

RAPPORT

Annuel

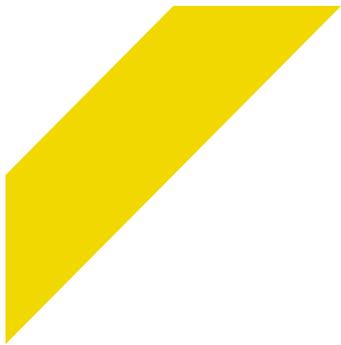
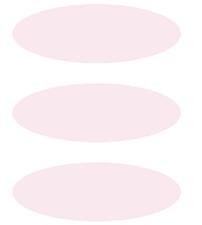
2024



Ge pdf est
interactif



Sommaire



Avant - propos

Après une année 2023 marquée par une hausse remarquable des plaintes, le service de médiation pour les télécommunications a enregistré un recul du nombre de plaintes introduites en 2024.

Cette année, 16.104 demandes d'intervention écrites ont été réceptionnées par le service de médiation, représentant un recul global de 7,5 % par rapport à 2023. Cette baisse peut être constatée pour les plaintes de médiation (de 15.168 en 2023 à 13.319) tandis que les demandes liées aux appels et communications électroniques malveillantes sont en hausse (de 2.245 en 2023 à 2.785).

Dans le premier chapitre, nous reviendrons plus en détail sur l'ensemble des informations chiffrées afin de donner une vue globale des différentes tendances observées en 2024.

Nous nous attarderons, dans ce premier chapitre, sur les plaintes des cinq opérateurs qui comptabilisent le plus grand nombre de plaintes. Dans ce classement, et à la suite de la baisse plus marquée du nombre de plaintes en médiation enregistrées par Telenet (-22 % par rapport à 2023), Proximus Group reprend la première place. L'opérateur enregistre néanmoins une diminution de 10% de plaintes à son encontre. Orange complète le podium avec, au contraire des deux premiers cités, une hausse de 6% des plaintes médiation en 2024. Enfin, VOO (-7%) et l'opérateur Unleashed terminent ce top 5, avec une hausse remarquable des plaintes pour ce dernier (+34%).



Différents thèmes épinglés

Dans le chapitre 2, le service de médiation se penche sur la thématique du changement d'opérateurs avec la procédure « Easy switch » et son application. En vigueur depuis 2017, la législation « Easy switch » visant à faciliter le changement d'opérateur pour les services fixes génère encore de trop nombreuses plaintes auprès du service de médiation.

Les plaintes concernant les dommages liés aux travaux d'infrastructure feront l'objet du chapitre 3, permettant notamment d'aborder la problématique des installations sur façades consécutives au déploiement de nouveaux réseaux.

Le chapitre 4 évoquera les litiges liés à la couverture mobile des opérateurs, thématique en hausse et cruciale au vu de l'importance de la téléphonie mobile dans la vie courante.

Ensuite, les chapitres 5 et 6 examineront plus en détail les pratiques commerciales des opérateurs et leurs implications. D'une part, avec les pratiques promotionnelles des opérateurs et d'autre part, avec les services et produits complémentaires que les opérateurs proposent à côté de leurs services de communications électroniques.

Enfin, dans le chapitre 7, le service de médiation abordera une thématique importante dans le cadre de ses missions, à savoir les plaintes liées aux utilisateurs dits « vulnérables ».

Service de recours unique

Les évolutions du secteur des télécommunications vers un domaine plus large dénommé « communications électroniques » et le contexte international des fournisseurs de services peuvent confronter les utilisateurs à une incertitude quant à leurs possibilités de recours vers la médiation.

En effet, au-delà des opérateurs traditionnels installés en Belgique, une multitude d'opérateurs étrangers et plateformes internationales proposent des services de communications électroniques dépassant les services classiques de télécommunications.

Il reste crucial que l'utilisateur, confronté à une difficulté avec ce type de fournisseurs, puisse se tourner vers un même service de recours afin de traiter sa plainte, de rétablir la confiance et de pouvoir proposer une conciliation dans son litige.

Dans ce cadre, le service de médiation plaide pour une consolidation des compétences du médiateur afin de pouvoir assurer un service de recours unique pour l'ensemble des plaintes des fournisseurs de services de communications électroniques et des plateformes internationales telles que les fournisseurs de plateformes en ligne.



Une collaboration positive

A l'occasion de ce rapport annuel, nous souhaitons adresser une fois de plus nos remerciements aux différents responsables des opérateurs du marché belge des télécommunications et leurs équipes, permettant, à tous niveaux, une collaboration positive dans le processus de médiation.

Enfin, nous concluons cette introduction par un mot de remerciement pour l'ensemble des collaborateurs du service de médiation qui, dans un contexte de volume de plaintes toujours élevé, ont réussi à trouver une solution à un grand nombre de dossiers introduits par les utilisateurs.

A noter que le rapport annuel est également disponible dans son intégralité sur notre site internet www.mediateurtelecom.be.

Bruxelles, le 20 mars 2025.

A blue ink signature of Luc Tuerlinckx.

Luc Tuerlinckx, Ombudsman

A blue ink signature of David Wiame.

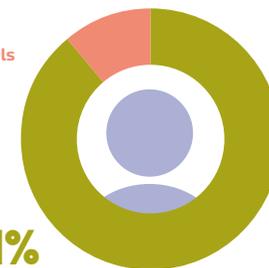
David Wiame, Médiateur

2024 en un *coup d'oeil*



LE PROFIL DES PLAIGNANTS

10,96%
Professionnels



89,04%
Particuliers

LE DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT EN MÉDIATION



LE DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT POUR LES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES MALVEILLANTES

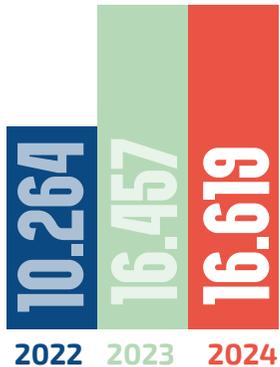


LE NOMBRE DE PLAINTES ENREGISTRÉES PAR PROCÉDURE

16.104 

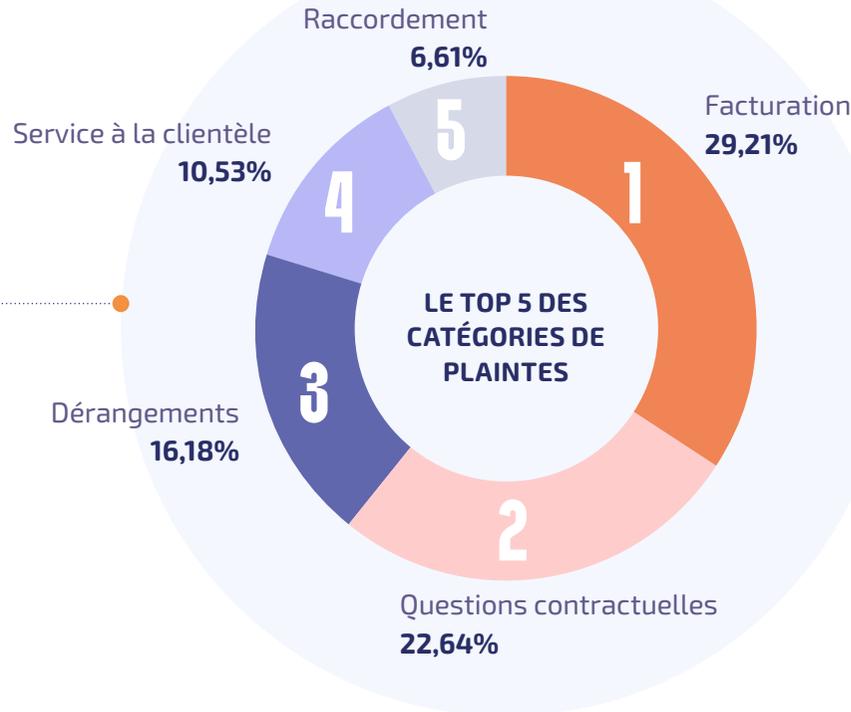
plaintes médiation **13.319**
 plaintes communications électroniques malveillantes **2.785**

LE NOMBRE DE PLAINTES TRAITÉES (SUR 3 ANS)



