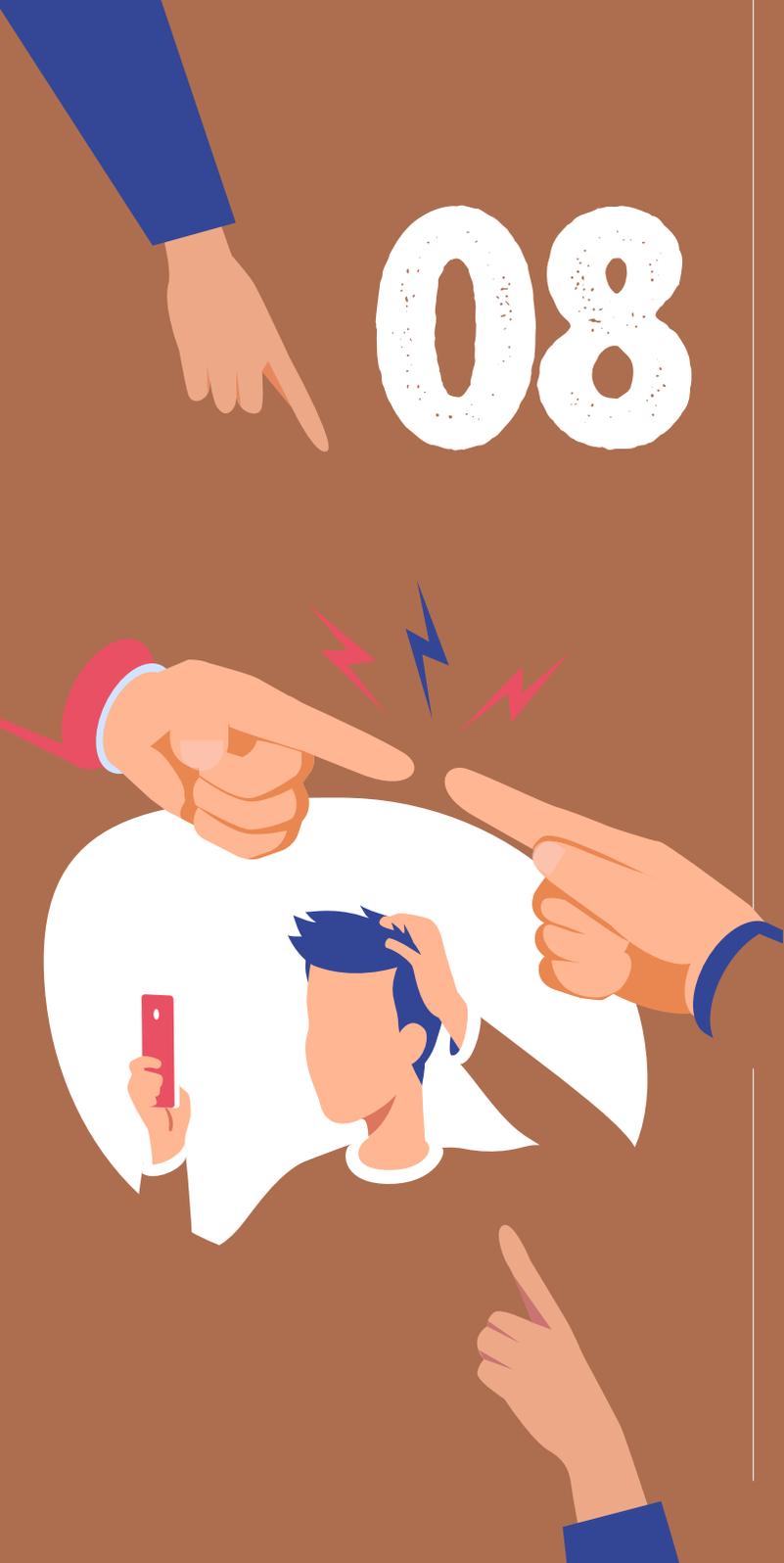
Néanmoins, il n'est pas évident de conclure, sur la base des centaines de plaintes en médiation introduites chaque année depuis le lancement de la procédure Easy Switch, que l'objectif de cette procédure est pleinement atteint. La procédure Easy Switch reste un complément prometteur au principe de portabilité des numéros, qui visait un transfert fluide et simple entre opérateurs. Même si la portabilité des numéros de téléphone fait l'objet de plaintes d'utilisateurs, les problèmes structurels concernant la procédure Easy Switch sont plus importants et visiblement peu pris en charge par les opérateurs.



# 08

## LES UTILISATEURS DE TÉLÉCOMMUNICATIONS RENVOYÉS D'UNE PARTIE À UNE AUTRE LORS DU TRAITEMENT DES PLAINTES EN PREMIÈRE LIGNE

A. Introduction.....	65
B. Exemple de traitement des plaintes en première ligne impliquant deux opérateurs.....	65
1. Changement d'opérateur.....	65
2. Raccordement et résolution de perturbations auprès d'un opérateur qui ne gère pas son propre réseau.....	66
3. Problème de routage.....	66
4. Usurpation de numéros de mobile.....	67
C. Exemples de traitement des plaintes en première ligne impliquant un opérateur et une autre entreprise.....	67
1. Imputation de services fournis par des tiers sur des factures de télécommunications.....	67
2. Recouvrement ou revente de factures de télécommunications à des agents de recouvrement (bureaux de recouvrement et huissiers de justice).....	68
D. Contexte légal des services clientèle des opérateurs.....	68
E. Conclusions et recommandations.....	69



## A. INTRODUCTION

Chaque année, des milliers d'utilisateurs font appel au service de médiation car ils ne parviennent pas à résoudre un problème avec un opérateur après un premier contact avec le service clientèle. Il résulte des nombreux témoignages que les abonnés se heurtent trop souvent en première ligne à des obstacles majeurs, surtout lorsque la plainte implique plusieurs parties. Les plaignants signalent très souvent qu'ils se trouvent entre le marteau et l'enclume, étant renvoyés d'une partie à l'autre, personne ne prenant ses responsabilités pour arriver à une solution. Il n'est, dès lors, pas étonnant de constater que des consommateurs et des entreprises demandent fréquemment au service de médiation d'intervenir dans des litiges impliquant plusieurs parties.

Ces parties se composent généralement de plusieurs opérateurs, avec lesquels le service de médiation peut discuter dans la limite de ses compétences. En 2020, il était question d'un total de 2.241 plaintes multi-opérateurs. A citer, comme exemple classique, les plaintes concernant les irrégularités liées à la procédure Easy Switch, impliquant l'ancien opérateur et le nouveau.

A évoquer également les plaintes « multi-party », concernant des problématiques dans le cadre desquelles l'une des parties n'est pas une entreprise de télécommunications. Il s'agit, par exemple, d'agents de recouvrement externes (bureau de recouvrement et huissier de justice), ou de prestataires de services SMS premium ou M-commerce.

En principe, le service de médiation n'entretient dans le cas de telles plaintes pas de contact avec ces tiers, même si dans la réalité, des informations sont parfois demandées à ces entreprises ; et ce, par exemple, pour se faire une idée plus claire de la situation problématique ou pour arriver à un accord à l'amiable. L'intervention dans de telles plaintes est, pour le service de médiation, souvent un processus complexe, car il doit tenir compte de

la position de plusieurs parties et les responsabilités sont souvent réparties entre elles.

Le service de médiation souhaite attirer l'attention sur cette problématique spécifique. Sur base de situations difficiles recouvrant divers thèmes, dans lesquelles plusieurs parties sont impliquées, il s'agira de se faire une idée du parcours du combattant de certains utilisateurs de télécommunications dans leur tentative de résolution d'un tel litige. Les exemples de plaintes et les analyses qui en découlent seront scindés en un premier volet, dans lequel les parties concernées sont, outre l'utilisateur, des opérateurs (B.), et en un deuxième volet dans lequel, en plus de l'utilisateur et d'un opérateur de télécommunications, une troisième partie est impliquée (C.). Le cadre légal du traitement des plaintes en première ligne par les opérateurs de télécommunications sera ensuite abordé. Dans la conclusion, le service de médiation formulera des recommandations qui visent à une amélioration structurelle de cette problématique.



## B. EXEMPLE DE TRAITEMENT DES PLAINTES EN PREMIÈRE LIGNE IMPLIQUANT DEUX OPÉRATEURS

### 1. Changement d'opérateur

*Le 4 juillet 2020, nous sommes passés de Telenet à Orange. Nous avons ainsi transmis le numéro Easy Switch. (...) Nous avons restitué le digicorder, le modem et les lignes d'alimentation à un point Telenet le 10 juillet. Nous recevons maintenant une nouvelle facture de Telenet d'un montant de 144,59 € concernant des coûts divers et une nouvelle période d'abonnement du 5 juillet au 4 août. Hier, j'ai contacté Orange. Selon eux, tout est en ordre et l'erreur est due à Telenet. J'ai demandé une preuve que tout avait bien été transféré et j'étais prêt à contacter Telenet moi-même si besoin. On m'a répondu qu'aucune preuve ne pouvait m'être fournie. Orange nous offre une compensation de 49 €. J'ai ensuite contacté Telenet et expliqué la situation. Ainsi que le fait que tous les appareils avaient été restitués. Ils refusent de corriger la facture. Selon Telenet, Orange est en faute et doit fournir une compensation. (...) Orange et Telenet se renvoient mutuellement la faute et personne n'agit.*

En cas de litige à la suite d'un changement d'opérateur, ce sont pratiquement toujours deux entreprises de télécommunications qui sont impliquées, à savoir l'opérateur receveur et l'opérateur donneur. En 2020, le service de médiation a, dans ce cadre, été saisi à 910 reprises. Les témoignages de ces plaignants indiquent qu'en première ligne, ils ont généralement contacté les deux parties, d'une part car le nouvel opérateur leur avait promis de résilier l'abonnement auprès de l'ancien opérateur et d'autre part car les factures de l'ancien opérateur sont contestables. Il apparaît trop souvent

que le client dupé est ballotté sans succès d'un opérateur à l'autre. Cela s'explique principalement par l'absence de service clientèle de première ligne pour initier un examen approfondi et élaborer une solution de commun accord. Pourtant ce type de plainte nécessite généralement une analyse approfondie pour pouvoir déterminer la cause de l'échec de la procédure liée au changement d'opérateur. Les nombreuses plaintes en médiation concernant l'une de ces procédures, à savoir Easy Switch, sont, par ailleurs, abordées plus en détail dans le chapitre 7 de ce rapport annuel.

## 2. Raccordement et résolution de perturbations auprès d'un opérateur qui ne gère pas son propre réseau

*Il y a deux semaines, j'ai souscrit un nouvel abonnement chez Orange pour la télévision et l'Internet dans ma nouvelle habitation. Rien à redire, jusqu'à ce qu'Orange m'apprenne qu'une autre personne était enregistrée à mon adresse. Telenet ne peut, dès lors pas procéder à un raccordement et Orange ne peut pas le mettre en ordre. La semaine dernière, j'ai expliqué plusieurs fois à Orange le projet (nouvelle construction sur le terrain d'une ancienne usine) et que mon numéro de maison n'était utilisé que par moi. Nous avons même regardé via Google Street View pour expliquer le projet. (...) Quand j'ai recontacté Orange, on m'a de nouveau dit que Telenet n'était pas en mesure de procéder à un raccordement car quelqu'un d'autre était déjà enregistré à ce numéro. J'ai répété mon souci, mon dossier allait être examiné par un superviseur et j'allais encore recevoir une réponse le jour même. Le soir, j'ai moi-même repris contact vu que je n'avais pas eu de nouvelles. Il est apparu que le helpdesk était déjà fermé en raison du coronavirus. J'ai rappelé le lendemain matin. On m'a expliqué la même chose, qu'une autre personne était enregistrée à ce numéro de maison et qu'aucun raccordement ne pouvait donc se faire. J'ai répété mon histoire, Orange allait en faire part à Telenet. J'ai finalement contacté Telenet moi-même, qui m'a transmis le nom de la*

*personne enregistrée à mon adresse et m'a suggéré d'introduire une plainte. J'ai cherché le nom de la personne sur les boîtes aux lettres du projet immobilier, et j'ai envoyé une photo à Telenet. J'ai repris contact avec Orange pour tout passer en revue pour qu'ils puissent à leur tour en faire part à Telenet. Aujourd'hui, j'ai été contacté par Telenet à la suite de la plainte que j'ai introduite. Après une longue concertation interne, il m'a été proposé de m'envoyer un technicien qui allait s'occuper du raccordement. Lorsque Telenet m'a demandé la formule d'abonnement que je souhaitais choisir, j'ai expliqué que je l'avais contacté directement car tout ceci durait depuis deux semaines déjà. Quand Telenet a appris que mon abonnement passait par Orange, la discussion s'est arrêtée là et le problème devait être résolu par les services B2B de Telenet et d'Orange. J'ai, de nouveau, contacté Orange pour leur en faire part, et il m'a été dit que je devais de nouveau attendre trois jours avant d'en savoir plus...*

Les utilisateurs ont le choix entre différents fournisseurs de télécommunications, mais sont parfois confrontés au fait que l'opérateur de leur choix ne dispose pas d'une infrastructure câblée ou d'un réseau propre. Scarlet fournit, par exemple, ses services de téléphonie fixe par le biais du réseau de Proximus. Lorsque les clients font appel à l'Internet et/ou à la télévision numérique d'Orange, le signal passe par le câble de Telenet ou de VOO. Cette situation peut être à l'origine de divers problèmes, tant au niveau des nouveaux raccordements que des résolutions de dérangements. Il y a, en effet, des circonstances dans lesquelles l'opérateur réseau doit intervenir pour réaliser un raccordement ou pour résoudre un problème technique auprès de l'opérateur alternatif ou OLO (« other licensed operator »). De telles situations sont malheureusement souvent à l'origine de plaintes, comme l'exemple susmentionné l'illustre. On constate que les plaignants sont renvoyés d'un opérateur à l'autre. Cependant, le seul point de contact légitime du client est l'opérateur avec lequel il a souscrit un contrat. Dans le cadre des contacts de première ligne, le plaignant est souvent réorienté vers le gestionnaire de réseau, dont il n'est pas le

client et qui n'est, dès lors, pas en mesure de l'aider. Même si l'opérateur de l'abonné dépend d'un gestionnaire de réseau pour résoudre un problème, il n'est aucunement permis de réorienter l'abonné de la première partie vers Proximus, Telenet ou VOO. Il est, cependant, de la responsabilité des opérateurs de résoudre de tels problèmes d'un commun accord, sans que le client ne doive jouer les intermédiaires ou n'aboutisse dans une sorte de no man's land sans perspective d'amélioration.

## 3. Problème de routage

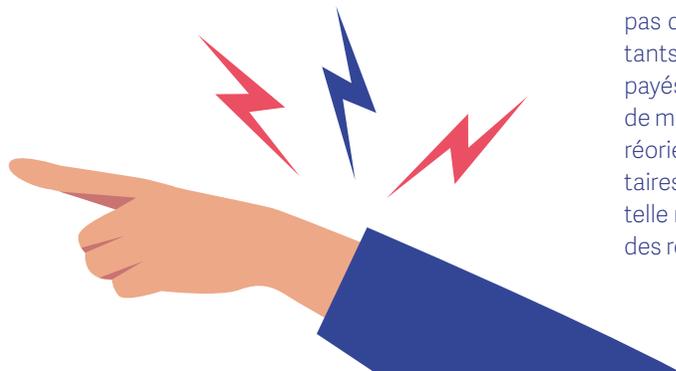
*Bureau d'avocats, nous sommes abonnés à Proximus pour notre téléphonie fixe et disposons d'un central téléphonique. Depuis des mois, notre numéro de téléphone n'est pas joignable depuis certains numéros Base [Telenet Group red.]. En première ligne, Proximus nous signale que ce souci est dû à un problème de routage chez Base. Base explique cependant que le problème se situe chez Proximus.*

Chaque année, et 2020 n'échappe pas à la règle, le service de médiation reçoit des dizaines de plaintes d'utilisateurs qui affirment ne pas être en mesure de recevoir les appels de certains numéros. Des enquêtes menées dans le cadre de la mission de médiation relèvent que ceci est dû principalement à un problème de routage. Ce problème fait que des numéros d'appel abonnés à un autre opérateur ne sont pas joignables depuis certains réseaux ou séries de numéros, ce qui perturbe le flux normal de données téléphoniques. Les plaintes en médiation relatives à cette problématique peuvent souvent être rapidement résolues, mais le traitement des plaintes en première ligne laisse à désirer. Ici également, cela s'explique par le fait que les opérateurs ne consentent malheureusement pas assez d'efforts pour remédier d'un commun accord à de tels problèmes.

#### 4. Usurpation de numéros de mobile

*Je suis cliente chez Orange depuis six ans, je n'ai jamais eu de problèmes et avant-hier, j'ai soudainement perdu mon numéro en raison d'une erreur de communication entre Orange et Telenet. Une autre dame avec un numéro pratiquement identique au mien était cliente de Base et voulait passer chez Telenet, mais s'est vu attribuer avant-hier mon numéro par erreur. Telenet m'a répondu qu'ils ne pouvaient rien faire, vu que je ne suis pas cliente chez eux... Ce numéro de téléphone est aussi le numéro central de la société pour laquelle je travaille ; nous ne sommes donc pas joignables depuis avant-hier. Nous avons perdu toute une journée de travail hier à être ballottés d'un opérateur à l'autre.*

La procédure de transfert de numéros de mobile entre deux opérateurs de télécommunications est décrite à l'article 10 de l'arrêté royal du 2 juillet 2013 relatif à la portabilité des numéros d'abonnés aux services de communications électroniques. Chaque année, il est demandé plusieurs dizaines de fois au service de médiation d'intervenir pour une situation dans laquelle un utilisateur perd son numéro de mobile en raison d'un transfert erroné vers un tiers abonné à un autre opérateur. Dans sa tentative de trouver une solution et de revenir à la situation initiale, l'utilisateur lésé contacte son propre opérateur, qui le réoriente cependant souvent immédiatement vers l'entreprise de télécommunications qui a repris le numéro en question. Il se crée alors une situation fâcheuse dans laquelle le plaignant est en première ligne renvoyé d'un opérateur à l'autre, sans qu'une véritable solution ne soit fournie.



## C. EXEMPLES DE TRAITEMENT DES PLAINTES EN PREMIÈRE LIGNE IMPLIQUANT UN OPÉRATEUR ET UNE AUTRE ENTREPRISE

### 1. Imputation de services fournis par des tiers sur des factures de télécommunications

*Par le biais de notre abonnement Proximus, un service M-commerce « Wister » a involontairement été activé, ce qui donne lieu aux facturations contestées sur les factures Proximus. (...) Après avoir contacté Proximus par téléphone, on m'a signalé que je devais m'adresser au service clientèle de Wister. Proximus ne pourra, en effet, déduire ses frais que lorsque Wister aura établi une note de crédit pour Proximus. En réaction, j'ai effectivement introduit par e-mail une demande de suppression immédiate ainsi que de crédit de tous les frais dus demandés par Wister. Ils m'ont fait savoir que mon dossier allait être examiné. À ce jour, je n'ai cependant reçu aucune réaction.*

Le service de médiation a reçu, en 2020, et pour la 18<sup>e</sup> année consécutive, des centaines de plaintes concernant l'activation de services SMS premium et M-commerce non sollicités. Ces services peuvent être facturés par le biais des factures de télécommunications. L'opérateur joue, dans ce cadre, le rôle de percepteur de ces frais, et il ne manquera pas d'entamer une procédure de recouvrement si les montants relatifs à ces prestataires de services tiers ne sont pas payés à temps. Depuis l'existence de ces plaintes, le service de médiation constate que les opérateurs, Proximus en tête, réorientent systématiquement leurs clients vers les prestataires de services en cas de plainte en première ligne. Une telle réorientation témoigne non seulement d'un faible sens des responsabilités et d'orientation client de la part de l'opé-

rateur, mais ne garantit, en plus, aucune solution pour les utilisateurs lésés. La plupart des plaignants signalent, en effet, que ces sociétés souvent étrangères sont difficiles à joindre, ne s'occupent pas des contestations ou ne respectent pas leurs promesses de désabonnement aux services. La problématique des frais contestés sur les factures de télécommunications pour le compte de telles entreprises est, par ailleurs, expliquée de manière plus approfondie dans le chapitre 9 de ce rapport annuel.

En octobre 2020, Proximus a fait savoir au service de médiation qu'il allait commencer à mieux traiter de telles plaintes en première ligne. Cet opérateur s'est engagé, lors de telles réclamations, à désormais contacter lui-même le prestataire de services et, à chaque fois, initier une enquête pour vérifier si l'abonné a droit ou non à un remboursement. Le service de médiation se réjouit que Proximus ait compris que de telles plaintes devaient être résolues de manière plus efficace et plus orientée client en première ligne et que leur traitement offrirait l'opportunité de surveiller les évolutions de ce problème structurel qui dure depuis trop longtemps.



## 2. Recouvrement ou revente de factures de télécommunications à des agents de recouvrement (bureaux de recouvrement et huissiers de justice)

Ma connexion à Internet a été supprimée de façon unilatérale par Telenet le 28 août 2020. J'appelle Telenet et j'apprends que le blocage est lié à un dossier de recouvrement. Je suis réorienté vers le bureau de recouvrement Intrum. Telenet m'explique au passage qu'il serait question d'un solde impayé de 70 € de 2007, alors que je n'étais à ce moment pas abonné à cet opérateur. Je contacte le bureau de recouvrement. Vu que le compte n'est pas à mon nom, ils ne peuvent rien me dire sans l'autorisation du créancier en raison de la législation sur la vie privée. Après une deuxième demande, je reçois un autre numéro de recouvrement. Finalement, il semble s'agir d'une facture impayée du 15 septembre 2007 (il y a 13 ans !), au nom de la personne à qui j'avais repris la ligne à cette adresse. La facture en question n'a pas pu être transférée (trop ancienne !). Seul le numéro de référence pour le paiement a pu m'être communiqué. Le raccordement ne sera rétabli qu'une fois le paiement effectué. Quand je demande ce qui se passera si je ne souhaite pas payer, vu que la facture est prescrite et qu'elle n'est pas à mon nom, on m'a répondu que la ligne resterait coupée jusqu'à nouvel ordre et que Telenet n'allait pas agir.

Le service de médiation a été invité, en 2020, à intervenir 269 fois dans un litige opposant un utilisateur et un opérateur de télécommunications pour cause de factures de télécommunications contestées qui ont été récupérées à l'amiable par un bureau de recouvrement ou un huissier de justice. Lorsque le solde dû demeure impayé, la société de télécommunications concernée commence par envoyer des rappels au client et fait ensuite appel à une partie externe chargée du recouvrement du montant dû. Des frais supplémentaires considérables s'ajoutent pour le débiteur, qui reçoit, en principe, une sommation écrite de la part du bureau de recouvrement ou de l'huissier. Lorsque l'utilisateur souhaite

cependant se tourner vers son opérateur à cause du recouvrement d'un montant contesté, il est souvent réorienté vers la partie tierce. Le bureau de recouvrement ou l'huissier n'est cependant souvent pas en mesure de donner des explications précises concernant le montant dû et ne semble pas être un point de contact adéquat en cas de contestation. Même si le service de médiation a pu comprendre d'après certains litiges que ce sont surtout les huissiers de justice qui, de temps à autre, prennent note des plaintes des débiteurs et les transmettent à l'opérateur de télécommunications concerné, ce n'est pas fait de manière systématique, comme l'exemple susmentionné l'illustre. Ici encore, l'utilisateur n'est pas aidé en première ligne. Il n'est même pas exclu que l'utilisateur s'en trouve découragé, qu'il laisse tomber sa plainte et par facilité, paie le montant éventuellement indu. Comme le montre la plainte citée, les opérateurs disposent, en plus, d'un excellent moyen de pression pour demander le paiement des montants par les utilisateurs, à savoir l'annulation des services de télécommunications.



## D. CONTEXTE LÉGAL DES SERVICES CLIENTÈLE DES OPÉRATEURS

L'article 116/1 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques (LCE) stipule que les opérateurs de télécommunications sont tenus de mettre un service clientèle à la disposition des utilisateurs, mais n'impose aucun critère qualitatif. Plusieurs critères de qualité se retrouvent dans la charte en faveur de la clientèle qui a été signée le 5 juin 2011 par notamment d'importants opérateurs de télécommunications belges. Dans cette charte, ces entreprises s'engagent notamment à faire connaître leurs coordonnées de manière transparente, à limiter la durée des temps d'attente au helpdesk téléphonique à maximum deux minutes trente et à répondre aux courriers et e-mails de clients dans les cinq jours ouvrables. Des critères spécifiques en ce qui concerne l'efficacité et l'orientation solution des plaintes de première ligne ne sont cependant pas abordés. Il existe également des directives pour les entreprises concernant le traitement de plaintes, établies par le SPF Économie et basées sur le livre XVI «Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation» du Code de droit économique (CDE). Ces directives stipulent, en autres, que « Les entreprises ne sont pas obligées de régler les plaintes reçues mais doivent faire de leur mieux pour tenter d'y donner une suite favorable (faire une ou des proposition(s), répondre aux questions, communiquer des informations utiles,...). » Une analyse plus poussée du contexte légal des services clientèle des entreprises de télécommunications est disponible dans le chapitre cinq du rapport annuel 2019 du service de médiation pour les télécommunications.

## E. CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

Sur la base des nombreuses plaintes, le service de médiation ne peut que conclure qu'il est indéniablement question d'un problème structurel de traitement des plaintes en première ligne d'utilisateurs contre des opérateurs impliquant plusieurs parties. Les utilisateurs sont trop souvent réorientés d'une partie à l'autre. Ils doivent souvent suivre un véritable parcours du combattant dans leur tentative d'arriver à une solution et sont, en fin de compte, souvent contraints de s'adresser au service de médiation.

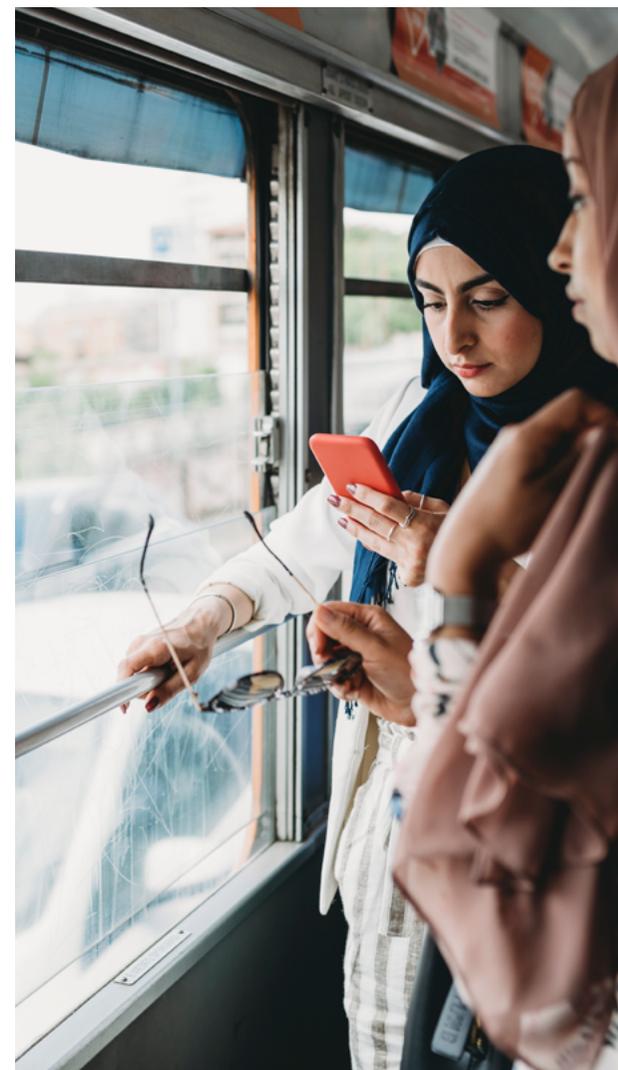
L'absence d'orientation solution et de qualité au niveau du traitement des plaintes en première ligne est une source importante d'irritation, après l'accessibilité déjà difficile et les longs temps d'attente lors de la prise de contact avec les services clientèle. C'est en particulier le cas des plaintes impliquant soit plusieurs opérateurs, soit un opérateur et d'autres entreprises.

Les domaines problématiques décrits ci-avant ne sont, par ailleurs, qu'un échantillon des situations dans lesquelles les utilisateurs de télécommunications sont désorientés face à différentes parties. Les plaignants font parfois état d'expériences désagréables similaires notamment pour des questions de garantie, où l'entreprise de télécommunications auprès de laquelle l'appareil a été acheté les renvoie vers le fabricant ou la compagnie d'assurances. Même en cas de désaccord concernant l'octroi du tarif social, les opérateurs transfèrent parfois les utilisateurs vulnérables vers l'IBPT. Des utilisateurs qui, à la suite de travaux d'infrastructure, sont confrontés à des pannes des services de télécommunications doivent, sur indication de l'opérateur concerné, parfois même contacter eux-mêmes l'entreprise qui a provoqué les dommages.