LE NOMBRE DE DEMANDES D'INFORMATION

5.289 



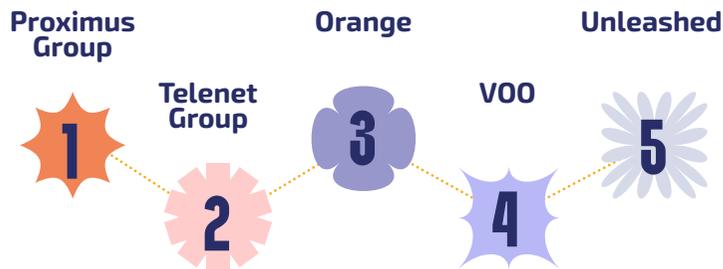
LES PLAINTES RECEVABLES

 **88,20%**

NON RECEVABLES

 **11,80%**

LE TOP 5 DES OPÉRATEURS



LES RÉSULTATS EN MÉDIATION



LES RÉSULTATS POUR LES COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES MALVEILLANTES



1

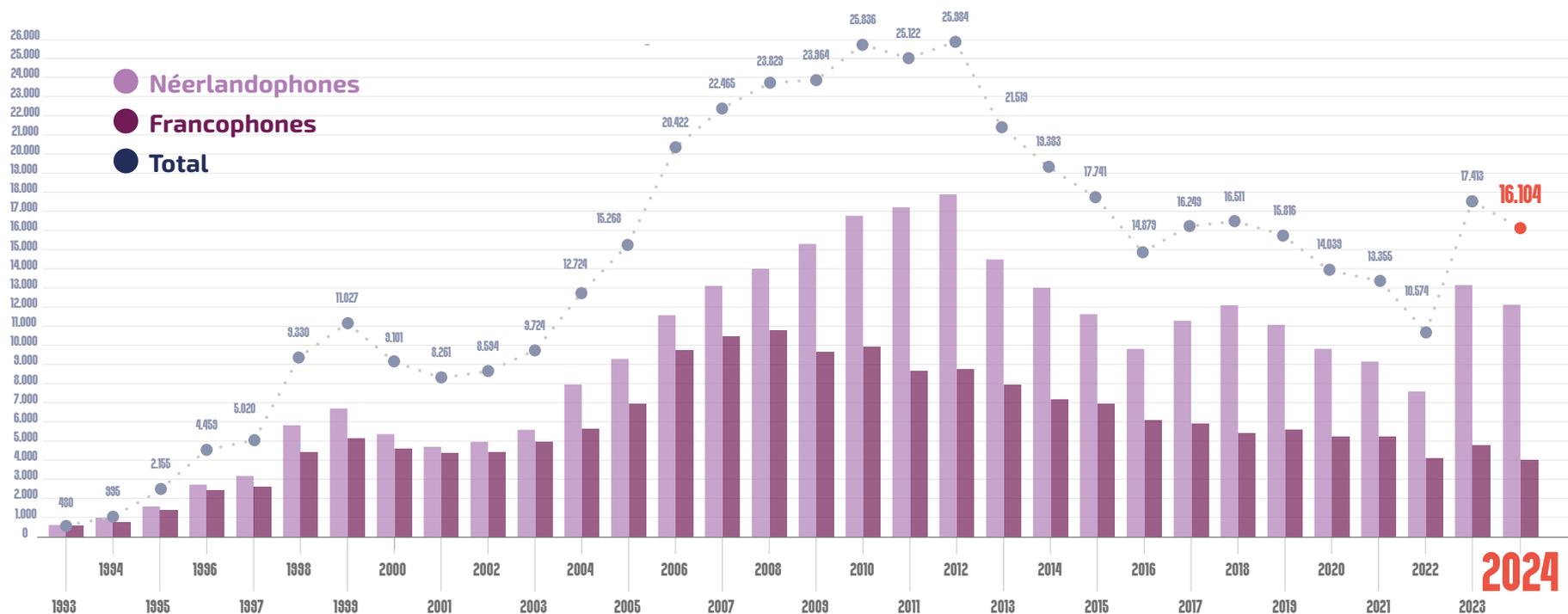
1. Les statistiques *en 2024*

A. Aperçu des plaintes enregistrées entre 1993 et 2024	9
B. Modes de dépôt des plaintes enregistrées	10
C. Demandes d'information par téléphone et par écrit	11
D. Procédures de plaintes	12
1. Répartition par procédure des demandes d'intervention enregistrées	12
2. Répartition par procédure des plaintes traitées durant les trois dernières années	12
3. Délai moyen de traitement par procédure	13
E. Evolution par opérateur des demandes d'intervention enregistrées	14
F. Plaintes médiation	15
1. Le profil du plaignant	15
2. Evolution par opérateur des plaintes enregistrées médiation	16
3. Répartition par catégorie des plaintes enregistrées médiation	17
4. Recevabilité des plaintes traitées médiation	18
5. Motifs d'irrecevabilité des plaintes traitées médiation	18
6. Résultats pour les plaignants	19
7. Recommandations	19
G. Communications électroniques malveillantes	20
1. Répartition par contexte des plaintes enregistrées	20
2. Résultats pour les plaignants	20
H. Les principales problématiques des utilisateurs finaux par opérateur	21
1. Proximus Group	21
2. Telenet Group	22
3. Orange	23
4. VOO	24
5. Unleashed	25

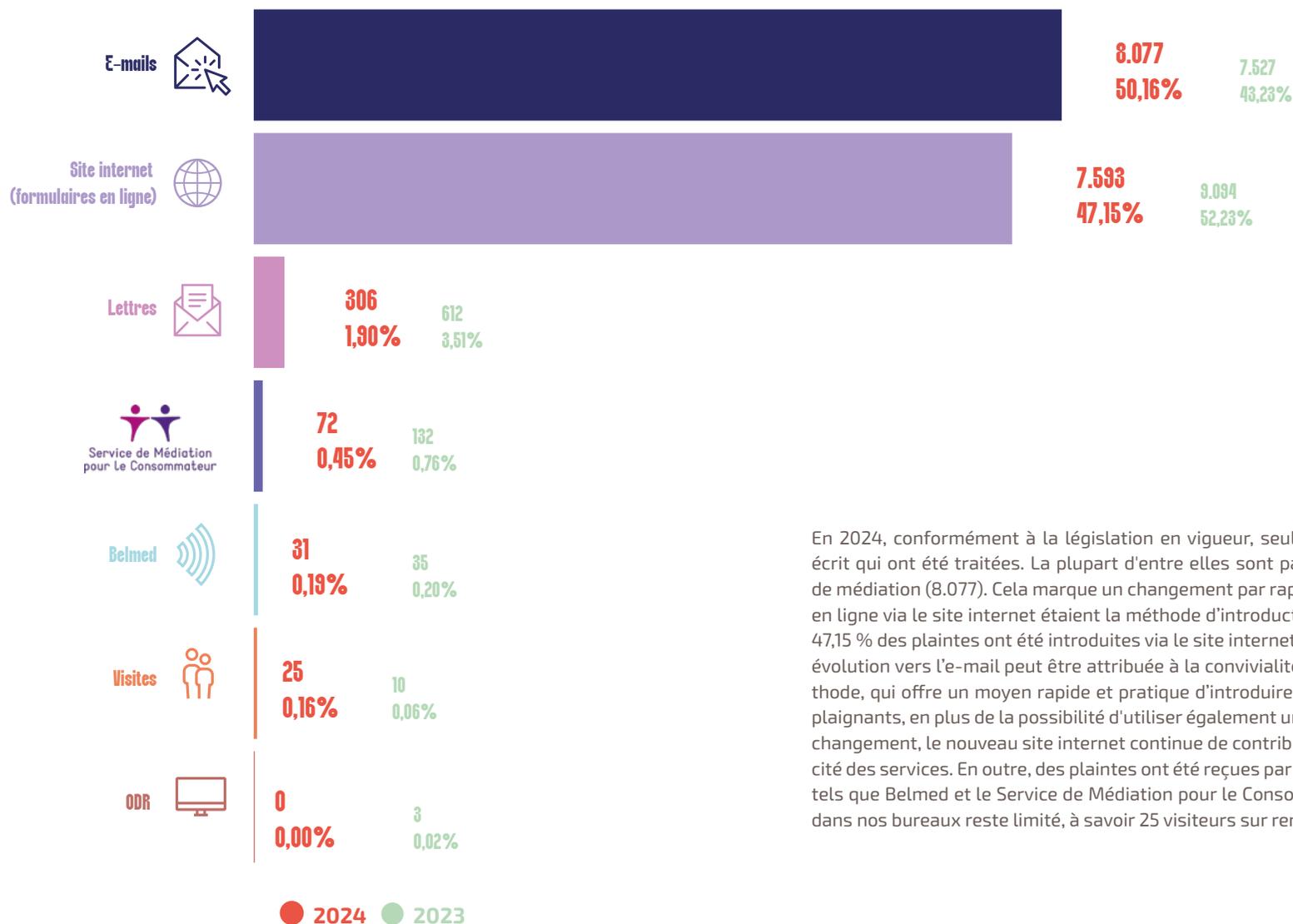


A. Aperçu des plaintes enregistrées entre 1993 et 2024

L'infographie ci-dessous donne un aperçu détaillé de l'évolution du nombre d'interventions soumises au service de médiation entre 1993 et 2024. Au total, 16.104 demandes ont été enregistrées en 2024, ce qui représente une baisse de 7,5 % par rapport à l'année record de 2023. La majorité des plaintes ont été introduites en néerlandais (12.093), suivies par les plaintes en français (3.821), en anglais (168) et en allemand (22). Les données pour 2024 montrent la persistance d'un nombre élevé de plaintes, avec une hausse significative par rapport à 2022 (10.574), après l'augmentation exceptionnelle de 2023, qui était principalement due à un plus grand nombre de plaintes contre l'opérateur Telenet Group. À cet égard, il n'a pas été question de normalisation en 2024.