Le service de médiation fait office de point de contact central et unique pour les plaignants, qui ne parviennent pas à arriver eux-mêmes à une solution dans de tels litiges récurrents. Dans les limites de ses attributions, le service de médiation contacte les opérateurs concernés et leur rappelle leurs obligations contractuelles et légales vis-à-vis des plaignants lésés. Il incombe, par exemple, au nouvel opérateur de démontrer que la procédure Easy Switch a été correctement exécutée et le nouvel opérateur doit également procéder à l'octroi d'une compensation en cas de transfert de numéro tardif. De plus, le service de médiation veille à ce que les opérateurs de télécommunications qui font appel à un agent de recouvrement externe soient toujours en mesure de fournir les justificatifs nécessaires sans réorienter inutilement le plaignant vers un bureau de recouvrement ou un huissier de justice. Dans la même optique, le service de médiation insiste auprès des opérateurs pour qu'ils initient eux-mêmes une enquête sur les frais contestés pour les prestataires de services M-commerce et de services SMS premium.

Le service de médiation souhaite que les opérateurs ne réorientent plus en première ligne les clients vers des tiers, sauf si cela s'avère vraiment nécessaire. Lorsqu'un problème d'utilisateur a trait à deux opérateurs ou plus, ces entreprises devraient pouvoir mettre une collaboration mutuelle en place ayant pour but d'examiner ensemble chaque plainte en première ligne individuelle, sans réorienter le plaignant vers l'autre partie. Si le litige a trait à une situation dans laquelle, en plus de l'opérateur, une autre partie qui n'est pas une entreprise de télécommunications est impliquée, il est recommandé que l'opérateur traite lui-même la plainte de première ligne et contacte l'autre partie si cela peut contribuer à une solution. Un tel procédé pourra probablement donner lieu à un traitement des plaintes en première ligne orienté client, mais aussi plus efficace. Cette approche correspond, en plus, aux obligations contractuelles de l'opérateur vis-à-vis de son client.

Lorsqu'une solution en première ligne n'est cependant pas possible, les opérateurs peuvent transmettre les coordonnées du service de médiation au plaignant, afin qu'il puisse jouer son rôle légal.



# 09

## LES SERVICES FOURNIS PAR DES TIERS : SMS PREMIUM ET M-COMMERCE

A. Introduction.....	71
B. SMS premium.....	72
C. M-commerce.....	72
1. Les prestataires de services.....	73
2. Fraude sur les réseaux sociaux via Boku, Fortumo, Paymentwall, Mobyio et Rentabiliweb.....	74
3. Google et Apple.....	75
D. Publicité en pop-up.....	75
E. Eléments essentiels quant au recouvrement des prestataires de services tiers.....	75
F. Traitement des plaintes en première ligne.....	76
G. 18 ans de plaintes relatives aux services fournis par des tiers.....	77

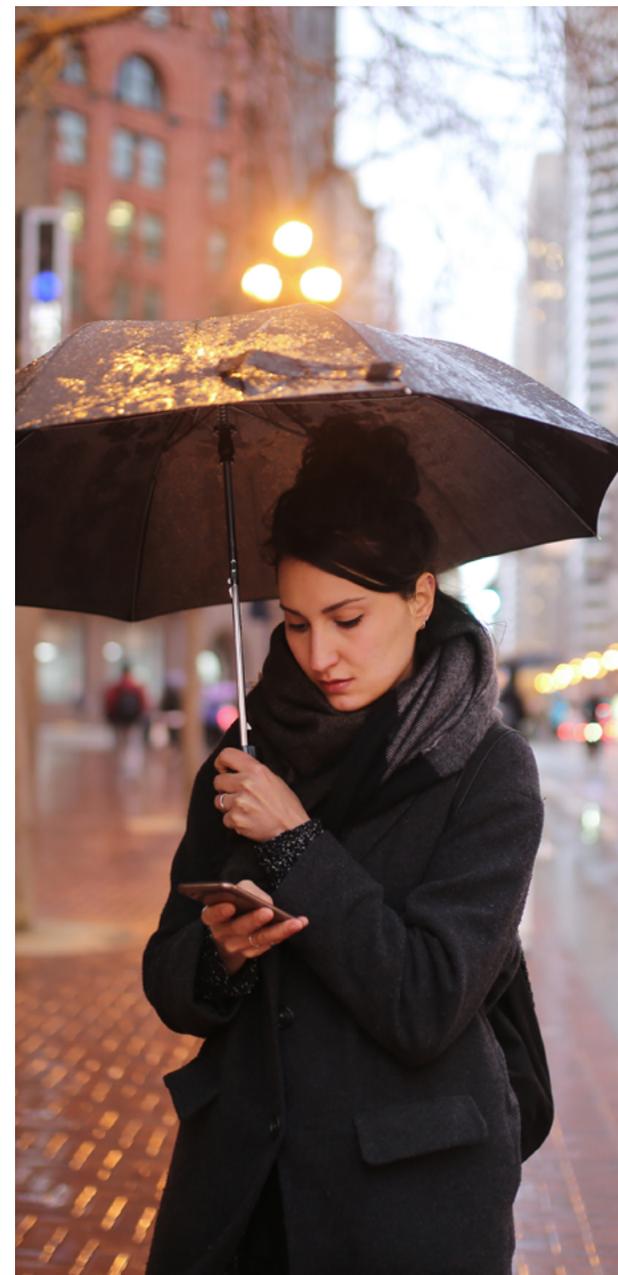
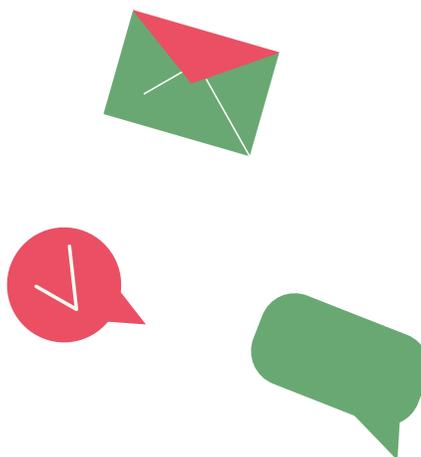


## A. INTRODUCTION

C'est en 2002 que le service de médiation pour les télécommunications a été confronté pour la première fois à des plaintes concernant la facturation de services proposés par des tiers. Les années suivantes, des milliers d'abonnés ont fait appel au service de médiation, et il en ressort presque unanimement qu'au fil des ans, ces services n'ont pas été sollicités, les abonnés n'y ont pas souscrit ou ont, à tout le moins, activé l'abonnement payant de manière involontaire. En 2018 et 2019, le nombre de plaintes relatives à cette problématique s'élevait respectivement à 562 et 611. En dépit de l'entrée en vigueur le 26 janvier 2019 de l'arrêté royal du 12 décembre 2018 déterminant les obligations applicables en matière de fourniture de services payants, il a été une nouvelle fois question, en 2020, de hausse sensible du nombre de contestations (924 plaintes) et ce, dans un contexte de baisse générale du nombre de plaintes. Le service de médiation a constaté que le nombre de plaintes concernant la facturation des services de SMS premium et de M-commerce a connu une forte hausse après mars 2020 (45), des pics étant atteints en août (107) et en septembre (140).

Proximus reste, cette année encore, l'opérateur visé par le plus grand nombre de plaintes dans cette catégorie, à savoir 715 sur le total susmentionné, ce qui revient à une hausse considérable de 43 % par rapport à 2019 (501). 107 plaintes en médiation ont été introduites contre Telenet Group. Orange complète le top 3 de 2020, avec 74 plaintes. Avant de déposer plainte auprès du service de médiation, plusieurs abonnés ont déjà vainement tenté de résilier les abonnements indésirables auprès des tiers ou de faire annuler les achats contestés par le biais de leur opérateur. Ils veulent surtout récupérer les montants facturés de manière injustifiée, perçus par le fournisseur au nom des prestataires de services. Les utilisateurs des télécommunications peuvent, en effet, difficilement croire que les pratiques commerciales agressives et peu transparentes dont ils ont fait l'objet sont légales.

En dépit des nombreuses analyses et crédits accordés à la suite de l'intervention du service de médiation, il convient également de souligner que des solutions structurelles continuent de faire défaut dans le secteur. Le service de médiation se voit, dès lors, contraint de mettre en avant, une nouvelle fois, cette problématique récurrente et de fournir des explications quant aux services de SMS premium et de M-Commerce les plus fréquemment abordés dans les plaintes en médiation de 2020. Le service de médiation tente également d'examiner le rôle des opérateurs dans ces litiges et leur gestion des plaintes de première ligne émanant de leurs clients. Enfin, ce chapitre se clôture par une réflexion sur ce thème de plaintes bien trop connu.



## B. SMS PREMIUM

*Cela fait déjà deux mois que je reçois deux fois par semaine un SMS payant du 9165 (2 € par SMS) d'un service que je ne connais pas. J'ai essayé de les joindre par e-mail (help@coupomzo.com) pour vérifier si je m'étais abonné par inadvertance, mais j'ai immédiatement reçu un avis que le message ne pouvait être délivré. J'ai de nouveau envoyé STOP par SMS, mais aucune suite n'y a été donnée. Mon opérateur Telenet Group peut bloquer les services, mais cela ne veut pas dire qu'ils ne seront plus envoyés et facturés. Ma facture n'indique aucune autre information. Je suis désespéré. Il est impossible de se débarrasser de ces SMS.*

En 2020, le service de médiation a enregistré 200 plaintes concernant des SMS premium, la plupart visant Proximus (82) et Telenet Group (69). Par rapport à l'année dernière, lors de laquelle le service de médiation a enregistré 166 plaintes liées aux SMS premium, il appert que Telenet Group (30 plaintes en 2019) a plus que doublé le nombre de plaintes le visant dans cette catégorie. Proximus enregistre, quant à lui, une baisse de 18 % (100 en 2019).

La caractéristique principale de ces SMS premium est qu'aussi bien les messages reçus que les messages envoyés vers et/ou depuis les numéros abrégés à quatre chiffres sont payants. Le service est souvent proposé sous la forme d'un abonnement à durée indéterminée et son arrêt nécessite une action de la part de l'utilisateur final. Pour ce faire, il doit envoyer par SMS le mot « STOP », ce qui, dans la pratique, sert rarement. Le contenu de ces services est varié : des jeux, des clips vidéo, des résultats sportifs et des messages de nature érotique. Comme expliqué plus loin dans ce chapitre,

ce sont souvent les mêmes prestataires de services et agrégateurs qui sont impliqués, mais de nouvelles entreprises ont malheureusement suivi leur exemple.

Il s'agit notamment des services avec les numéros abrégés 9080 (Lead Switch via la plateforme de services mGage Europe Limited), 9165 (coupons de réduction de Coupomzo via mGage Europe Limited avec MZO Holding BV comme prestataire de services), 9300 (youriq-test.com d'lzesoft BV), 9989 (My Quizzie de Republic Response / Blink) et 9997 (MobiPlanet de TXT Nationlimited).

L'article 6, 1° et 3° de l'arrêté royal du 12 décembre 2018 déterminant les obligations applicables en matière de fourniture de services payants (AR services payants) stipule clairement qu'un service payant doit être proposé de manière honnête, transparente et loyale.

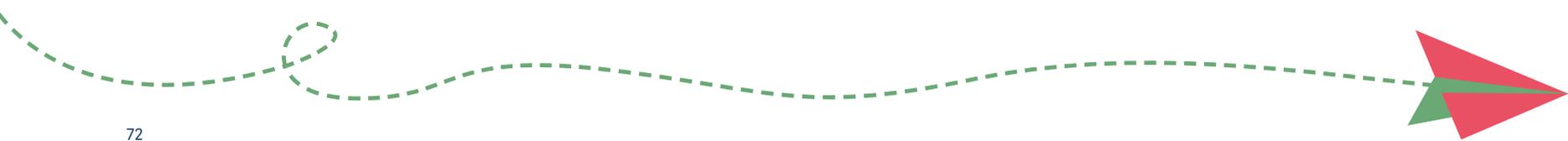
Au printemps 2020, le service de médiation a été informé que Telenet Group a fait bloquer le code abrégé 9165, dont il est question dans l'exemple cité, sur son réseau parce qu'il ne satisfaisait pas aux directives régissant le secteur. Le service de médiation connaît déjà l'entreprise se cachant derrière ce numéro, mGage, depuis 2018, en raison de plaintes concernant le service « DealSaints » lequel a été bloqué par Telenet Group. Tous les clients impactés ont été indemnisés en 2020 par Telenet Group, même s'ils n'ont pas introduit de plainte. Dans certains dossiers de médiation, la consommation a été créditée ou les frais imputés ont été déduits lors du décompte suivant. Dans d'autres, Telenet Group a informé les plaignants que le prestataire de services en question allait rembourser les frais dans les 3 semaines.

## C. M-COMMERCE

Le concept de M-commerce (commerce mobile) fait référence à l'achat et à la vente de produits et services avec l'aide de téléphones mobiles et d'autres appareils mobiles sans fil. Il s'agit de la variante mobile du e-commerce : une commande en ligne est, par exemple, effectuée par le biais d'un smartphone et portée en compte sur la facture de télécommunications.

*Il y a quelque temps, on m'a fait souscrire, d'une manière malveillante ou d'une autre, un abonnement auprès de « LiveFootball.tv ». Le football ne m'intéresse pas du tout, et encore moins l'idée d'y souscrire un abonnement. Il est donc plus que clair que cela a été effectué de manière frauduleuse. Lorsque j'ai remarqué cet abonnement sur ma facture Proximus, j'ai directement contacté Proximus. On m'a alors confirmé que ces frais ne devaient pas être payés, mais que je devais moi-même résilier l'abonnement. Je me suis directement occupé de la résiliation. J'ai cependant reçu ensuite un rappel pour ce montant. J'ai introduit une plainte écrite à ce propos chez Proximus. Une réponse vague m'a été donnée en retour : « Ce 'service' n'était pas offert par Proximus, le dossier allait donc être immédiatement clôturé ». Hier, mon numéro a été bloqué (temporairement). Lorsque j'ai une nouvelle fois (avec une patience infinie) contacté leur service clientèle, la collaboratrice n'a cependant pas pu créditer elle-même les frais. Elle m'a dit littéralement : « Pour que ces frais soient crédités, la plainte doit être introduite auprès du service de médiation. Ce n'est que de cette manière que Proximus va pouvoir la considérer comme problématique.*

En 2020, le service de médiation a reçu 724 plaintes en médiation concernant des services de M-commerce, dont





633 visent Proximus. En 2019, le service de médiation avait enregistré 445 plaintes de M-commerce, 405 visant Proximus. Même en prenant en compte les chiffres des années précédentes, le service de médiation constate que Proximus est l'opérateur principalement responsable de l'augmentation générale des plaintes concernant les services M-commerce. Ces plaintes ont triplé par rapport à 2017 (182 plaintes à l'époque).

## 1. Les prestataires de services

Voici un aperçu des principaux acteurs ayant fait appel en 2020 à un opérateur pour percevoir les coûts facturés pour leurs services. La majorité des plaintes a trait à un nombre limité de services spécifiques.

Il convient de noter que les services de jeu visent, plus encore que les autres années, surtout les jeunes utilisateurs mineurs. Cependant, les mineurs sont, d'une certaine manière, considérés comme juridiquement incapables, ce qui fait que l'activation d'un service d'abonnement payant ne devrait, en principe, être possible qu'après le consentement des parents. Sans leur consentement, le contrat conclu avec les prestataires de services est nul.

### 1.1. Digital Global Pass

L'entreprise française Digital Global Pass a été visée, en 2020, par le plus grand nombre de plaintes relatives au M-commerce, principalement les services « Wister », « Veedz » et « Fuze Forge ».

#### 1.1.1. Wister

Le service de médiation connaît Wister depuis avril 2013 et a reçu environ 150 plaintes le concernant en 2020. Ce service offre surtout du contenu érotique, l'accès à des vidéos pornographiques étant généralement offert gratuitement pen-

dant 24 heures, pour ensuite passer automatiquement à un service payant. Les plaintes afférentes à Wister continuent de mettre en lumière les mêmes problèmes structurels que ceux évoqués par le service de médiation dans ses rapports annuels précédents. Dans la vaste majorité des cas, les opérateurs, et surtout Proximus, ont reçu une réponse incomplète voire aucune réponse de la part de Wister, lorsqu'une enquête était demandée. Il est souvent apparu que les SMS de bienvenue n'étaient pas conformes aux dispositions en vigueur et que le prestataire de services avait déjà procédé à un remboursement sans explication aucune, dont ni le plaignant ni Proximus n'étaient au courant. Dans d'autres plaintes, il a été constaté que l'abonné lésé n'avait effectivement pas utilisé le service.

#### 1.1.2. Veedz

Le service de médiation a reçu des plaintes concernant Veedz pour la première fois en août 2019. Les facturations de Veedz concernaient des transactions liées à un service d'abonnement de vidéos en streaming. En 2020, le service de médiation a de nouveau reçu environ 120 plaintes à ce propos. Proximus a régulièrement constaté dans ces plaintes que le prestataire de services avait commis des infractions aux règles en vigueur et ne répondait pas au questionnaire transmis par l'opérateur. Veedz a également fréquemment omis de fournir des preuves capables d'étayer la facturation. Le service de médiation n'a pas eu connaissance d'une quelconque amélioration structurelle, ni chez les opérateurs, ni chez les prestataires de services.

#### 1.1.3. Fuze Forge

Le service de médiation a reçu des plaintes concernant Fuze Forge pour la première fois en avril 2019. En 2020, le service de médiation a enregistré une vingtaine de plaintes à son encontre. Il s'agit essentiellement de jeux en ligne, comme le jeu vidéo « Bottle Flip 3D » sur la page Web pampam.ibf2 ou « Mine'N'Craft », qui semblent avoir

été conçus pour, notamment, inciter les enfants à souscrire un abonnement payant, alors que les jeux originaux, comme « Fortnite » ou « Minecraft » sont initialement disponibles gratuitement. Dans nombre de dossiers, Proximus n'a pas reçu de réponse dans le délai légal de cinq jours ouvrables à compter de l'introduction de la plainte. L'opérateur a régulièrement constaté qu'il était question de SMS délivrés de manière erronée, que les frais contestés avaient déjà été annulés à l'insu de l'opérateur percepteur par le prestataire de services après un contact en première ligne ou une redirection.

### 1.2. PM Connect

L'entreprise britannique PM Connect propose des services comme LifeFootball.tv et Demon Games.

#### 1.2.1. LiveFootball.tv

La première plainte en médiation introduite concernant LiveFootball.tv remonte à février 2019. Les facturations concernent des transactions relatives à un service d'abonnement sur une plateforme de résultats de football de l'UEFA, de la Champions League ainsi que de compétitions nationales. En 2020, le service de médiation a enregistré plus de 70 plaintes à ce sujet. Certains plaignants ont fait remarquer, à juste titre, que lors du premier confinement, il n'y avait pas de compétition de football, et que ce service était totalement inutile, si des personnes s'y intéressaient un tant soit peu. Dans plusieurs dossiers, le prestataire de services n'a pas été en mesure, de fournir à Proximus suffisamment de détails concernant la procédure suivie de l'inscription à l'imputation des services. Il est également apparu que les

messages envoyés n'étaient pas conformes aux règles. Ce prestataire de services a également fait savoir à Proximus qu'un remboursement avait déjà été effectué.

#### 1.2.2. Demon Games

Le service de médiation a enregistré des réclamations concernant Demon Games pour la première fois en mars 2019. Les facturations concernent un service d'abonnement à une plateforme de jeux mobiles. En 2020, le service de médiation a compté environ 70 plaintes à ce sujet. Le prestataire de services n'a pas été en mesure de fournir, la plupart du temps, suffisamment de détails à propos de l'inscription à de tels services. Les messages sont une fois encore apparus non conformes aux dispositions réglementaires de plus aucune vérification de l'âge des abonnés n'est effectuée.

#### 1.2.3. Gameshub

Depuis juin 2020, environ 40 utilisateurs ont introduit une plainte auprès de Proximus, visiblement le seul opérateur à imputer des frais pour ce nouveau service de paiement de PM Connect. Lors de la visite du site Web <http://be.gameshub.be/>, le service de médiation a constaté que ce service visait clairement les enfants. Proximus a souvent constaté lors du traitement des plaintes que PM Connect ne répondait pas de manière complète, omettait de présenter les documents justificatifs nécessaires ou que le code de conduite établi dans les directives GOF pour les services « direct operator billing » n'était pas respecté. Il appert également que certains plaignants recevaient systématiquement des annonces dans une autre langue nationale.

## 2. Fraude sur les réseaux sociaux via Boku, Fortumo, Paymentwall, Mobiyo et Rentabiliweb

Environ septante plaintes ont trait aux pratiques frauduleuses par le biais des réseaux sociaux, déjà évoquées par le service de médiation dans son rapport annuel de 2019. Les utilisateurs de télécoms trompés reçoivent un message via Messenger, Instagram ou Snapchat, soi-disant de la part d'un ami, d'une connaissance ou d'un membre de la famille. En réalité, il s'agit d'un profil probablement piraté ou imité par le biais duquel les fraudeurs, au nom de cette connaissance ou de cet ami, approchent les victimes et ne suscitent aucune méfiance. Dans ces messages, il est demandé le numéro de gsm de l'utilisateur sans méfiance, soi-disant pour participer à un concours. L'utilisateur doit transmettre le plus rapidement possible les codes qui vont être envoyés par SMS. Par le biais de ces codes, les fraudeurs effectuent ensuite des achats auprès des prestataires de services.

Les opérateurs concernés ont d'abord indiqué n'avoir commis aucune erreur car les plaignants auraient, par le biais des SMS, été suffisamment informés à propos des achats et pouvaient, le cas échéant, faire dresser un procès-verbal auprès des autorités compétentes. Sur insistance du service de médiation, Proximus a repris contact à l'automne de 2020 avec la société Boku en lui demandant de prendre des mesures afin de mieux protéger les utilisateurs des télécommunications contre toute fraude éventuelle. Le service de médiation ignore si Proximus ou d'autres opérateurs ont adopté des mesures similaires auprès des entreprises estonienne Fortumo, française Mobiyo (anciennement Allopass), américaine Paymentwall ou bruxelloise Rentabiliweb.

### 3. Google et Apple

Les plaintes « Google Play » (une dizaine) visant les services de paiement pour le compte de Google et les plaintes concernant Apple iTunes (4) ont requis une attention particulière de la part du service de médiation. Alors que les opérateurs de télécommunications, dans le cadre de la médiation, ouvrent normalement une enquête et demandent des informations auprès des prestataires de services concernés, ce n'est pas le cas pour les services prestés pour le compte de Google et d'Apple. Les opérateurs ont fait savoir au service de médiation que Google et Apple refusent de leur fournir des informations à propos des plaintes si aucune référence client n'est donnée et se protègent en invoquant le respect de la vie privée des utilisateurs. Jamais auparavant le service de médiation n'avait été confronté à l'argument selon lequel le RGPD ferait obstacle à une telle enquête, pourtant demandée par les plaignants.

## D. PUBLICITÉ EN POP-UP

Souvent, la publicité à l'origine de l'abonnement ou de l'achat contesté apparaît sous la forme de fenêtres contextuelles (pop-ups) qu'il est parfois extrêmement difficile de fermer. Certains plaignants expliquent qu'en scannant le code QR d'un menu au restaurant, ils s'étaient retrouvés avec un abonnement au service de paiement Veedz. Légalement, un pop-up n'est pas considéré comme un courrier électronique, le consentement préalable de l'utilisateur de télécoms (opt-in) n'est, dès lors, pas nécessaire vu que l'article XII.13, §1 du Code de droit économique ne s'applique pas. Les annonceurs doivent uniquement respecter les obligations d'information figurant à l'article XII.12 du Code de droit économique.

Des pop-ups publicitaires pour des abonnements gratuits de 24 heures ont également été signalées au service de médiation. Si le consommateur ne résilie pas l'abonnement à

temps, un tarif d'abonnement hebdomadaire fixe est imputé. Plusieurs plaignants affirment n'avoir jamais souscrit un tel abonnement d'essai et avoir reçu un SMS tombé du ciel stipulant qu'ils étaient « gratuitement » inscrits à un service de paiement. Les plaignants qui n'ont connaissance d'aucun contrat n'y réagissent pas et effacent le message, le considérant comme une tentative d'hameçonnage. Leur surprise est d'autant plus grande lorsqu'ils voient ensuite les montants d'abonnement apparaître sur leur facture Proximus. Le service de médiation aborde également la problématique du phishing dans le chapitre 6 de ce rapport annuel.



## E. ÉLÉMENTS ESSENTIELS QUANT AU RECOUVREMENT DES PRESTATAIRES DE SERVICES TIERS

Comme mentionné plus haut, la mise en œuvre de l'AR sur les services de paiement n'a pas permis de réduire le nombre de plaintes en médiation relatives aux SMS premium et au M-Commerce. Cette nouvelle augmentation des plaintes trouve principalement son origine dans le fait que Proximus ne respecte pas assez son obligation légale de procéder à une analyse et à un suivi approfondis d'une plainte de première ligne, mais aussi dans une absence persistante de changements structurels.

Les plaintes révèlent une situation complexe en raison de l'implication de plusieurs parties : un prestataire de services, un agrégateur, tous deux souvent établis à l'étranger, l'opérateur de télécommunications belge et, pour terminer, l'utilisateur des télécoms qui ne parvient pas à arrêter les services activés de manière non sollicitée et à obtenir le remboursement de montants imputés de manière illicite.

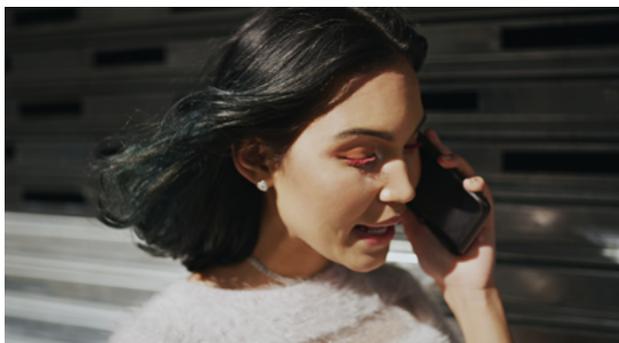
En cas de contestation, le plaignant doit, selon l'AR relatif aux services de paiement, disposer de plusieurs canaux pour formuler sa plainte par voie orale ou écrite. Il peut directement contacter l'agrégateur ou le prestataire de services, pour autant qu'il dispose de ses coordonnées et parle sa langue, mais aussi l'opérateur qui perçoit les montants.

Le service de médiation souhaite attirer, dans ce cadre, tout particulièrement l'attention de Proximus sur le fait que le consommateur, qui a des raisons fondées de contester le montant demandé pour des services par des tiers et l'a expliqué de manière motivée à l'opérateur de télécommunications, ne peut être davantage importuné (article 3 § 2 de la

loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur). L'envoi de lettres de rappel et/ou la mise en place d'un service minimum sans examen approfondi de la plainte (voir dans ce cadre l'exemple mentionné sous le point C) peu(ven)t être qualifié(s) d'infractions à cette législation applicable.

Le service de médiation constate que Proximus mentionne maintenant la facturation de services fournis par des tiers sur un relevé séparé, joint aux factures de télécommunications. Tout document visant à créer la confusion sur l'identité de la personne juridique qui facture un montant, comme notamment une facture qui pourrait laisser penser qu'il s'agirait, dans le cas de l'imputation de services SMS premium ou de M-commerce, d'un montant facturé par l'opérateur de télécommunications, est, en effet, interdit par la loi susmentionnée du 20 décembre 2002.

La perception de montants non autorisés par la loi est également interdite. Le service de médiation souhaite également attirer l'attention de Proximus, et, dans une moindre mesure de Telenet Group et d'Orange, sur le fait que, dans pratiquement toutes les plaintes en médiation introduites, l'opérateur a signalé que des infractions aux dispositions légales en vigueur avaient été constatées. Le service de médiation tient à rappeler qu'il invite les opérateurs à répondre à ces infractions par les mesures structurelles qui s'imposent.



## F. TRAITEMENT DES PLAINTES EN PREMIÈRE LIGNE

*J'ai reçu un décompte de ma consommation mobile de la part de Proximus, et j'y ai trouvé un montant de 4,99 € pour Fuzeforge. Je n'ai pas donné mon autorisation pour l'utilisation de ce service. Vu que cette entreprise m'était cependant inconnue et que je n'avais jamais demandé quelconque service, je pensais que les SMS étaient des spams. J'ai contacté Proximus, qui m'a dit que je devais m'adresser au tiers et qu'il était uniquement un intermédiaire dans ce cas. Il a expliqué que je devais appeler le numéro du tiers mentionné sur la facture. Il s'agit du numéro 0427xxx, un numéro payant.*

Le service de médiation peut conclure des plaintes que la vaste majorité des utilisateurs ont choisi de contacter leur opérateur de télécommunications, avec lequel ils ont une relation de confiance (de longue date). Et non le prestataire de services, dont les plaignants n'ont jamais entendu parler auparavant et se méfient instinctivement. Les plaignants sont réticents face à l'idée de transmettre des données à caractère personnel et bancaires, par exemple pour le remboursement promis, et associent fréquemment ces entreprises étrangères à de la fraude et du phishing.

Or, les clients des télécoms concernés sont pratiquement, à chaque fois, réorientés par Proximus vers les prestataires de services, le service de médiation ou les services de police. Proximus a, dans le meilleur des cas, proposé aux plaignants d'activer un blocage sur les services de paiement, sans proposer les différentes options de manière systématique, ce qui fait que certains plaignants se retrouvaient soudainement sans possibilité d'acheter un ticket SMS De Lijn ou de payer leur place de parking par SMS. Proximus explique également au plaignant comment se désinscrire du service, sans toutefois mentionner le remboursement si les frais venaient à être contestés à juste titre, ou la possibilité de bloquer les services.