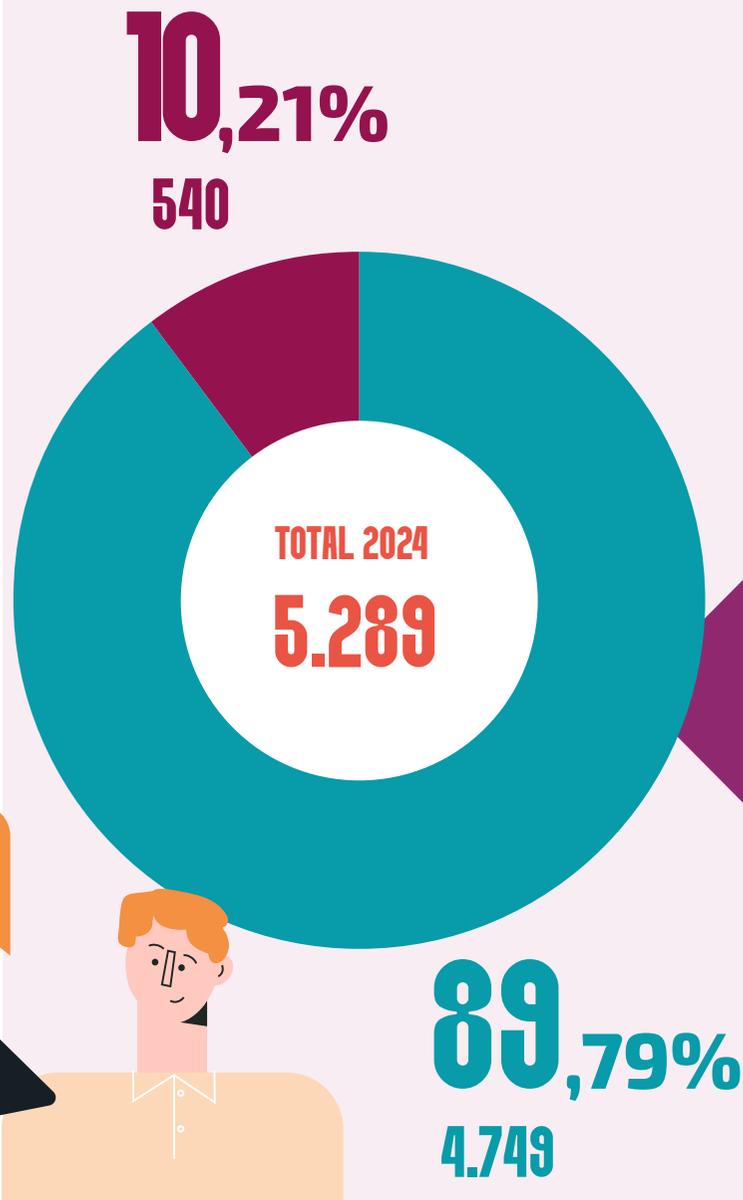
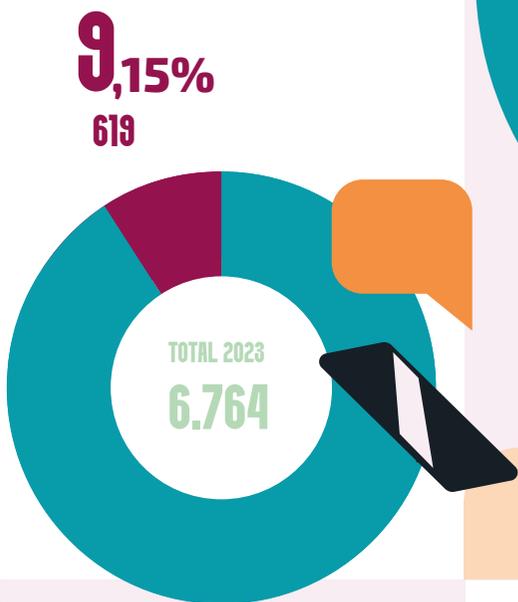


B. Modes de dépôt des plaintes enregistrées



En 2024, conformément à la législation en vigueur, seules les plaintes introduites par écrit qui ont été traitées. La plupart d'entre elles sont parvenues par e-mail au service de médiation (8.077). Cela marque un changement par rapport à 2023, où les formulaires en ligne via le site internet étaient la méthode d'introduction la plus fréquente. En 2024, 47,15 % des plaintes ont été introduites via le site internet, contre 52,23 % en 2023. Cette évolution vers l'e-mail peut être attribuée à la convivialité et à la flexibilité de cette méthode, qui offre un moyen rapide et pratique d'introduire une plainte pour de nombreux plaignants, en plus de la possibilité d'utiliser également un formulaire en ligne. Malgré ce changement, le nouveau site internet continue de contribuer à l'accessibilité et à l'efficacité des services. En outre, des plaintes ont été reçues par courrier et par d'autres canaux, tels que Belmed et le Service de Médiation pour le Consommateur. Le nombre de visites dans nos bureaux reste limité, à savoir 25 visiteurs sur rendez-vous en 2024.

C. Demandes d'information par téléphone et par écrit



90,85%
6.145

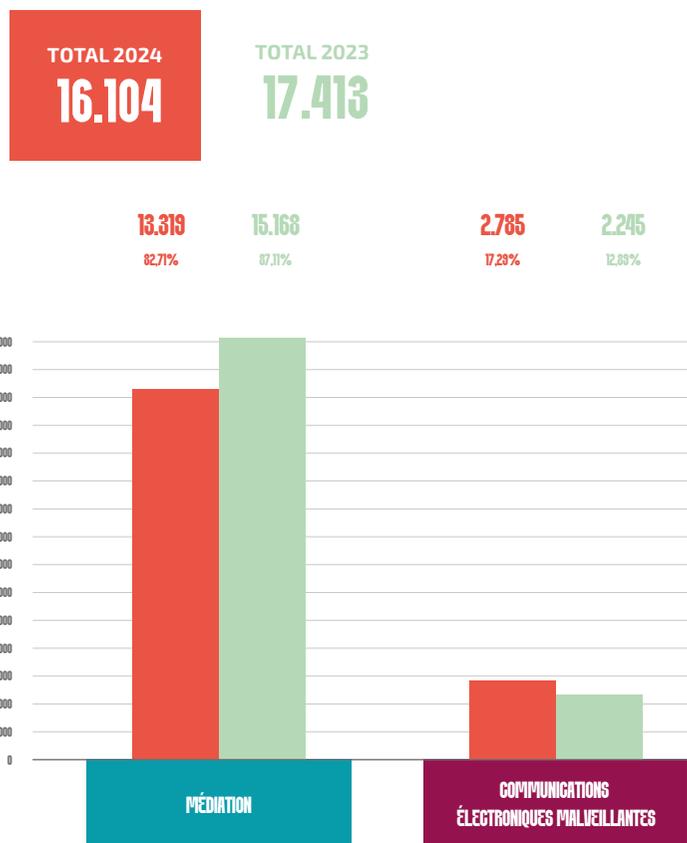
- Information Médiation
- Information communications électroniques malveillantes

L'une des principales missions légales du service de médiation consiste à fournir des conseils par téléphone et par écrit aux utilisateurs finaux qui en font la demande. Ces interventions téléphoniques et écrites n'aboutissent pas toujours à l'introduction d'une plainte ou à la demande de rechercher l'identité des auteurs présumés d'un usage malveillant des réseaux ou services de communications électroniques. Au total, 5.289 demandes d'informations par téléphone et par écrit ont été enregistrées en 2024, soit une baisse de 22 % par rapport aux 6.764 demandes enregistrées en 2023. La majorité de ces demandes (89,79 %) concernaient des litiges avec un opérateur. Le pourcentage de demandes d'informations par téléphone et par écrit concernant l'usage malveillant des réseaux ou services de communications électroniques a légèrement augmenté pour atteindre 10,21 % en 2024.

D. Procédures de plaintes

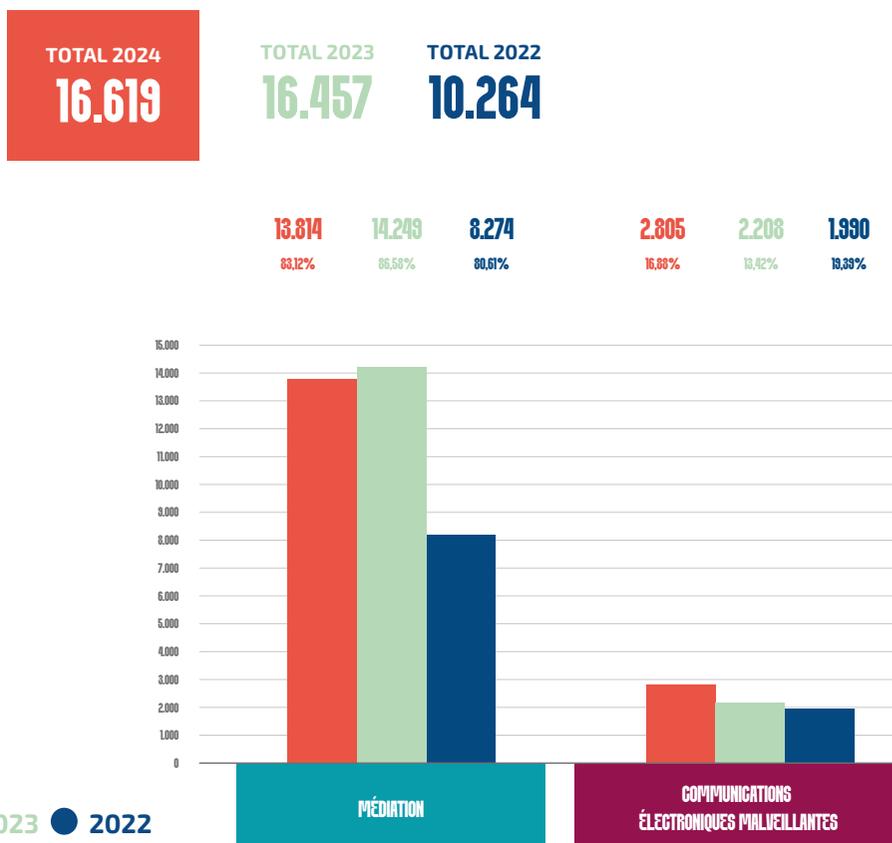
1. Répartition par procédure des demandes d'intervention enregistrées

Au total, 16.104 demandes d'intervention ont été enregistrées en 2024, dont 13.319 concernaient des litiges de médiation et 2.785 portaient sur la procédure d'identification en cas d'usage malveillant des réseaux ou services de communications électroniques. Il s'agit d'une diminution par rapport à 2023, où 17.413 demandes ont été enregistrées, dont 15.168 étaient liées à la médiation et 2.245, à la procédure d'identification. La proportion de plaintes en médiation a baissé de 87,11 % en 2023 à 82,71 % en 2024. Ainsi, le nombre de plaintes liées à l'usage malveillant des réseaux ou services de communications électroniques s'est accru, passant de 12,89 % en 2023 à 17,29 % en 2024.