Lorsque les plaignants contactent tout de même les prestataires de services, ces derniers sont souvent injoignables par téléphone, ne réagissent pas, ou tardivement, à la contestation avancée par les utilisateurs lésés. Le coronavirus est utilisé comme excuse pour justifier les retards considérables dans le traitement des plaintes. Les plaignants qui réussissent à obtenir une réponse de la part des prestataires de services se voient souvent répondre que les montants contestés doivent tout de même être payés. Dans certains cas, une enquête est promise, mais aucun feed-back n'est donné dans le délai réglementaire de cinq jours ouvrables à compter de l'introduction de la plainte. Il s'agit d'un problème auquel les opérateurs sont également régulièrement confrontés lorsqu'ils contactent les prestataires de services dans le cadre de plaintes en médiation. Dans d'autres situations, les prestataires de services promettent un remboursement, qui finalement n'arrive pas.

Pour terminer, le service de médiation souhaite faire la lumière sur le phénomène selon lequel les plaignants ne peuvent recevoir leurs remboursements que dans le cycle de facturation suivant de Proximus. Les utilisateurs de télécoms sont donc forcés de payer d'abord les montants erronément imputés avant de pouvoir obtenir un remboursement le mois suivant. Le délai de 14 jours jusqu'au remboursement des montants perçus indûment, accordé par le droit de rétractation lors de ventes à distance est, dans le cas des services de SMS premium et de M-commerce, loin d'être respecté. Il a parfois fallu attendre jusqu'à deux mois, délai totalement disproportionné et donnant lieu à des plaintes en médiation supplémentaires.



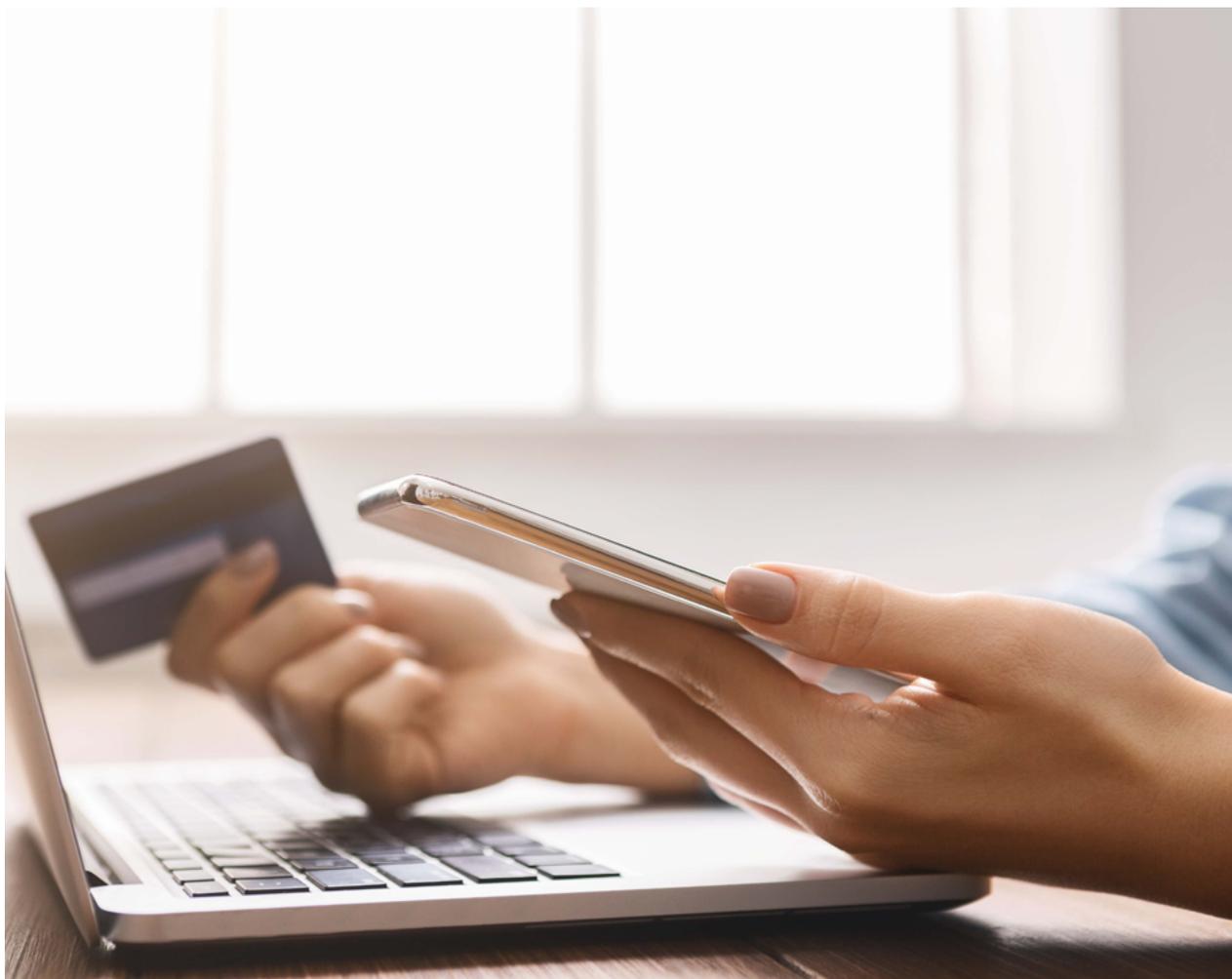
## G. 18 ANS DE PLAINTES RELATIVES AUX SERVICES FOURNIS PAR DES TIERS

Les perceptions effectuées par les opérateurs de télécommunications, surtout par Proximus, de services imputés par des tiers sont, en 2020, pour la 18<sup>e</sup> année consécutive, à l'origine d'un nombre considérable de plaintes en médiation.

En dépit du nouvel AR relatif aux services de paiement, qui ne s'applique que dans une mesure très limitée aux services M-Commerce, les plaintes ne cessent d'augmenter.

Le service de médiation estime que la meilleure protection des consommateurs serait, avant tout, d'empêcher les prestataires de services douteux de contacter le client de télécoms par le biais de publicités non sollicitées et difficiles à supprimer. Dans la pratique, les consommateurs continuent trop souvent de tomber dans le "piège des abonnements ou achats", que ce soit par le biais de SMS premium envoyés de manière indésirable, ou par le biais de contrats M-commerce indésirables, qui nient le consentement de l'utilisateur de télécoms. Il semble, pour l'instant, qu'aucun mécanisme ne puisse protéger suffisamment le consommateur contre ces pratiques déplaisantes.

Les opérateurs de télécommunications concernés, et en particulier Proximus, ne prennent pas assez leurs responsabilités. Une attitude proactive et alerte de la part des opérateurs, et la mise en place de mesures structurelles dans le traitement des plaintes en première ligne, surtout en cas d'infractions évidentes aux dispositions légales actuelles, semblent plus que jamais nécessaires pour le service de médiation.



# 10

## LA CESSION ET LA PRESCRIPTION DES FACTURES RELATIVES À LA FOURNITURE DE SERVICES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

A. Introduction .....	79
B. Factures cédées auprès d'une société de recouvrement : analyse et position du service de médiation.....	80
1. Faible implication et désintérêt des opérateurs ou fournisseurs de services de communications électroniques.....	81
2. Annihilation du droit d'opposition de l'abonné à l'égard de l'opérateur cédant .....	81
3. Droit d'opposition de l'abonné à l'égard de la société de recouvrement .....	81
C. Prescription des factures de services de communications électroniques : analyse et position du service de médiation.....	82
1. Mesures visant à poursuivre le paiement de factures prescrites.....	82
2. Refus de conclure un abonnement en raison de factures impayées et prescrites .....	83
D. Conclusion .....	83



## A. INTRODUCTION

*La société Base, via Alektum S.A., me réclame 2.311,90 € ! En effet, du 10/12/2018 au 01/03/2019, j'ai effectué un voyage seule de trois mois en Asie du sud-est. Un blocage aurait été actif mais un déblocage au-delà des 60 € aurait été demandé à Base. J'ai contacté Base, à plusieurs reprises, afin de solliciter un geste commercial. Je suis dans l'incapacité de payer cette somme. En septembre, je leur ai envoyé un nouveau mail avec preuve de bagages perdus. Ils m'ont répondu 6 mois après, en février 2020. Je souhaite que cette affaire soit classée et obtenir un maximum de dédommagements.*

*Début février, j'ai reçu un sms de VOO me réclamant la somme de 62.99€. Ne sachant pas à quoi correspond cette somme, j'ai contacté, le 14/02, le service clientèle de VOO. Il m'a alors été précisé qu'il s'agissait d'un montant relatif à une facture impayée en 2015. Quand j'ai demandé pourquoi je n'avais jamais reçu de rappel ou de mise en demeure précédemment, il m'a, uniquement, été indiqué qu'un récapitulatif me serait transmis par mail.*

Le recouvrement des factures de services de communications électroniques induit, quasi inévitablement, des contestations ou des litiges. Les motifs de contestations peuvent être divers, qu'il s'agisse de factures prescrites ou contraires à telles ou telles dispositions légales ou contractuelles.

Le service de médiation pour les télécommunications est régulièrement saisi pour de plaintes relatives au recouvrement des factures. Ainsi, en 2020, 269 plaintes relatives au recouvrement des factures ont été introduites auprès du service de médiation. Bon nombre de ces plaintes visent des factures cédées par les opérateurs ou fournisseurs de services de communications électroniques à des sociétés de recouvrement ainsi que de factures prescrites. La grande majorité des plaintes relevant de ces deux caté-

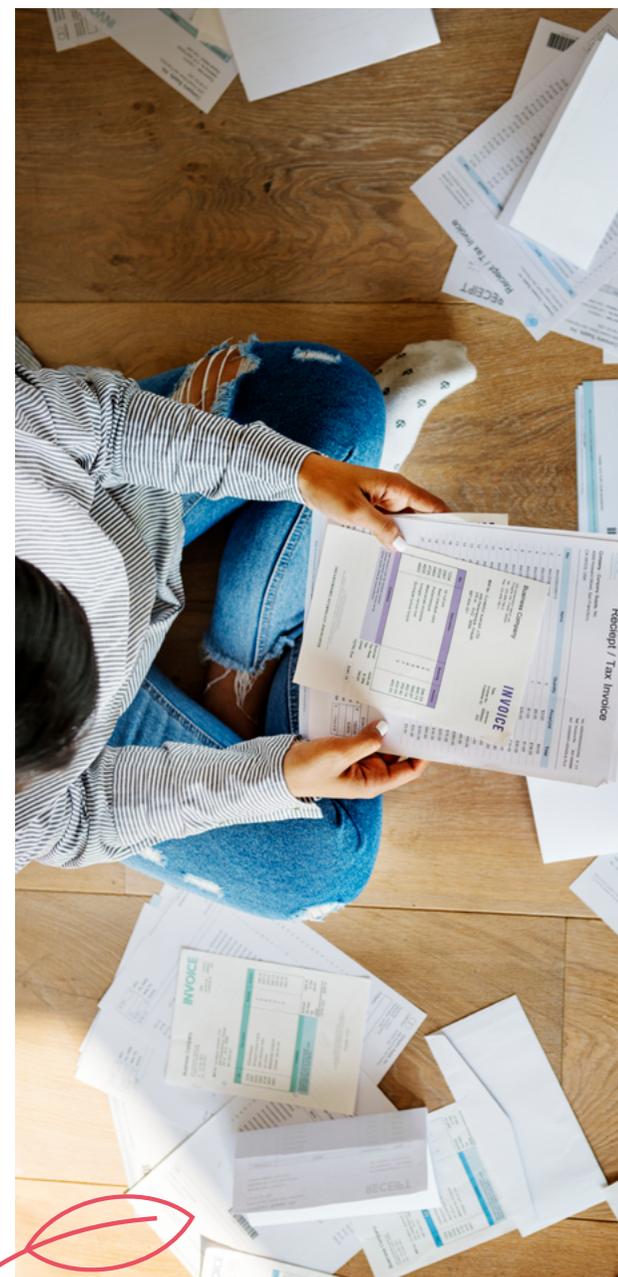
gories traitées en 2020 concernent Telenet. Le traitement en médiation de factures cédées ou prescrites suscite, habituellement, un certain nombre de difficultés. Ainsi, en ce qui concerne le traitement en médiation de factures cédées, il s'agit, d'une part et bien souvent, de composer avec une société de recouvrement à l'égard de laquelle le service de médiation pour les télécommunications ne dispose, en principe, d'aucune compétence.

D'autre part, en cas de cession de créance, l'implication ainsi que la motivation de l'opérateur à l'origine de la facturation contestée au processus de médiation sont très variables selon les opérateurs et les cas concernés.

En tout état de cause, la cession de créance ne devrait aucunement entraver ou annihiler le droit pour les abonnés et utilisateurs finals de faire valoir leurs droits et intérêts et de contester, si besoin en est, les factures pour lesquelles un paiement leur est réclamé, et ce, directement auprès de l'opérateur cédant.

S'agissant plus singulièrement du recouvrement des factures prescrites, certains opérateurs ou fournisseurs de services de communications électroniques n'hésitent pas à céder des factures prescrites auprès de sociétés de recouvrement. Ces dernières poursuivent ensuite le recouvrement des factures en question auprès des abonnés.

Au départ de plaintes, ce chapitre se propose d'analyser différents aspects inhérents au traitement en médiation des contestations relatives à la cession ainsi qu'à la prescription des factures de services de communications électroniques. Une première section est spécialement dédiée à la cession de factures tandis que la seconde section s'attache plus particulièrement aux questions liées à la prescription desdites factures.



## B. FACTURES CÉDÉES AUPRÈS D'UNE SOCIÉTÉ DE RECOUVREMENT : ANALYSE ET POSITION DU SERVICE DE MÉDIATION

La cession de créance est un contrat par lequel une partie, le créancier cédant, cède à une autre partie, le créancier cessionnaire, la créance qu'elle a contre un tiers, le débiteur cédé, et ce, sans que le consentement de ce dernier ne soit requis.

La cession de créance permet de transférer une créance d'un créancier (cédant) à une autre personne physique ou morale (cessionnaire) et constitue, en ce sens, un mode conventionnel de transmission de créances.

Pour l'essentiel, il convient de retenir que le débiteur cédé (l'abonné) n'est pas partie à la convention de cession de créance. Le seul échange des consentements entre le cédant (l'opérateur) et le cessionnaire (société de recouvrement) suffit à faire naître le contrat de cession de créance, le consentement du débiteur n'étant pas nécessaire à la conclusion de celui-ci.

Les plaintes épinglées ci-après sont consécutives à la cession par l'opérateur ou fournisseur de services de communications électroniques de factures/créances auprès d'une société de recouvrement. Elles témoignent, dans le chef des intéressés, non seulement d'un certain désarroi mais également d'une certaine incompréhension quant aux montants qui leur sont réclamés et finalement, de leur ferme volonté de les contester.