2. Répartition par procédure des plaintes traitées durant les trois dernières années

En 2024, le service de médiation a traité et clôturé un total de 16.619 dossiers. Sur ce total, 13.814 dossiers concernant des plaintes de médiation représentaient la part la plus importante (83,12 %). Il s'agit d'une légère diminution en chiffres absolus par rapport à 2023, où 14.249 dossiers ont été enregistrés, soit 86,58 % du total. En revanche, les plaintes relatives à l'usage malveillant des réseaux ou services de communications électroniques ont connu une augmentation notable, avec 2.805 dossiers traités (16,88 %) en 2024, contre 2.208 (13,42 %) en 2023.



3. Délai moyen de traitement par procédure

Les dossiers de médiation ont été traités en moyenne dans un délai de 34 jours calendrier, comme l'année précédente. Pour les consommateurs résidentiels, le délai moyen de traitement de la médiation était de 33 jours calendrier, ce qui est également similaire à 2023. Les plaintes relatives à l'usage malveillant d'un réseau ou d'un service de communications électroniques ont été traitées en moyenne dans un délai de 12 jours calendrier.

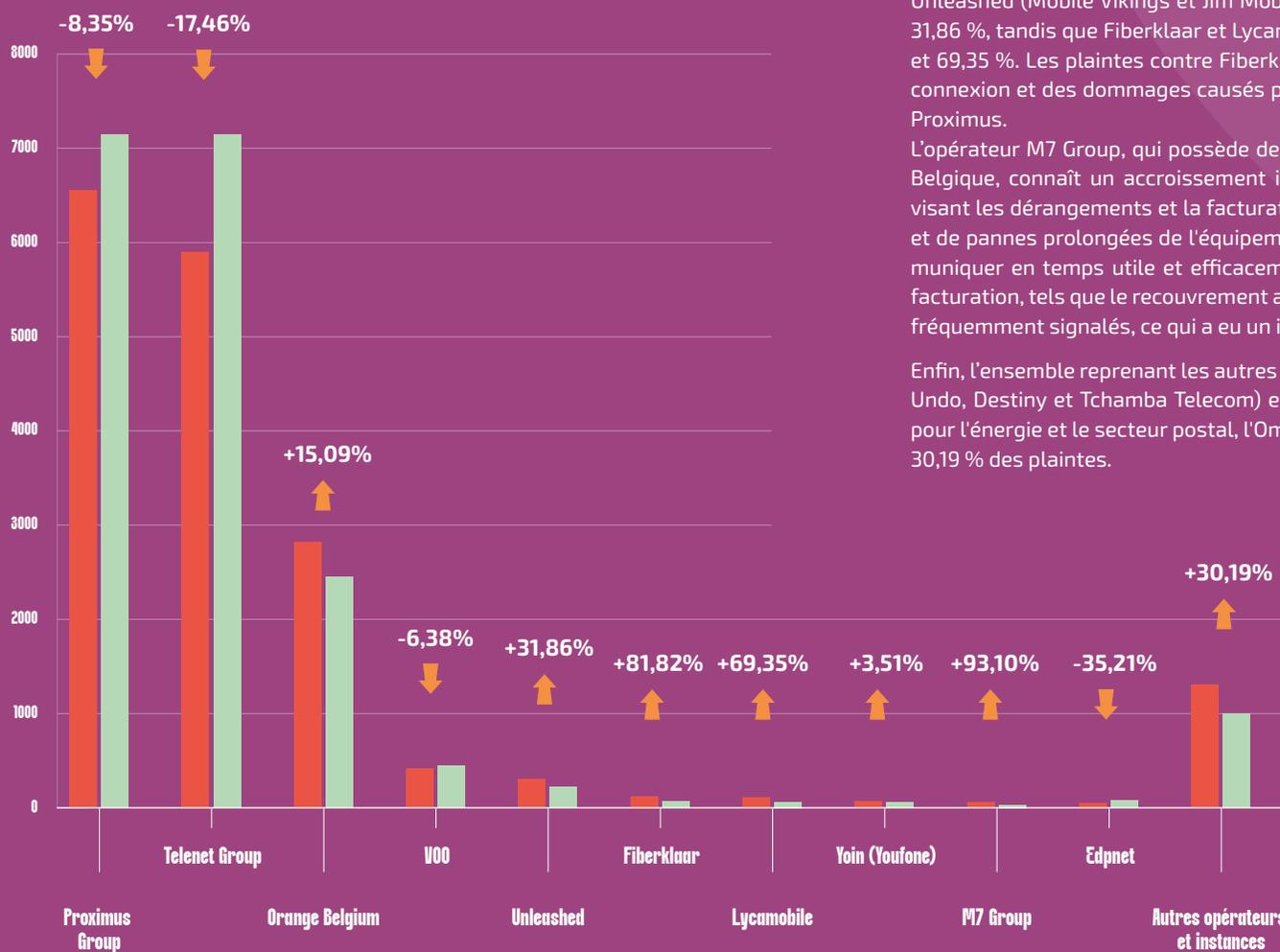
2024



2023



E. Evolution par opérateur des demandes d'intervention enregistrées

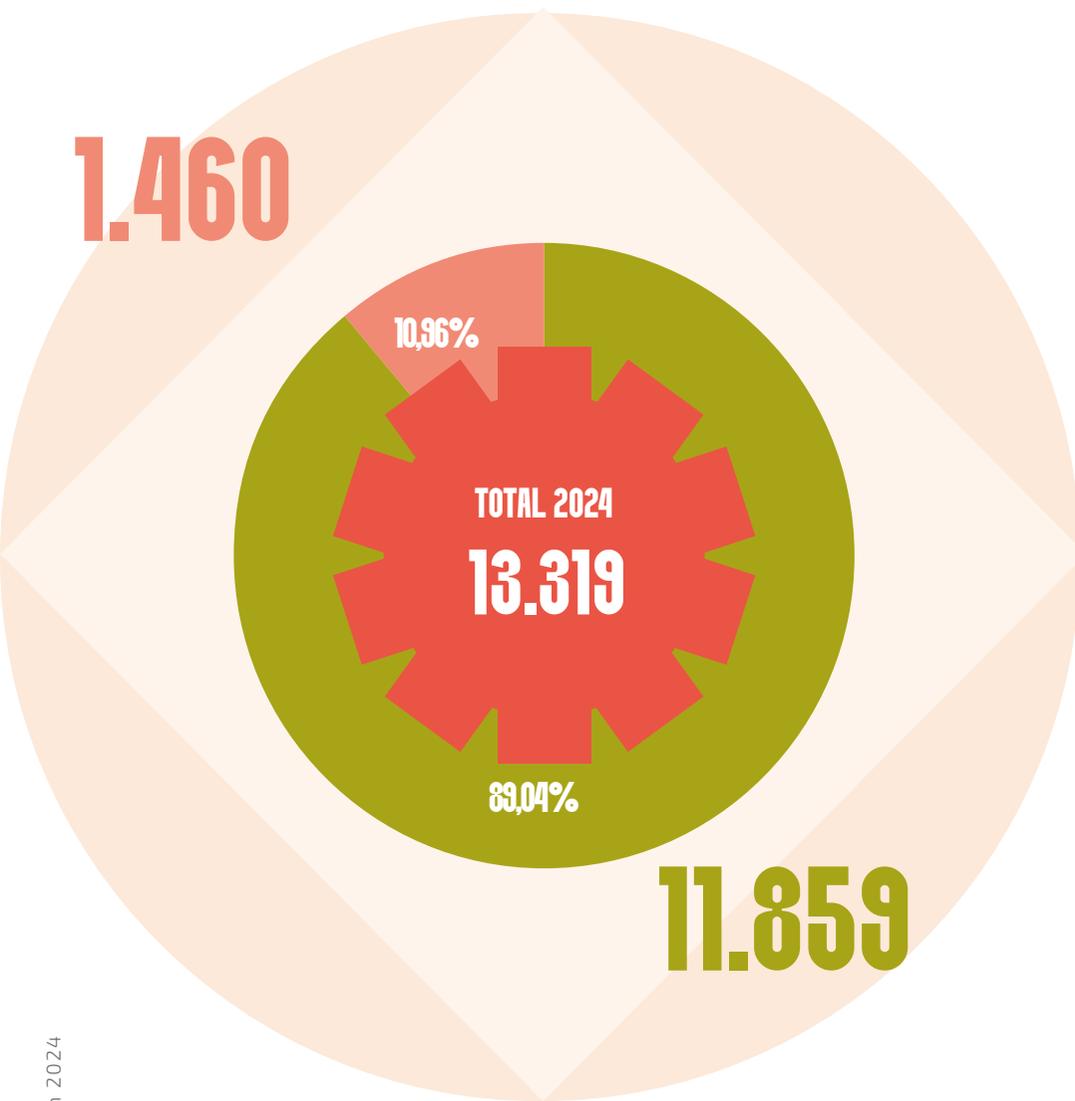


La proportion entre les opérateurs en termes de demandes d'intervention a connu quelques changements notables en 2024 par rapport à 2023. Les opérateurs Proximus Group et Telenet Group, qui étaient à l'origine du plus grand nombre de demandes en 2023, affichent tous deux une baisse respective de -8,35 % et -17,46 %. En revanche, Orange Belgium a connu une hausse significative de 15,09 %.

Unleashed (Mobile Vikings et Jim Mobile) enregistre une augmentation considérable de 31,86 %, tandis que Fiberklaar et Lycumobile affichent une hausse respective de 81,82 % et 69,35 %. Les plaintes contre Fiberklaar concernent principalement des problèmes de connexion et des dommages causés par le déploiement du réseau de fibre optique pour Proximus.