*L'opérateur Telenet a cédé certaines factures à la société "Alektum S. A." qui me réclame des montants sans rapport avec ma consommation. Cette société demande des montants qui n'ont aucun rapport avec mes factures. Je souhaite un recalcul du montant de mes factures et payer le montant exact correspondant à ma consommation.*

*J'ai peur. Je me retrouve avec une facture de Base et une lettre d'Alektum, une société de recouvrement. Mais selon ma logique, ce montant vient de nulle part. De plus, le montant réclamé est plus élevé que celui payé auparavant, il semble donc que Telenet Group continue de me facturer un service résilié ! Cette résiliation ne m'a jamais été confirmée en dépit d'une demande en ce sens formulée en juillet.*

*J'ai reçu un courrier de la société Alektum group me réclamant la somme de 443,46€ pour le compte de Proximus. Le 24 janvier 2020, j'ai résilié mon abonnement chez Proximus pour passer chez VOO. Malheureusement, le transfert n'a pas été réalisé correctement, seule la téléphonie fixe a été désactivée. J'ai donc continué de recevoir des factures de Proximus. Pouvez-vous m'aider à résoudre ce problème ? Moi je n'y arrive pas. Je ne suis pas responsable de cette situation.*

A l'instar de tout créancier, les opérateurs et autres fournisseurs de services de communications électroniques recourent, régulièrement, à la cession de créances /factures. Ils conviennent alors d'un prix (inférieur à la valeur nominale) avec une société de recouvrement à qui ils vendent leurs créances/factures. La société de recouvrement poursuit alors, pour son propre compte, le paiement de ce qui est recouvrable auprès de l'abonné/du débiteur.

Lors du traitement de plaintes relatives à des factures de services de communications électroniques, le service de médiation est généralement confronté à trois types de difficultés.



## 1. Faible implication et désintérêt des opérateurs ou fournisseurs de services de communications électroniques

*Il est impossible pour Join Experience Belgique d'aller plus loin dans ce dossier qui implique Eurofides et le client. De notre côté, nous ne pouvons plus intervenir car la créance a été cédée. De plus, au 31 mars 2020, la société Join Experience Belgique a été mise en liquidation. Nous avons évidemment mis Eurofides en copie de nos échanges. Il appartient donc maintenant à Eurofides de s'organiser avec le client et de décider, cela serait le bon choix, d'accepter le paiement du mois manquant comme proposé par le client et de laisser tomber les frais de recouvrement appliqués (sur lesquels Join Experience Belgique n'a aucune vue). Mais ceci est le choix et la décision d'Eurofides.*

La société de recouvrement se substitue à l'opérateur cessionnaire qui, en quelque sorte, tire son épingle du jeu. C'est sans doute ce qui explique le relatif désintérêt manifesté par certains opérateurs pour le règlement à l'amiable des créances cédées. De toute évidence, les opérateurs cédants n'entendent pas s'impliquer davantage dans la contestation et se désolidarisent du processus de médiation. La plainte susmentionnée illustre précisément ce désintérêt et ce manque d'implication. Ce dernier se traduit par un renvoi systématique de l'abonné auprès de la société de recouvrement (cessionnaire) en charge du dossier et marque ainsi une volonté nette de rompre tout débat dans le cadre de la médiation. Autant dire qu'une telle attitude est peu propice à la résolution à l'amiable de ce type de litige. Par ailleurs, dans la mesure où le service de médiation n'est, en principe, pas compétent à l'égard des dites sociétés de recouvrement, ce manque d'implication et d'intérêt est de nature à déformer voire court-circuiter l'action dudit service. Cette abstention est regrettable et n'est pas de nature à favoriser un règlement à l'amiable et rapide du litige.

## 2. Annihilation du droit d'opposition de l'abonné à l'égard de l'opérateur cédant

*Ma compagne et moi avons reçu un courrier d'une société de recouvrement (CrediSolv) qui nous demande de payer un montant de 117,81€ dont nous serions redevables chez Scarlet. En novembre 2019, nous avons été résiliés de Scarlet sans avis, sous prétexte de factures en retard de paiement. (Erreur car nous avions régularisé nos factures entre-temps). Début décembre, ils nous ont demandé de renvoyer le décodeur, ce qui a été fait rapidement grâce au document de renvoi reçu. Fin janvier, nous avons reçu le courrier et un email de CrediSolv qui nous oblige à payer 117,81€. Après plusieurs échanges et envois de justificatifs pour m'expliquer, il me demande un document de résiliation, ce que je n'ai pas. En me retournant vers Scarlet, ils ne veulent rien comprendre et m'invitent à m'arranger avec CrediSolv.*

La seconde difficulté est étroitement liée à la première. Elle concerne l'impossibilité pour l'abonné (le débiteur cédé) de contester valablement la facturation litigieuse et de faire valoir des exceptions (exception d'inexécution, causes de nullité, d'extinction de la créance,...) ou tout autre argument auprès de l'opérateur cédant à l'origine de la facturation litigieuse. Cela est d'autant plus regrettable que l'opérateur cédant dispose, par la force des choses, non seulement d'une meilleure connaissance et appréhension du dossier mais a également accès à l'ensemble des données et informations s'y rapportant.

## 3. Droit d'opposition de l'abonné à l'égard de la société de recouvrement

*Nous avons bien reçu le dossier au nom de Monsieur E. Il s'agit d'un ancien dossier Snow. La marque "Snow" offrait des services numériques domestiques : Télé digitale, Internet et Téléphonie fixe. Base l'a arrêté en décembre 2014. Ce dossier fait partie de la vente des dossiers Snow à la société Alektum et nous n'avons plus accès aux systèmes pour les vérifier. Dans ce cas, le client doit contacter directement Alektum pour introduire sa plainte et demander un geste, une vérification du dossier chez eux.*

En principe, l'abonné (le débiteur cédé) conserve, à l'égard du cessionnaire (en l'occurrence la société de recouvrement) les droits et les exceptions opposables au créancier cédant (l'opérateur cédant). En d'autres termes, l'abonné demeure en mesure d'invoquer tous moyens et arguments susceptibles de justifier le non-paiement (la nullité du contrat, la prescription, un cas de force majeure ou une exception d'inexécution) et de s'opposer ainsi aux actions initiées par la société de recouvrement (le cessionnaire) en vue d'obtenir le paiement de la facturation litigieuse.

Cependant, dans les faits, il est permis de douter du succès de telles démarches. En effet, outre le fait que la société de recouvrement ne dispose pas nécessairement de l'ensemble des éléments afférents au dossier, celle-ci n'est pas spécialement familiarisée aux subtilités et règles propres au secteur des communications électroniques et au règlement à l'amiable des litiges en la matière.



## C. PRESCRIPTION DES FACTURES DE SERVICES DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES : ANALYSE ET POSITION DU SERVICE DE MÉDIATION

La prescription extinctive parfois également appelée « libératoire » libère le débiteur de son obligation de payer à l'échéance d'un délai légal précis.

En ce qui concerne les factures de services de communications électroniques, ce délai est fixé à cinq ans (article 2277 du Code civil).

Le service de médiation pour les télécommunications est régulièrement saisi de plaintes émanant d'abonnés étonnés de se voir réclamer, soit par leur opérateur soit par une société de recouvrement mandatée par ce dernier, le paiement de factures remontant à plusieurs années. Généralement, c'est à l'occasion d'une demande de nouveaux produits ou services que ces abonnés se voient opposer une fin de non-recevoir en raison d'impayés relativement anciens. La prescription est un moyen d'acquiescer ou de se libérer par un certain laps de temps, et sous les conditions déterminées par la loi (article 2219 du Code civil).

*Depuis 10 ans, je dispose d'un abonnement auprès d'Orange mais je ne peux actuellement souscrire un nouvel abonnement en raison d'un impayé. A mon avis, il s'agit d'une facture prescrite. Comment puis-je résoudre ce problème ?*

*Proximus me réclame une facture de 387,24 € datant de 2007. Nous sommes en 2020. Le délai de prescription étant dépassé je demande l'annulation de la dette.*

*(..) Nous recevons une facture de 2014 avec de nombreux frais de rappel datant de notre abonnement antérieur. Nous n'avons jamais reçu cette facture auparavant (au départ nous n'avions pas changé d'adresse et avons toujours les mêmes mails). Après réclamation, VOO décide de postposer cette facture à une date ultérieure pour ne plus nous la réclamer mais ne peut la supprimer ! Nous souhaitons un geste commercial ainsi l'annulation claire de ce que nous n'avons pas à payer.*

Les problèmes rencontrés lors du traitement de plaintes relatives à des factures prescrites sont principalement de deux ordres.

### 1. Mesures visant à poursuivre le paiement de factures prescrites

*La prescription d'une facture n'exclut pas que Telenet (ou Intrum) puisse agir et adresser un rappel au plaignant. Si ce dernier paie la facture en question, il ne pourra pas récupérer le montant ainsi payé car il s'agit d'une obligation naturelle. Ceci est également confirmé par la jurisprudence de la Cour de cassation qui considère qu'une dette en souffrance est une obligation naturelle et que le paiement volontaire d'une dette prescrite ne peut, conformément à l'article 1235, alinéa 2 du Code civil, être contesté par le débiteur. Tant qu'il n'y a pas de procédure judiciaire en cours, le créancier peut donc toujours essayer d'obtenir le paiement auprès du débiteur.*

*Par ailleurs, Telenet a le droit, conformément à l'article 3.1. de ses conditions générales, de ne pas conclure d'abonnement en cas de défaut de paiement. La dette concernée est justifiée et ne sera pas créditée. Cependant, Telenet a exceptionnellement décidé de ne pas empêcher le plaignant de souscrire de nouveaux services.*

Dès lors qu'une dette est prescrite le débiteur est, de facto, libéré de l'obligation de paiement. Autrement dit, à l'issue du délai légal de prescription de 5 ans applicable aux factures de services de communications électroniques, l'utilisateur final peut, en principe, se prévaloir de la prescription et n'est plus tenu au paiement de la facture prescrite. Parallèlement, l'opérateur devrait s'abstenir de poursuivre directement, via une société de recouvrement, ou encore un huissier, le paiement d'une facture prescrite.

En effet, la prescription extinctive a pour principal objectif de garantir la paix et la sécurité juridiques. La prescription constitue un facteur important de tranquillité publique et sociale. Elle permet, après un laps de temps précis, de mettre un terme à toutes contestations ou litiges et d'assurer ainsi une certaine paix sociale.

Par ailleurs, il demeure particulièrement critiquable de tenter d'obtenir le paiement de factures prescrites. En effet, si la plupart des abonnés ont une relative connaissance de ce qu'est une prescription, la majorité de ceux-ci ne sont pas au fait des subtilités juridiques et plus spécialement du principe de la non-répétition des obligations naturelles (article 1235, alinéa 2 du Code civil). En conséquence, il n'est pas garanti que les abonnés amenés ou incités à payer des factures prescrites le fassent en pleine connaissance de cause.

Enfin, le fait pour un opérateur de ne pas entreprendre de mesures de recouvrement pendant cinq ans, voire plus, traduit clairement un manque de diligence ainsi qu'une certaine négligence. Par ailleurs, l'inaction prolongée de l'opérateur peut légitimement être interprétée comme une renonciation. En ce sens, poursuivre le paiement de factures prescrites après une inaction prolongée s'apparente à un abus de droit. Pour mémoire, l'abus de droit résulte notamment de l'exercice d'un droit qui excède manifestement les limites de l'exercice normal de ce droit par une personne prudente et diligente.

## 2. Refus de conclure un abonnement en raison de factures impayées et prescrites

*Les factures sont prescrites, de sorte que le montant impayé ne peut plus être encaissé. Cependant, si Madame W. souhaite un abonnement avec Orange, elle doit payer le principal impayé ainsi que régler les frais supplémentaires.*

*Impossible d'obtenir un abonnement chez Orange car il y aurait un impayé de 2002. Aucune trace de cet impayé chez l'huissier renseigné. Orange ne fournit aucune information et se borne à préciser que le dossier est chez un huissier, Maître.... Quand je contacte ce dernier, il me renvoie chez un autre huissier, Maître M. qui n'a aucune trace d'un dossier pour Orange me concernant. Et chacune des 3 entités se renvoie la balle.*

Conformément au principe de la liberté contractuelle, chacun est libre de contracter ou de ne pas contracter, de choisir son cocontractant et de déterminer le contenu et la forme du contrat dans les limites fixées par la loi.

Ainsi, certains opérateurs se réservent, via leurs conditions générales, le droit de refuser de conclure avec des abonnés pour lesquels ils subsistent des factures impayées et prescrites. Concrètement, ces opérateurs conditionnent la souscription de nouveaux abonnements au paiement des dites factures.

S'il s'agit pour les opérateurs de se préserver de l'insolvabilité de l'abonné concerné, il n'en demeure pas moins que par leur inaction prolongée ces opérateurs contribuent, largement, à cette insolvabilité supposée. Il est, dès lors, difficile d'exiger que seuls les abonnés assument les conséquences dommageables de cette situation. Compte tenu de leur inaction prolongée, il incombe aux opérateurs concernés d'assumer leur part de responsabilité en pareille situation.

## D. CONCLUSION

En cas de cession de factures de services de communications électroniques, il importe que les opérateurs et fournisseurs des services de communications électroniques demeurent solidaires au processus de médiation et participent activement au règlement à l'amiable des litiges les concernant. Parallèlement, la faculté de contestation des abonnés ne devrait pas pâtir de la cession de créance. Ces derniers devraient, en tout état de cause, pouvoir opposer à la société de recouvrement (cessionnaire) l'ensemble des droits et des exceptions opposables à l'opérateur cédant et bénéficiaire d'un traitement efficace et véritable de leurs contestations.

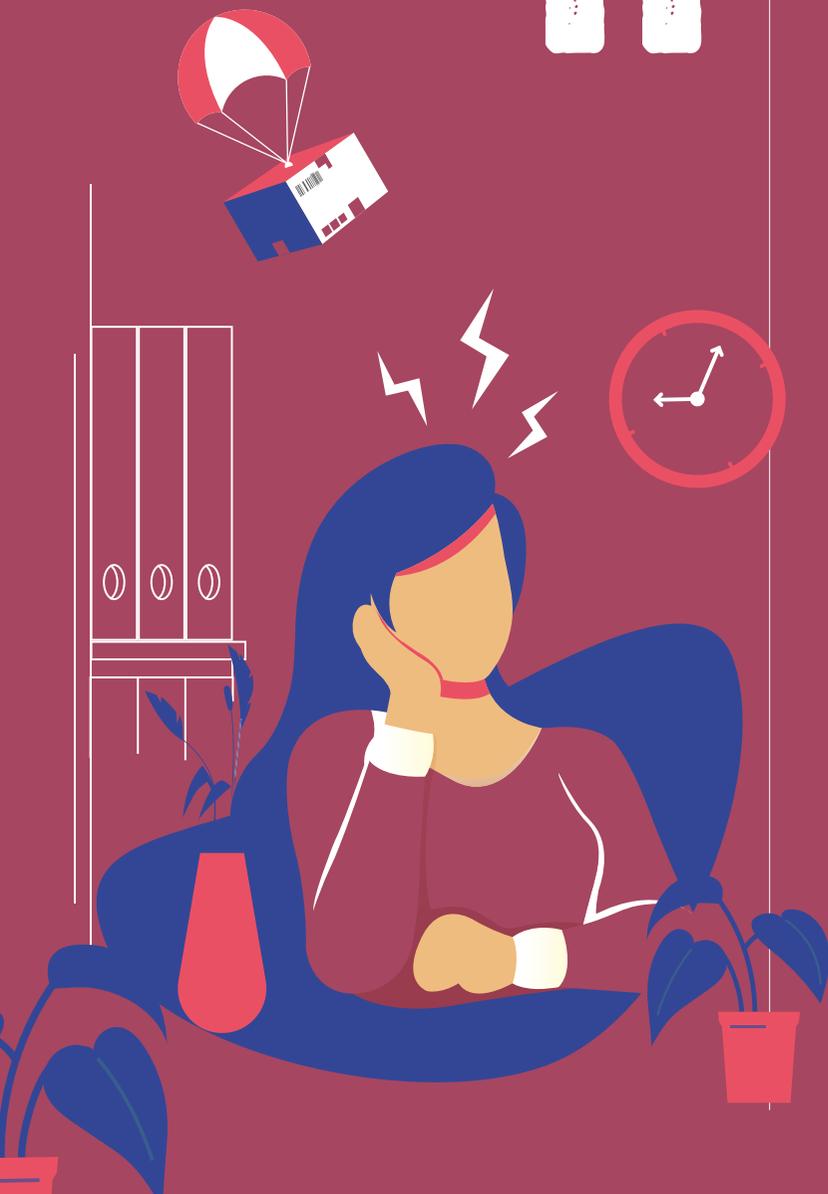
La prescription extinctive des factures de services de communications électroniques entraîne, ipso facto, l'extinction de l'obligation de payer de l'abonné. Les opérateurs sont donc vivement exhortés à respecter ce principe fondamental de droit et à s'abstenir de poursuivre directement ou par l'intermédiaire de sociétés de recouvrement le paiement de factures prescrites, sous peine de réduire à néant la finalité même de la prescription extinctive.



# 11

## LES IRRÉGULARITÉS LORS DE LA LIVRAISON DE MARCHANDISES

A. Introduction.....	85
B. Problèmes structurels.....	85
1. (Très) long délai de livraison.....	85
2. Le remboursement se fait attendre.....	86
3. Frais d'abonnement contestés.....	86
4. Promotion manquée.....	86
5. Erreur de livraison ou livraison incomplète.....	87
C. Suivi problématique des plaintes en première ligne.....	87
1. Orange.....	87
2. Proximus.....	87
3. Telenet Group.....	88
D. Résultat de la médiation.....	88
E. Conclusions et recommandations.....	89



## A. INTRODUCTION

Depuis longtemps, plusieurs opérateurs ne limitent plus leurs activités à la fourniture de services de communications électroniques. Les grands opérateurs, comme Proximus, Orange et Telenet, occupent maintenant une place importante dans la vente d'électronique, et plus particulièrement de smartphones, mais aussi de tablettes, d'ordinateurs portables et de télévisions. De tels appareils ne sont pas seulement proposés en combinaison avec un abonnement (joint offer) mais peuvent également être achetés sans abonnement à l'opérateur en question. L'achat de ces marchandises peut s'effectuer aussi bien dans les magasins des opérateurs que via leurs boutiques en ligne.

Un nombre considérable de plaintes relève de divers problèmes concernant la livraison de ces marchandises. En 2019, 277 utilisateurs avaient fait appel au service de médiation pour remédier à de tels problèmes. En 2020, le nombre de plaintes en médiation était de 351, dont 150 et 134 visaient respectivement Proximus et Orange. Ensuite, Telenet Group clôture le top 3 avec 54 plaintes en médiation.

Ce chapitre présente et analyse des plaintes représentatives relatives à la livraison de marchandises achetées auprès d'opérateurs. Il tente d'identifier et de discuter des manquements les plus structurels afin que les opérateurs concernés puissent en tirer des enseignements pour l'avenir.

## B. PROBLÈMES STRUCTURELS

### 1. (Très) long délai de livraison

*Le 26 mars [2020], j'ai commandé sur www.orange.be un gsm avec un abonnement. Ce même jour, les frais étaient débités de mon compte. Près de trois mois plus tard, je n'ai toujours pas reçu mon gsm.*

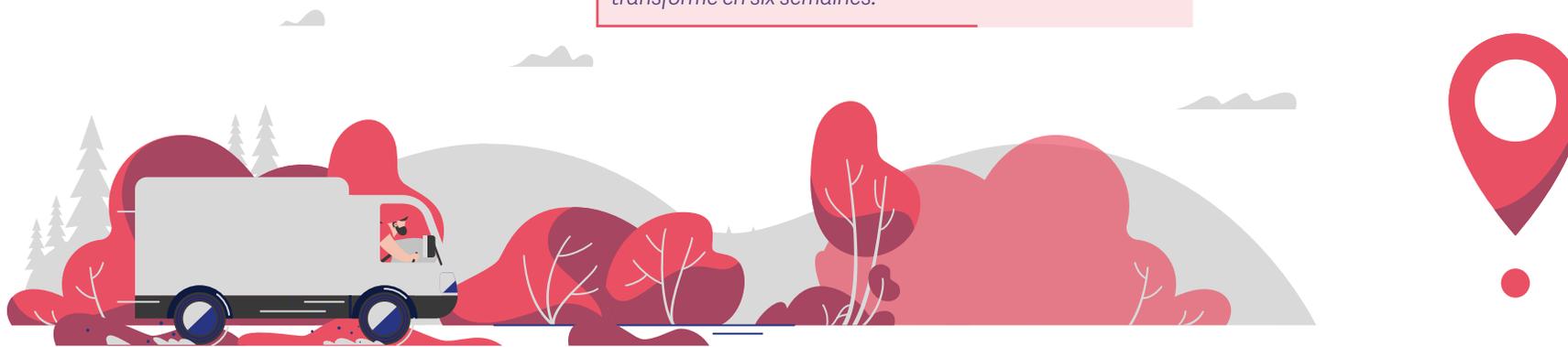
*J'ai payé 549 € pour l'achat d'un iPhone sur le site Web de Proximus. Je l'ai acheté le 4 juillet 2019, et je n'ai à ce jour [06/01/2020] toujours pas reçu le gsm. (...) Je voulais offrir ce gsm à ma fille pour son anniversaire, mais elle n'a rien eu !*

*Le 20 juin 2020, j'ai commandé un nouvel appareil et une carte SIM chez Orange à ajouter à mon abonnement business existant. La raison : nouvel appareil car le gsm du précédent ne charge plus. (...) L'appareil et la nouvelle carte SIM devaient être livrés dans les trois jours ouvrables par le biais d'un envoi recommandé. Dix jours plus tard, je n'ai toujours rien reçu.*

*J'ai commandé dans la boutique en ligne de Proximus un gsm en date du 17 septembre 2020. (...) J'avais besoin d'un appareil car mon gsm actuel s'est cassé après une chute. (...) J'ai appelé régulièrement ; on m'a d'abord expliqué que je devais attendre 10 jours. Puis, ce délai s'est soudainement transformé en six semaines.*

Le principal problème structurel, fil rouge des plaintes concernées, est le suivant : les utilisateurs doivent attendre beaucoup plus longtemps que prévu pour recevoir le smartphone commandé et payé par le biais d'une boutique en ligne. Sur leur site Web, les opérateurs évoquent un délai de livraison d'à peine un à trois jours ouvrables. Les plaignants signalent cependant au service de médiation que leur patience a été mise à rude épreuve depuis plusieurs semaines, voire mois, et qu'ils n'ont toujours pas reçu l'article payé. L'urgence d'un nouveau smartphone est pourtant souvent soulignée dans les plaintes. Qu'il soit utilisé pour des contacts professionnels ou sociaux, un smartphone est, à l'heure actuelle, de grande importance pour la connexion avec les autres.

Certaines plaintes évoquent un délai d'attente de plus d'un mois. Un tel délai de livraison est non seulement contraire aux attentes vis-à-vis des boutiques en ligne des opérateurs, mais va, en outre, à l'encontre des prescriptions légales. L'article VI.43 du Code de droit économique prévoit d'ailleurs que : « Sauf si les parties en disposent autrement concernant le moment de la livraison, l'entreprise livre les biens en transférant la possession physique ou le contrôle au consommateur sans retard injustifié, mais au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat. »



## 2. Le remboursement se fait attendre

*J'ai commandé un gsm sur la boutique en ligne de Proxi-mus. Le gsm en question n'a jamais été livré. Nous avons ensuite annulé cette commande mais n'avons pas obtenu le remboursement. Ils disent que nous allons être remboursés, mais cela fait plus d'un mois.*

*Le 6 avril [2020], j'ai commandé via <https://eshop.orange.be/> un Samsung Galaxy S10 128 Go noir d'une valeur de 599,95 €. [...] La commande s'est fait attendre, ce qui était normal en raison du coronavirus. Une semaine plus tard, toujours pas d'appareil, j'ai alors ouvert un dossier. [...] J'avais vraiment besoin d'un nouvel appareil, j'ai donc expliqué que je n'allais pas attendre un mois de plus. [...] Orange m'explique l'air de rien que le remboursement peut durer jusqu'à six mois. Et que je dois donc être patient. J'ai expliqué que ce n'était pas légal, qu'ils ne pouvaient pas garder aussi longtemps mes 599,95 €. La personne m'a raccroché au nez.*

*Gsm de 749 € commandé en ligne chez Telenet le 16 avril 2020. Je n'ai toujours rien reçu [27/07/2020]. J'ai demandé un remboursement, mais on me donne à chaque fois une autre réponse et rien ne se passe.*

Un nombre extrêmement élevé de plaignants choisissent d'annuler leur commande. Ils expliquent que le délai de livraison attendu n'est pas du tout respecté et que l'opérateur en question ne leur donne aucune date de livraison concrète. Les opérateurs se montrent compréhensifs vis-à-vis de la décision du plaignant, mais sont peu enclins à procéder au remboursement dans un délai raisonnable. Certains plaignants s'entendent répondre qu'un remboursement peut prendre jusqu'à plusieurs mois, tandis que d'autres utilisateurs lésés doivent malheureusement constater que les promesses (parfois répétées) de remboursement ne sont pas respectées. Il n'est pas rare que ces plaignants expriment leur indignation face à cette situation, se demandant si les entreprises ont le droit de retenir des centaines d'euros liés à leur achat.

## 3. Frais d'abonnement contestés

*Le 20 mars [2020], j'ai commandé par téléphone, en raison de la fermeture des magasins à cause du coronavirus, un nouveau gsm. Mon interlocutrice m'a tout envoyé par e-mail et j'ai payé le téléphone, mais trois semaines plus tard, je n'ai toujours rien reçu. [...] Pendant ce temps, mon abonnement continue et je dois le payer.*

Plusieurs plaignants ne sont pas contents que leur opérateur de télécommunications continue de facturer des frais d'abonnement alors qu'en raison de l'absence d'un téléphone, ils ne peuvent pas en faire usage. Les plaintes démontrent aussi que les opérateurs, en cas de joint offer (offre combinée d'un abonnement et d'un smartphone), activent l'abonnement payant avant de mettre le client en possession de l'appareil. Si l'abonné ne possède pas de smartphone de réserve, il est ainsi censé payer pour un service inutilisé.

## 4. Promotion manquée

*Il y a quatre semaines, j'ai commandé un smartphone en ligne [chez Orange] et directement payé 149 €. Après avoir appelé le service clientèle à maintes reprises et utilisé Messenger pour les contacter, ils continuent de tourner autour du pot et personne n'est en mesure de me dire quoi que ce soit, mis à part qu'il s'agit d'une erreur de leur part et que je dois faire preuve de patience. Mais une action cashback de 100 € était appliquée sur le smartphone que j'ai commandé, et je l'ai également perdue vu que l'action s'est entre-temps terminée !*

Les plaintes en médiation montrent que certains utilisateurs peuvent encore être lésés d'une autre façon par des manquements lors d'un achat effectué par le biais d'opérateurs. Dans certains cas, les acheteurs peuvent bénéficier d'un avantage promotionnel, comme une réduction ou une action cashback du fabricant. De telles offres sont cependant limitées dans le temps et, à la suite d'un problème avec l'enregistrement de l'achat, le client peut manquer cet avantage.



## 5. Erreur de livraison ou livraison incomplète

Le 2 mai [2020], j'ai commandé un P30 Pro de Huawei sur le site Web d'Orange. Pour l'obtenir, j'ai immédiatement payé 499,95 € ainsi qu'un abonnement de 30 € par mois pendant un an. Le 7 mai, j'ai reçu le gsm. C'était le P30 et non le P30 Pro.

Le 31 décembre 2019, j'ai commandé un iPhone XR chez Telenet. Le 4 janvier 2020, j'ai reçu mon colis. Le colis était une boîte intacte dont je devais rompre le scellé/l'étiquette pour pouvoir l'ouvrir. Cette boîte contenait une boîte d'iPhone. Cette boîte était enveloppée d'un film plastique et après son ouverture, il est apparu qu'elle ne contenait pas de gsm, ni de chargeur ni d'écouteurs. Seul le mode d'emploi était présent dans la boîte.

Plusieurs plaintes en médiation ne sont pas causées par de longs délais de livraison mais par des livraisons erronées ou incomplètes. Il peut s'agir de modèles erronés de téléphone, de couleurs d'appareil différentes, d'absence de certains accessoires, voire de colis vides.

## C. SUIVI PROBLÉMATIQUE DES PLAINTES EN PREMIÈRE LIGNE

### 1. Orange

Le 11 février 2020, j'ai publié un message sur Facebook. J'ai reçu un e-mail m'invitant à contacter Orange via le 02 xx. Quand j'ai appelé ce numéro, l'opérateur n'était pas en mesure de m'aider et m'a placé en attente. [...] Après dix minutes de musique, j'ai raccroché. Un autre jour, j'ai rappelé, après quoi l'opérateur m'a assuré qu'il allait tout régler le plus rapidement possible. Aujourd'hui, je reçois un SMS qui m'invite de nouveau à appeler le numéro 02. Je l'ai fait une nouvelle fois avec ma carte de paiement, ce qui me coûte énormément d'argent à chaque fois ! L'opérateur désagréable m'a mis deux fois en attente pour demander mon numéro de téléphone et me dire que mon ancien dossier était clôturé et qu'il allait en créer un nouveau. Je me suis finalement fâché et j'ai expliqué que j'avais déjà tout expliqué au moins cinq fois à Orange mais que personne n'en avait visiblement pris note. Selon l'opérateur, je n'avais qu'à porter plainte si je n'étais pas content. Ce que j'ai fait ! Je me suis alors rendu dans la boutique Orange et j'y ai demandé de l'aide. Mais ils sont incapables de m'aider, la boutique en ligne disposant d'une compétence spécifique. Nous avons déjà appelé Orange des dizaines de fois, ils promettent chaque fois de tout mettre en ordre et d'envoyer l'appareil le plus vite possible, mais rien ne se passe.