L'opérateur M7 Group, qui possède des marques telles que TV Vlaanderen et Télésat en Belgique, connaît un accroissement important des plaintes, soit 93,10 %, notamment visant les dérangements et la facturation. Les plaignants ont fait état de dérangements et de pannes prolongées de l'équipement, l'opérateur négligeant fréquemment de communiquer en temps utile et efficacement concernant des solutions. Des problèmes de facturation, tels que le recouvrement abusif de paiements en suspens, ont également été fréquemment signalés, ce qui a eu un impact négatif sur la satisfaction des clients.

Enfin, l'ensemble reprenant les autres opérateurs (entre autres Wyre, Meta, Fluvius, DIGI, Undo, Destiny et Tchamba Telecom) et les instances (comme les services de médiation pour l'énergie et le secteur postal, l'Ombudsfin et l'IBPT) enregistre une augmentation de 30,19 % des plaintes.

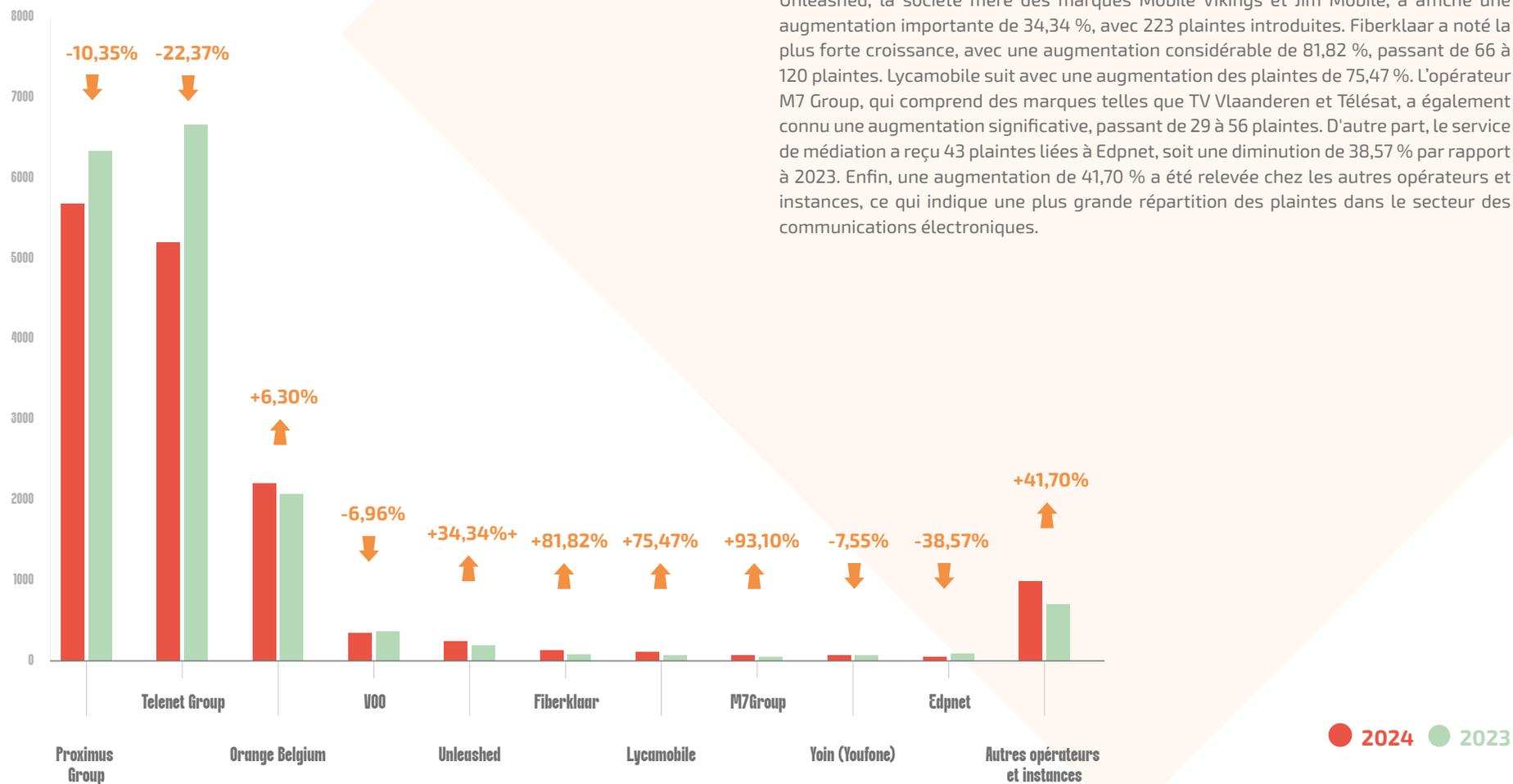


F. Plaintes médiation

1. Le profil du plaignant

Le service de médiation intervient à la fois pour les consommateurs et les utilisateurs professionnels de services de communications électroniques. Au total, 13.319 plaintes en médiation ont été introduites en 2024, dont 11.859 (89,04 %) émanaient de consommateurs résidentiels. Le nombre de plaintes d'utilisateurs professionnels a légèrement augmenté pour atteindre 1.460 (10,96 %).

- Particuliers
- Professionnels



3. Répartition par catégorie des plaintes enregistrées en médiation

En 2024, les plaintes en médiation par catégorie ont peu évolué par rapport à 2023. Il est important de noter que les plaintes peuvent porter sur différents types de problèmes. La catégorie « facturation » reste la plus importante, malgré une légère diminution de cette part des plaintes de 30,88 % en 2023 à 29,21 % en 2024. Dans cette catégorie, la majorité des plaintes concernent des problèmes liés aux formules d'abonnement (761 plaintes), aux notes de crédit et aux remboursements (662), au tarif social (358), aux promotions (341) et aux problèmes de facturation des abonnements mobiles (295).

Les catégories « questions contractuelles » (22,64 % en 2024 contre 21,23 % en 2023) et « dérangements » (16,18 % en 2024 contre 16,67 % en 2023) se maintiennent en deuxième et troisième position. Les plaintes relatives aux questions contractuelles portent sur des sujets variés, tels que les demandes d'indemnisation pour des services non fournis (886), les problèmes de résiliation (874 plaintes), l'achat et la livraison d'équipements (388) et les difficultés liées au transfert de services de communication électronique à un autre utilisateur (303). Les dérangements concernent principalement l'indisponibilité temporaire des services de communications électroniques, un problème qui a continué à demander beaucoup d'attention en 2024.

La quatrième position est occupée par la catégorie « service à la clientèle », avec un léger recul de 10,66 % en 2023 à 10,53 % en 2024. Cela démontre une certaine insatisfaction concernant le service à la clientèle, souvent liée à un manque d'orientation client (1.212 plaintes) et à des canaux de communication limités (233 plaintes).

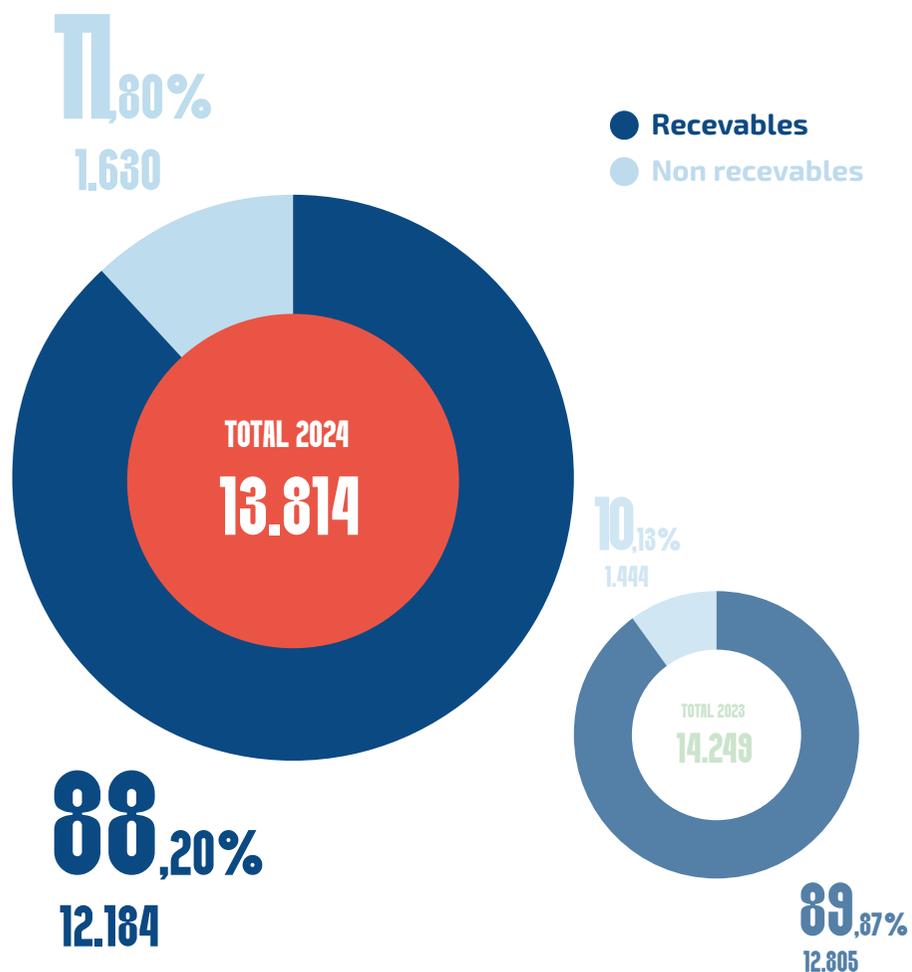
Les plaintes visant les raccordements arrivent en cinquième position, avec 6,61 % des plaintes en 2024, soit une légère baisse par rapport aux 7,34 % de 2023. La catégorie changement d'opérateur a connu une légère augmentation, passant de 4,25 % à 4,66 %, ce qui indique qu'il est encore nécessaire d'améliorer les procédures relatives à l'Easy Switch et à la portabilité des numéros.