Il résulte clairement des litiges qu'Orange ne parvient pas à régler correctement, en première ligne, les plaintes concernant des irrégularités lors de la livraison de marchandises. Les clients lésés sont à peine informés de la cause du problème et ne se voient offrir aucune perspective de livraison. Les plaintes sont écartées avec la promesse que le plaignant allait être rappelé (ce qui n'est pas fait), des tickets sont fermés sans raison, des réclamations écrites restent

sans réponse et les plaignants font face à des employés peu aimables. Suffisamment d'éléments ressortent des nombreuses plaintes en médiation pour affirmer que les collaborateurs du service clientèle d'Orange sont eux aussi frustrés par les innombrables incidents et le manque d'informations données. Il apparaît de certaines réclamations qu'en raison de leur grande insatisfaction, les utilisateurs harcèlent le service clientèle d'Orange en vue d'obtenir tout de même un délai concret quant à la livraison de leur appareil.

### 2. Proximus

Après maintes visites à un point de vente Proximus pour régulariser ma commande, j'ai été une nouvelle fois abordée par un collaborateur agité : « Madame, nous ne sommes pas en mesure de régler les commandes en ligne en boutique. » Et c'est gênant quand on vous dit la même chose lorsque vous appelez le service clientèle. Un peu plus tard, je rappelle : « Mais Madame, vous n'avez pas encore payé », ce à quoi j'ai répondu que j'avais bien payé et disposais d'un extrait de compte pour le prouver. Le collaborateur Proximus m'a dit que je ne pouvais pas envoyer de preuve de paiement, mais que je pouvais me rendre dans une boutique pour régler la question ; une fois dans la boutique, ils me disent qu'ils ne peuvent pas régler la commande en ligne.

Chez l'opérateur, aucun collaborateur n'est visiblement en mesure de faire le nécessaire... nous devons faire preuve de patience... nous sommes réorientés vers le service clientèle de S., nous ne pouvons pas être trop impatients... ils font leur possible... mais ils font toujours preuve de beaucoup d'empathie et de compréhension face à notre situation. Nous préférierions une solution pratique à cette empathie.

Des clients de Proximus évoquent régulièrement des situations où la prise de contact avec le service clientèle ou une visite au point de vente n'apportent aucune plus-value.



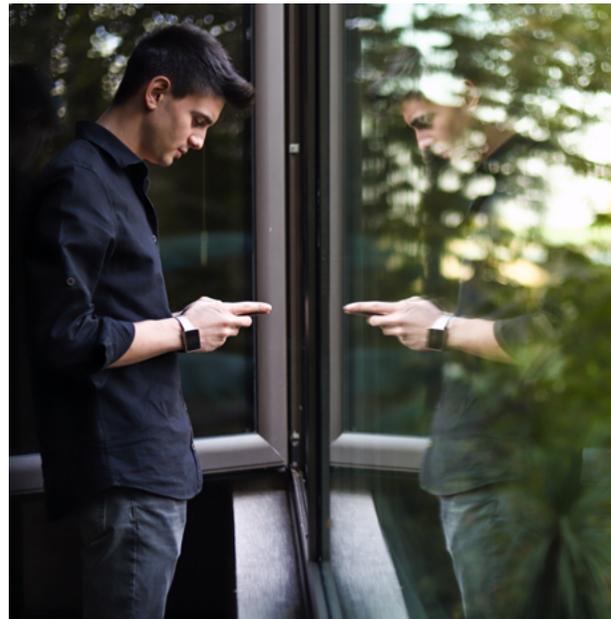
L'employé n'a pas été en mesure de fournir des informations sur la raison de la livraison tardive et n'a pas non plus été en mesure de donner une date de livraison concrète. Nombre de clients ont été invités lors des contacts en première ligne à faire preuve de patience. Dans certains cas, le plaignant a été réorienté vers bpost, en charge de la livraison des appareils aux clients. Demander à des clients de vérifier eux-mêmes avec bpost l'origine de leurs problèmes de livraison témoigne d'une très faible orientation clientèle. Ce n'est pas au client lésé mais bien à Proximus, en qualité de vendeur/contractant, d'étudier avec bpost la raison d'éventuelles irrégularités lors de la livraison de marchandises.

### 3. Telenet Group

*Telenet n'est pas en mesure de m'aider et PostNL devait m'informer (selon Telenet). Mais PostNL et A&C Systems m'ont fait savoir que je ne pouvais plus les importuner. Ils m'ont également dit que Telenet devait nous fournir une réponse. Dans l'intervalle, nous voici 25 jours plus tard, et je n'ai toujours pas de nouvelles. Ni de solution. En attendant, j'ai perdu 199 €.*

*Après avoir contacté PostNL, nous avons été réorientés vers Telenet, qui a dû demander une enquête... Après avoir contacté Telenet, nous avons appris que nous devons nous adresser à PostNL. Troisième contact avec Telenet, enfin une personne qui nous oriente vers le bon service. Nous recevons alors un e-mail et devons compléter une déclaration du destinataire. Après contact, je reçois un e-mail, l'enquête a donc été demandée, le temps de réponse de PostNL est de 5 jours et le délai de remboursement de 14 jours. Ce délai est épuisé. Les contacts avec le service clientèle de Telenet n'aident pas, on me promet chaque fois que quelqu'un va appeler le service ABO Home Delivery, mais personne ne le fait. PostNL continue aussi de nous renvoyer chez Telenet. L'histoire commence à devenir douteuse et à prendre des airs de tromperie.*

Il convient de noter que les plaignants lésés, lorsqu'ils prennent contact en première ligne avec Telenet Group à propos de problèmes de livraison d'achats en ligne, sont pratiquement systématiquement réorientés vers la partie avec laquelle le câble-opérateur malinois collabore pour ses envois, à savoir PostNL. Lorsque le client, sur avis de Telenet, contacte PostNL, il lui est expliqué que pour les plaintes, il doit s'adresser à Telenet. Il appert également de ces réclamations que le service clientèle de Telenet Group n'est visiblement pas en mesure de fournir des informations pertinentes sur le statut des livraisons. Les plaignants reçoivent trop peu d'informations concrètes en première ligne et aucune date de livraison, même approximative, ne leur est fournie. Ce qui explique également la raison pour laquelle le service clientèle de Telenet fait des déclarations souvent différentes, voire contradictoires, lorsque le client mécontent tente de savoir pourquoi son smartphone (ou d'autres appareils) n'est pas livré dans le délai imparti. Les plaignants sont ainsi menés en bateau pendant parfois plusieurs semaines.



## D. RÉSULTAT DE LA MÉDIATION

L'introduction d'une plainte auprès du service de médiation avait, de manière presque systématique, pour conséquence d'accélérer l'arrivée d'une solution. Selon ses desiderata, le plaignant recevait rapidement, que ce soit par Orange, Proximus ou Telenet Group, l'appareil commandé ou se faisait rembourser dans un délai relativement court. Les opérateurs présentaient également leurs excuses et fournissaient, dans la plupart des dossiers, la cause du problème de livraison, souvent dû à l'entreprise postale.

Afin de mieux comprendre le long délai de traitement des plaintes en première ligne, le service de médiation a réclamé des informations relatives aux procédures suivies lorsqu'un colis est livré à une mauvaise adresse et lorsqu'un colis se perd dans le centre de tri ou chez le service de coursier. Dans quelques cas, il a été demandé au plaignant de remplir et de signer une déclaration dans laquelle il affirme ne pas avoir reçu l'appareil concerné pour ensuite le recevoir ou bénéficier d'un remboursement. Les opérateurs évoquent régulièrement une rupture de stock comme étant à l'origine du retard d'envoi. Il est parfois fait référence à la situation liée au coronavirus, qui a donné lieu à une réduction de l'approvisionnement par les fabricants. Une troisième cause citée de manière occasionnelle consiste en un problème technique interne ou une erreur du système auprès de l'opérateur.

Indépendamment du fait que le plaignant, en raison des irrégularités quant à la livraison de l'appareil, a raté une promotion ou n'a pas pu profiter temporairement de son abonnement, les opérateurs, Proximus et Telenet Group en tête, ne sont généralement pas contre une éventuelle demande de compensation. Dans le cadre de plusieurs plaintes en médiation, les différents opérateurs ont accordé des gestes commerciaux allant de 10 € à plus de 100 €.

## E. CONCLUSIONS ET RECOMMANDATIONS

Un grand volume de plaintes montre qu'en particulier Orange, Proximus et, dans une moindre mesure, Telenet Group rencontrent des problèmes structurels avec la livraison de smartphones et autres appareils achetés en ligne. Ces plaintes ont atteint un pic pendant le confinement du printemps 2020. Il est vrai que pendant cette période particulière, les utilisateurs ont effectué plus d'achats que d'habitude par le biais des boutiques en ligne des opérateurs, en raison de la fermeture des magasins physiques. Le fait que les citoyens étaient plus que jamais dépendants de services et produits de télécommunications fonctionnels pour leur accessibilité générale, leur travail et leur détente a joué un rôle dans la demande accrue en smartphones qui, et ce n'est pas illogique, a augmenté le nombre de plaintes. Au vu de la grande quantité de plaintes en médiation introduites en 2019 et du nombre considérable de litiges après le premier confinement de 2020, il serait cependant trop simple d'imputer les problèmes de livraison d'appareils uniquement à la situation liée au coronavirus.

Le service de médiation ne peut que constater que les opérateurs promettent souvent un délai de livraison aux utilisateurs qui ne peut pas toujours être respecté. En présence de circonstances ayant un effet négatif sur le délai indiqué, les opérateurs doivent informer les clients de manière (pro) active, afin qu'ils puissent en tenir compte pour éventuellement changer de vendeur.

Le service de médiation exhorte une fois encore les opérateurs à réagir plus rapidement aux demandes de remboursement, pour autant qu'elles soient légitimes et soient la conséquence par exemple d'un délai de livraison plus long que ce qui avait été prévu. Il est possible qu'un consommateur, en présence d'informations plus transparentes à propos du délai de livraison, s'oriente plus rapidement vers

un autre vendeur, ce qui peut créer une relation client plus positive et éviter l'énorme frustration due au fait qu'un opérateur n'est pas en mesure de livrer l'appareil dans les délais annoncés.

Les opérateurs doivent viser un traitement des plaintes en première ligne de qualité. Ils doivent faire preuve de plus d'empathie envers les plaignants, qui, en plus, ont le droit de recevoir des informations concrètes à propos de la cause du problème, de la date de livraison de la marchandise ou du moment auquel il sera procédé au remboursement du montant d'achat. Le client ne peut être renvoyé d'un service à l'autre et des solutions structurelles plus rapides doivent, dès lors, être élaborées d'urgence. La réorientation du client lésé vers l'entreprise postale, maillon du processus logistique doit être évitée. Le fait que le client soit renvoyé d'une partie à l'autre est, en dehors de ce contexte, décrit de manière plus détaillée dans l'article 8 de ce rapport annuel.



# LE 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 ;
- 4° orienter au mieux de leur intérêt les utilisateurs finals qui s'adressent à lui par écrit ou oralement ;
- 5° émettre, à la demande du Ministre qui a les Télécommu-

nications 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 -ou Fédération- qui ont les programmes de radiotélévision dans leurs compétences et des régulateurs des Communautés -ou Fédération- en matière de programmes de radio-télévision qui relèvent de la compétence du service de médiation pour les télécommunications), des avis dans le cadre de ses missions;

6° 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.

7° 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 (ou Fédération).

## 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 relatif aux services de paiement, 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 télécommu-

nications. 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 télécommunications (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 for-

muler 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 radiodistribution, 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**

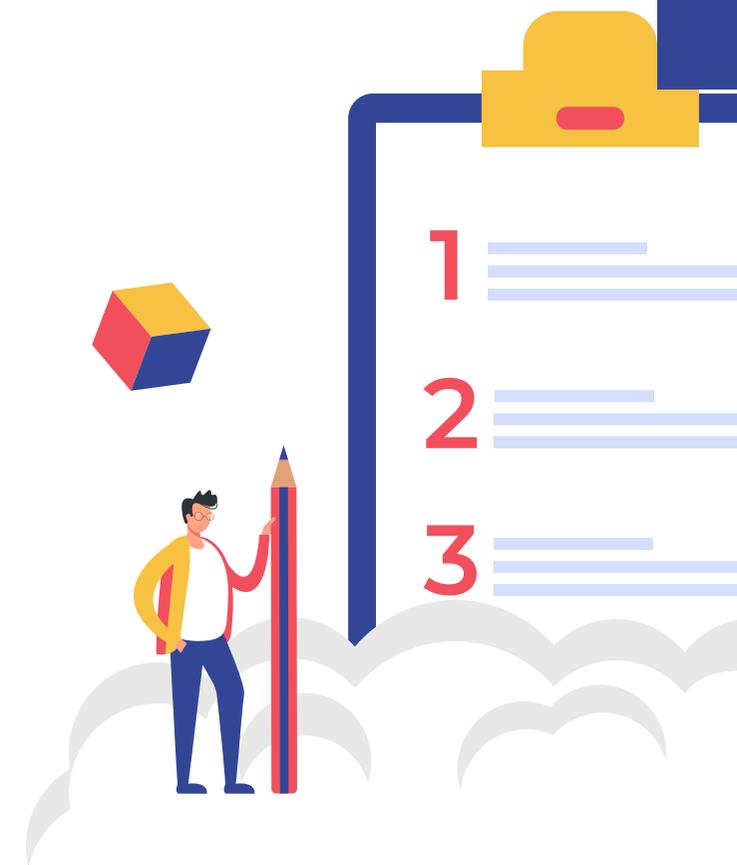
Le traitement d'une demande de règlement extrajudiciaire d'un litige par le service de médiation est gratuit, pour l'utilisateur final.

**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.



# LE 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 économiques, 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 Télécommunications, après avis de l'Inspection des Finances et du Comité consultatif pour les Télécommunications, multiplié par un coefficient égal à la part de l'entreprise dans le chiffre d'affaires réalisé l'année pré-

cédente 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.

## RECETTES

Remboursement et participation du secteur	3.192.929 €
---	-------------

## DÉPENSES

### DÉPENSE DE PERSONNEL

Traitements & allocations	1.516.229 €
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	736.100 €
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>3.192.929 €</b>
--------------	--------------------

# LE PORTAIL INTERNET [WWW.OMBUDSMAN.BE](http://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 repris 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)