Un certain glissement est, en outre, observé dans les autres catégories. Les plaintes relatives au suivi des plaintes (2,06 % en 2024), aux dommages causés par des travaux d'infrastructure (2,04 %) et au respect de la vie privée (1,57 %) sont en hausse, tandis que la part des plaintes relatives aux questions de principe et aux plaintes catégorisées dans « divers » a légèrement diminué. Ces chiffres donnent un aperçu détaillé des plaintes qui caractérisent le secteur des communications électroniques, les problèmes traditionnels tels que la facturation et les questions contractuelles faisant encore l'objet du plus grand nombre de plaintes, tandis que des sujets émergents, comme la protection de la vie privée et les dommages causés par les travaux d'infrastructure, requièrent également plus d'attention.

	2024		2023	
Facturation	6.447	29,21%	7.382	30,88%
Questions contractuelles	4.996	22,64%	5.076	21,23%
Dérangements	3.571	16,18%	3.985	16,67%
Service à la clientèle	2.325	10,53%	2.548	10,66%
Raccordement	1.459	6,61%	1.755	7,34%
Changement d'opérateur	1.029	4,66%	1.015	4,25%
Suivi des plaintes	454	2,06%	436	1,82%
Dommage travaux d'infrastructure	451	2,04%	385	1,61%
Vie privée	346	1,57%	351	1,47%
Sécurité	331	1,50%	259	1,08%
Questions de principe	283	1,28%	321	1,34%
Divers	200	0,91%	204	0,85%
Cartes prépayées	168	0,76%	176	0,74%
Annuaire	10	0,05%	13	0,05%

4. Recevabilité des plaintes traitées en médiation

Le pourcentage de plaintes recevables est descendu de 89,87 % en 2023 à 88,20 % en 2024. Le nombre de plaintes recevables en 2024 s'est élevé à 12.184.



5. Motifs d'irrecevabilité des plaintes traitées en médiation

En 2024, les motifs d'irrecevabilité des plaintes en médiation ont connu peu de changements notables. La plupart de ces plaintes étaient déclarées irrecevables en raison de l'absence de contact préalable avec l'opérateur concerné (47,06 %), ce qui indique une fois de plus que le service de médiation, en tant qu'instance de recours, ne peut intervenir que lorsque le plaignant a d'abord tenté de résoudre lui-même le litige avec l'opérateur. En outre, 32,39 % des plaintes ont été jugées incomplètes, ce qui montre qu'il reste des progrès à faire dans la communication d'informations. Néanmoins, le service de médiation continue à aider les plaignants à compléter les documents afin que leur plainte puisse être traitée correctement. La catégorie « autre secteur concerné » est restée quasi inchangée, avec 14,54 % des plaintes portant sur des questions ne relevant pas du secteur des communications électroniques. Le nombre de plaintes peu claires ou incompréhensibles a légèrement diminué. Cela traduit une certaine amélioration de la communication avec les plaignants. En résumé, les chiffres montrent que la plupart des plaintes irrecevables résultent de lacunes administratives ou procédurales, ce qui souligne l'importance d'une documentation minutieuse et du respect des étapes correctes pour la réussite du processus de médiation.

Recours	767	47,06%	704	48,75%
Données incomplètes	528	32,39%	401	27,77%
Autre secteur concerné	237	14,54%	236	16,34%
Problème de compréhension	32	1,96%	34	2,35%
Procédure judiciaire	28	1,72%	31	2,15%
Conflit privé	18	1,10%	17	1,18%
Saisine de plus d'une année	12	0,74%	10	0,69%
Opérateurs étrangers	6	0,37%	4	0,28%
Plainte vexatoire	2	0,12%	7	0,48%
Total	1.630	100%	1.444	100%

● 2024 ● 2023

6. Résultats pour les plaignants

En 2024, 97,38 % des dossiers de médiation traités ont à nouveau abouti à un règlement à l'amiable, ce qui est stable par rapport aux 97,66 % enregistrés en 2023. Le nombre de recommandations formulées a presque doublé en 2024, passant de 61 à 118, soit une augmentation de 0,48 % à 0,97 % du nombre total de plaintes en médiation. En 2024, l'opérateur Proximus Group a reçu 32 recommandations, Meta 28, Telenet Group 27 et Orange Belgium 16. Il convient de remarquer qu'un nombre important de recommandations concernaient Meta, ce qui indique des problèmes spécifiques qui ont été plus fréquemment révélés dans les dossiers de médiation avec cette entreprise. Le nombre de plaintes retirées a légèrement diminué, passant de 239 en 2023 à 201 en 2024.

Conciliations	11.865	97,38%	12.505	97,66%
Recommandations	118	0,97%	61	0,48%
Plaintes retirées	201	1,65%	239	1,87%
Total	12.184	100%	12.805	100%

● 2024 ● 2023

7. Recommandations

En 2024, le service de médiation a formulé 118 recommandations, ce qui représente une augmentation significative par rapport aux 61 recommandations formulées en 2023. Ces recommandations ont été formulées sur la base de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, qui habilite le service de médiation à encourager les opérateurs à améliorer leurs pratiques et à résoudre les litiges avec les utilisateurs finaux. Elles sont rédigées lorsqu'un règlement à l'amiable ne peut être trouvé entre le plaignant et l'opérateur concerné. Après l'élaboration de la recommandation, le plaignant en reçoit toujours une copie. L'opérateur est ensuite invité à communiquer sa décision motivée au plaignant et au service de médiation dans un délai de vingt jours ouvrables à compter de la notification. Si ce délai n'est pas respecté, un rappel du service de médiation est envoyé et l'opérateur dispose encore de vingt jours ouvrables supplémentaires pour justifier sa décision. En cas d'expiration du nouveau délai, l'opérateur est légalement tenu d'exécuter la recommandation.

Le nombre de recommandations entièrement suivies est resté inchangé, à savoir 12. En 2024, le nombre de recommandations favorables au plaignant mais qui n'ont pas été suivies par les opérateurs est passé à 35 contre 20 en 2023. Dans le même temps, le nombre de recommandations formulées en concordance avec l'opérateur est en hausse de 9 à 24. Cela signifie que, dans ces cas, le service de médiation a confirmé la position de l'opérateur. Le nombre de recommandations, dont l'application était légalement requise en raison de l'absence de réaction des opérateurs dans les délais impartis, a augmenté de 4 à 18. Cela traduit une hausse des dossiers où certains opérateurs, comme Meta, ZBE Connected, Lets Connect Solutions, Lycamobile et OVH, peuvent être contraints d'exécuter les recommandations.

Recommandations favorables au plaignant non suivies	35	29,66%	20	32,79%
Recommandations en concordance avec l'opérateur	24	20,34%	9	14,75%
Recommandations sans suite de l'opérateur : exécutoires	18	15,25%	4	6,56%
Recommandations en instance	16	13,56%	9	14,75%
Recommandations favorables au plaignant partiellement suivies	13	11,02%	7	11,48%
Recommandations favorables au plaignant suivies	12	10,17%	12	19,67%
Total	118	100%	61	100%

G. Communications électroniques malveillantes

1. Répartition par contexte des plaintes enregistrées

Le nombre de demandes concernant l'usage malveillant des réseaux et services de communications électroniques a fortement augmenté en 2024, avec 2.785 demandes introduites, contre 2.245 en 2023. Cette augmentation reflète une croissance des plaintes traitées par le service de médiation, en vertu de l'article 43bis § 3, 7° de la loi du 21 mars 1991, dont l'objectif est de retrouver l'identité et l'adresse des auteurs présumés.

La plupart des demandes concernaient des conflits privés, représentant 42,41 % des cas en 2024, en hausse par rapport aux 39,15 % de cas en 2023. Ces plaintes portaient souvent sur des menaces, telles que des menaces de mort, de violence physique ou même d'enlèvement, ce qui démontre la gravité des nuisances. En outre, de nombreuses plaintes concernaient des actes de harcèlement très fréquents, les victimes étant confrontées à des appels répétés, souvent anonymes, parfois même la nuit. Une tendance inquiétante révèle que des mineurs d'âge sont également souvent victimes de communications malveillantes. Les services de police ont même orienté bon nombre de ces cas graves vers le service de médiation pour enquête.

Le nombre de demandes à la suite d'appels ou messages frauduleux n'ayant pas entraîné de perte financière pour la victime a grimpé de 8,37 % en 2023 à 11,24 % en 2024. Le nombre de plaintes concernant des call centers nationaux a légèrement reculé, passant de 5,84 % à 4,31 %, tandis que le nombre de plaintes concernant des call centers étrangers a baissé de 2,63 % à 1,04 %. Les plaintes pour hameçonnage avec dommages sont restées pratiquement inchangées (2,37 % en 2024), tandis que les plaintes pour appels automatisés (Robocalls) ont chuté de 1,16 % en 2023 à seulement 0,36 % en 2024. Enfin, le pourcentage de plaintes dont le contexte est inconnu est resté relativement élevé, soit 38,28 % en 2024, signalant qu'un nombre important de plaintes ne peuvent pas encore être attribuées à une cause précise.

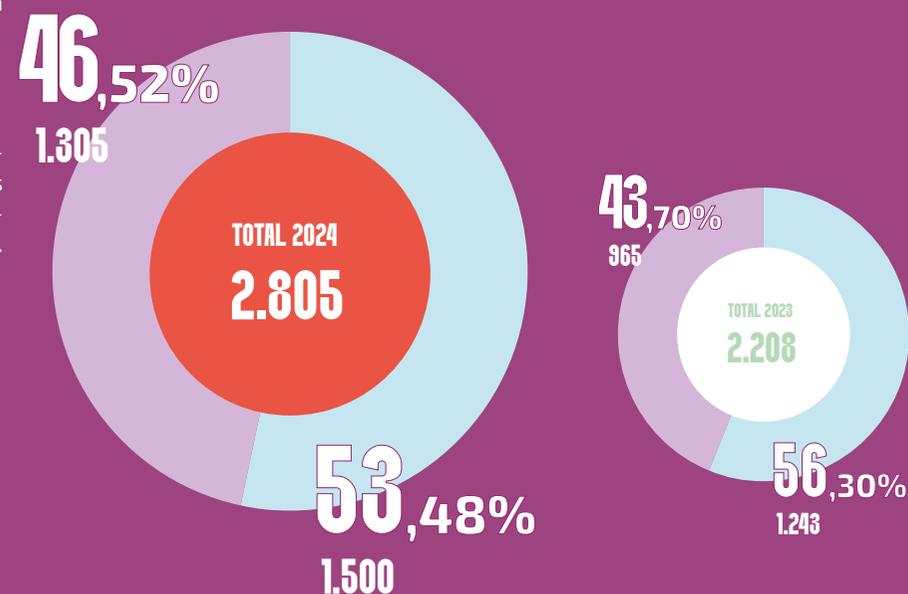
2. Résultats pour les plaignants

En 2024, le nombre de plaintes concernant l'usage malveillant des réseaux et services de communications électroniques a révélé quelques glissements dans les résultats de l'identification des auteurs présumés. Sur les 2.805 plaintes traitées, 46,52 % (1.305 dossiers) ont abouti à l'identification des personnes présumées responsables, ce qui représente une progression par rapport aux 43,70 % en 2023. Cela indique une amélioration de la capacité à tracer les auteurs de communications malveillantes.

● Identifications abouties ● Identifications non abouties

Conflit privé	1.181	42,41%	879	39,15%
Hameçonnage sans dommage	313	11,24%	188	8,37%
Callcenter national	120	4,31%	131	5,84%
Hameçonnage avec dommages	66	2,37%	64	2,85%
Callcenter étranger	29	1,04%	59	2,63%
Robocalls	10	0,36%	26	1,16%
Contexte indéterminé	1066	38,28%	898	40%
Total	2.785	100%	2.245	100%

● 2024 ● 2023



H. Les principales problématiques des utilisateurs finaux par opérateur

Le service de médiation présente ici un aperçu des problèmes principaux/structurels rencontrés par les utilisateurs des cinq opérateurs ayant généré le plus grand nombre de plaintes en 2024. Il s'agit de se concentrer sur les problèmes les plus fréquents, en mettant parfois en lumière des situations uniques survenues au cours de l'expérience des utilisateurs avec leurs fournisseurs de communications électroniques.

1. Proximus Group

En 2024, le service de médiation a enregistré 5.649 plaintes à l'encontre de Proximus Group, comprenant la marque Scarlet qui, depuis 2022, fait juridiquement partie de l'opérateur. Le nombre de plaintes est en diminution de 10,35% par rapport à 2023. Ce chiffre replace néanmoins Proximus Group en première position du classement des opérateurs ayant enregistré le plus de plaintes en médiation.

1.1. Défaillances et dérangements

Le technicien de Scarlet ne s'est à nouveau pas présenté au rendez-vous fixé, malgré l'appel téléphonique promis, qui n'a pas eu lieu. Ce n'est pas la première fois que je dois attendre des semaines. Je demande un dédommagement pour les rendez-vous manqués et les désagréments subis, car je suis déjà privé de télévision et j'ai des problèmes avec une digibox défectueuse.

En 2024, le service de médiation a enregistré 1.646 plaintes concernant des défaillances et dérangements au sein du Proximus Group, ce qui représente environ 29 % du nombre total de plaintes. Le nombre de plaintes reste stable par rapport à 2023, avec 1.596 plaintes en médiation, malgré la diminution du nombre total de plaintes à l'encontre de Proximus Group. Pour plus de détails sur l'indisponibilité des services de télécommunications affectant les utilisateurs vulnérables, on peut se référer au chapitre 7 de ce rapport qui aborde cette thématique plus en détail.

Parmi les plaintes enregistrées en 2024, 476 plaintes concernaient des défaillances et dérangements des services internet de Proximus Group, tandis que 364 plaintes concernaient des défaillances et dérangements affectant l'ensemble (ou des parties) de pack. Des dizaines de clients de Proximus Group ont été confrontés à des pannes de courte durée, que les plaignants ont souvent qualifiées de frustrantes. Un thème récurrent dans les plaintes réceptionnées était le manque de communication adéquate lors des déran-

gements de l'infrastructure. Les plaignants déclaraient ne pas être informés de l'avancement de leur dossier, ce qui aggravait leur irritation. De plus, les compensations offertes en cas de dérangements de longue durée étaient souvent perçues comme insuffisantes.

Toujours en 2024, 133 plaintes ont été introduites concernant des techniciens qui ne se présentaient pas aux rendez-vous fixés. Cela occasionnait beaucoup de mécontentement, en particulier, lorsque les plaignants avaient investi du temps et des efforts afin d'être présents pour une installation ou un entretien planifié. Ces situations dites « no show » ont entraîné des retards importants dans la résolution des problèmes techniques et ont eu un impact négatif sur la satisfaction des clients. Les plaignants émettaient également des doutes quant à la fiabilité des services fournis par Proximus Group.

Par ailleurs, le service de médiation a enregistré 112 plaintes concernant l'absence ou l'insuffisance de la couverture mobile et les dérangements de téléphone mobile. Pour plus d'informations à ce sujet, le chapitre 4 du présent rapport annuel aborde plus en détail cette thématique.

1.2. Fonctionnement problématique du service à la clientèle

Mes parents ne sont plus mobiles et utilisent un déambulateur pour se déplacer à l'intérieur. Ils sont reliés à un centre de soins en cas d'urgence, par exemple en cas de chute. Le 23 septembre 2024, j'ai signalé une panne de téléphone à Proximus Group et on m'a promis qu'un technicien viendrait le 24 septembre, ce qui n'a pas été le cas. J'ai rappelé aujourd'hui, mais j'ai reçu une réponse par une voix électronique. Je ne parviens pas à joindre un membre du personnel pour expliquer la situation.

En 2024, 1.067 plaintes ont été introduites concernant le service à la clientèle de Proximus Group, ce qui représente une augmentation notable d'environ 22 % par rapport à l'année précédente. Les plaintes portaient principalement sur l'orientation client et l'accessibilité du service clientèle, en particulier sur la difficulté de joindre l'opérateur rapidement, voire l'impossibilité de le joindre.

L'orientation client s'est avérée être le problème le plus fréquent, 532 plaignants exprimant leur déception face à un manque d'empathie et d'amabilité et des solutions insuffisantes à leurs problèmes.

Depuis le 10 janvier 2022, l'article 116 de la loi sur les communications électroniques impose aux opérateurs de télécommunications l'obligation légale de répondre aux appels à leur service clientèle dans un délai de 2,5 minutes. Si ce délai ne peut être respecté, l'utilisateur doit avoir la possibilité de laisser ses coordonnées pour être rappelé ultérieurement.

Cette règle ne s'applique pas en cas de pannes majeures ou d'autres situations exceptionnelles.

L'accessibilité du service à la clientèle de première ligne s'est régulièrement avérée problématique pour les plaignants qui le contactaient via le numéro 0800 de Proximus. Cette situation a engendré des frustrations, car ils étaient souvent confrontés à des collaborateurs différents et n'avaient aucun moyen de contacter directement le gestionnaire de dossier. L'absence d'adresse e-mail pour une communication directe était également considérée comme problématique car elle entravait la transparence et l'efficacité du service à la clientèle.

1.3. Demandes d'indemnisation

Des dégâts ont été causés lors de l'installation de la fibre par Proximus ou un sous-traitant. Un mauvais modem a également été installé, ce qui a fait que nous avons été injoignables sur notre ligne fixe pendant une semaine. Je les ai contactés à plusieurs reprises par téléphone, j'ai envoyé des e-mails et je me suis même rendu à la boutique Proximus pour introduire ma plainte, mais je n'ai reçu aucune réponse. J'aimerais qu'ils viennent réparer les dégâts et j'attends une compensation pour la semaine pendant laquelle mes clients n'ont pas pu me joindre.

En 2024, 358 plaintes ont été introduites, visant principalement à réclamer une compensation en raison du mécontentement des clients qui ont été temporairement dans l'impossibilité d'accéder à leurs services. Ces dérangements ont eu un impact significatif sur le service et causé des désagréments aux plaignants, dont certains ont même subi des pertes financières. Les plaintes portaient notamment sur l'absence de compensation équitable pour les dommages subis.

En réponse à cette problématique, une nouvelle législation est entrée en vigueur depuis le 1er novembre 2024. Cette loi oblige les fournisseurs de télécommunications à offrir des compensations en cas de pannes de réseau et de défaillances techniques. Les clients concernés ont droit à une compensation financière si leurs services sont indisponibles pendant une durée déterminée. Ladite loi protège les clients contre les interruptions de service et leur offre une compensation justifiée en cas de dérangement de plus de huit heures.

2. Telenet Group

En 2024, le service de médiation a enregistré 5.139 plaintes à l'encontre de l'opérateur Telenet Group, y compris Base et Tadaam, ce qui représente une diminution de 22,37 % par rapport aux 6.620 plaintes de 2023. Cela place Telenet en deuxième position parmi les opérateurs ayant enregistré le plus grand nombre de plaintes en médiation. Malgré cette baisse, le nombre de plaintes reste plus élevé qu'en 2022, où 1.980 plaintes avaient été enregistrées. Les plaintes sont, en partie, dues aux problèmes informatiques à grande échelle de Telenet en 2023, dont les effets se sont également fait sentir en 2024. Pour plus de détails, se référer au chapitre 2 du rapport annuel 2023.

2.1. Plaintes relatives à des questions contractuelles

Depuis novembre 2023, le déménagement de Madame S. à B. est réglé mais, après cinq mois, les services n'ont toujours pas été fournis. Madame S., 82 ans, paie depuis des mois pour des services qui ne fonctionnent pas. Je demande une indemnisation pour les désagréments subis et une solution urgente afin qu'elle puisse utiliser les services déjà payés. De plus, je demande le remboursement des sommes payées pour les services non fournis.

En 2024, le service de médiation a traité 1.963 plaintes à l'encontre de Telenet concernant des questions contractuelles, telles que la compensation, la résiliation de contrats et la reprise d'abonnements. De nombreuses personnes estimaient que les conditions et les procédures n'étaient pas claires, ce qui entraînait une certaine frustration lorsque la réalité ne correspondait pas à leurs attentes.

694 plaintes ont été enregistrées auprès du service de médiation visant des demandes de compensation ou de dommages-intérêts (plus élevés). Bon nombre de ces plaintes portaient sur des calculs erronés. Des personnes ont constaté des frais facturés à tort ou des erreurs dans la facturation des abonnements et/ou de la consommation. L'agacement était parfois encore plus grand si ces erreurs n'étaient pas corrigées de manière adéquate. Des plaintes ont également été introduites concernant des raccordements tardifs, des défaillances techniques et un service insuffisant. Ces plaintes émanaient non seulement de particuliers, mais aussi d'indépendants et de petites entreprises. Ils ont subi un préjudice financier en raison de ces irrégularités. De nombreux plaignants déclaraient que la compensation offerte n'était pas proportionnelle au préjudice subi.

Par ailleurs, le service de médiation a enregistré 291 plaintes visant la résiliation de contrats auprès de Telenet. Les plaignants se heurtaient à des problèmes techniques et administratifs, ce qui générait des ambiguïtés quant à l'état d'avancement de leurs demandes. Cette situation était aggravée par des erreurs internes et un manque de communication.

En outre, 233 demandes de médiation ont été introduites à l'encontre de Telenet concernant les cessions. Les plaignants ont souvent dû attendre une cession pendant des mois, ce qui a entraîné une double facturation, tant chez l'opérateur donneur que chez l'opérateur receveur, et des coûts plus élevés injustifiés si l'ancien abonnement, parfois beaucoup plus cher, continuait à courir chez l'opérateur donneur. Dans certains cas, les plaignants ont été confrontés à des coupures injustifiées des services ou à des problèmes d'accès à leur espace client en ligne.

2.2. Problèmes lors du changement d'opérateur

Le 9 février, j'ai demandé que mon abonnement auprès de Proximus Group soit repris par Telenet, mais jusqu'à présent, je n'ai que la télévision et internet, alors que ma ligne fixe et mon GSM ne fonctionnent pas. Âgé de 77 ans et utilisant une alarme personnelle via ma ligne fixe, je suis désormais dans l'incapacité d'appeler à l'aide en cas de chute. Malgré les nombreux appels téléphoniques de ma fille, du personnel infirmier et de l'hôpital, la situation reste inchangée. Telenet continue à rejeter la responsabilité sur le service informatique et la facturation, mais il n'y a pas encore de solution. Je demande à Telenet de rétablir ma ligne fixe et mon GSM dès que possible afin que je sois à nouveau en sécurité.

En 2024, le service de médiation a enregistré 538 plaintes à l'encontre du Groupe Telenet concernant des problèmes lors du changement d'opérateur.

335 plaintes font état d'une mauvaise communication ou de problèmes techniques lors du transfert des services fixes, ce qui a entraîné une double facturation inopportune. Pour une analyse plus détaillée de cette problématique, se référer au chapitre 2 du présent rapport annuel.

De plus, 195 plaintes ont été introduites au sujet de la portabilité des numéros, dont 162 concernaient des numéros de téléphone mobile. Malgré le nombre relativement faible de plaintes, l'impact était significatif, en particulier pour les utilisateurs finaux qui sont dépendant d'une portabilité rapide des numéros. De nombreux plaignants ont indiqué que le transfert avait pris plus de temps que prévu.

Ceci est contraire à l'article 10 de l'arrêté royal du 2 juillet 2013, qui stipule qu'un transfert de numéro mobile doit être effectué dans un délai d'un jour ouvrable.

Les plaintes concernant les numéros de téléphone fixe étaient moins fréquentes mais souvent plus graves. C'était particulièrement le cas pour les clients dont la ligne fixe est reliée à une alarme personnelle. Les clients se plaignaient également d'une mauvaise

communication de la part du service à la clientèle de l'opérateur et d'erreurs techniques qui compliquaient le processus. Cette situation était particulièrement problématique pour les clients professionnels et les autres clients qui dépendent fortement de leur ligne fixe.

3. Orange

En 2024, le service de médiation a enregistré un total de 2.178 plaintes à l'encontre d'Orange. Il s'agit d'une augmentation 6,30 % par rapport à 2023, où 2.049 plaintes ont été enregistrées. Cela place, de nouveau, Orange en troisième position dans le classement des opérateurs ayant généré le plus grand nombre de plaintes en médiation.

3.1. Problèmes de facturation

Après avoir résilié mon abonnement en juin 2024, je devais recevoir un remboursement de 61,20 €. Ce remboursement devait être effectué automatiquement lors de la facture suivante par domiciliation. Cependant, comme j'ai résilié mon contrat en juin, aucune autre facture n'a été générée. J'ai essayé de contacter Orange par téléphone, mais je n'ai pas obtenu de réponse à mon appel, bien que j'aie dû payer 24 € de frais d'appel. De plus, je ne reçois pas de réponse à mes questions par e-mail. Je demande donc un remboursement correct, comme indiqué dans la facture du 6 août 2024.

Les 1.251 plaintes visant la facturation sont le résultat de plusieurs problèmes spécifiques.

303 plaintes portaient sur des questions administratives diverses, notamment les délais de paiement, le détail des factures, l'absence d'un processus opérationnel de remboursement automatique après la résiliation d'un contrat. 133 plaignants ont remarqué que les soldes, notamment lors de plaintes concernant des notes de crédit, n'étaient pas correctement compensés par les factures suivantes. Orange est contractuellement tenu de rembourser tout solde éventuel sur la facture de clôture dans un délai raisonnable mais ne le fait souvent pas, malgré les remarques formulées à ce sujet dans les rapports annuels précédents.

296 plaignants ont exprimé leur mécontentement concernant des frais ponctuels prélevés par Orange, tels que des frais de recouvrement (74), le matériel non retourné (71) et des frais de rappel (42). Les plaintes portaient sur des créances injustifiées, l'absence de contrat valable, la non-réception de factures et l'absence de confirmation lors de la restitution du modem après la résiliation.

Le service de médiation tient également à signaler un problème qui s'est posé au cours des deux dernières années, même s'il n'a donné lieu qu'à un nombre limité de plaintes.

Il s'agit de litiges dans le cadre desquels Orange présentait aux abonnés des devis pour la réparation ou le remplacement de l'infrastructure coaxiale, alors que le client n'avait aucune responsabilité dans la survenance de la panne.

Dans ces plaintes, le service de médiation a constaté qu'Orange facturait des frais excessifs pour des travaux effectués sur un terrain public, car Orange ne se considère pas comme un opérateur de réseau. Cependant, les câbles font partie de l'infrastructure de l'opérateur d'accès d'Orange et c'est donc à Orange qu'il incombe, en dernier ressort, de les renouveler, que ce soit en collaboration avec son opérateur d'accès ou non. Le service de médiation considérait que le fait de répercuter ces coûts sur les clients était inéquitable, ce qui a donné lieu à des recommandations spécifiques dans les dossiers concernés. Le service de médiation préconise que ces coûts ne soient pas récupérés auprès des utilisateurs individuels.

Par ailleurs, 281 plaintes concernaient le manque de clarté de la facturation et des augmentations inattendues des frais d'abonnement. Il arrivait souvent qu'Orange ne puisse pas fournir d'explication compréhensible à ce sujet, ce qui suscitait auprès des clients de l'insatisfaction et le sentiment d'être lésés, les amenant à introduire une plainte.

3.2. Problèmes du service à la clientèle

J'avais souscrit un nouvel abonnement de 10€ par mois le 3 janvier 2024, mais je l'ai arrêté le 8 janvier en raison de mon insatisfaction quant à la qualité d'internet. Le 17 janvier 2024, j'ai reçu une facture de Hey! d'un montant de 10 €. J'essaie de contester celle-ci, car un calcul au prorata devait être effectué pour la période du 3 au 8 janvier 2024. Malheureusement, il est impossible de contacter le service à la clientèle : je n'obtiens aucune réponse par téléphone, e-mail ou chat.

En 2024, le nombre de plaintes concernant le service à la clientèle d'Orange (369) a augmenté d'environ 39 % par rapport à 2023.

168 plaignants ont déclaré avoir été confrontés à une attitude non professionnelle de la part du personnel du service à la clientèle, qui se montrait parfois impoli et peu compréhensif. Les problèmes les plus importants étaient le manque de clarté de la communication et le mauvais suivi des plaintes.

Enfin, 117 plaignants ont fait état de longs délais d'attente au téléphone et d'une disponibilité limitée du service à la clientèle en dehors des heures de bureau habituelles. Le site internet d'Orange n'était pas non plus convivial, en particulier pour les clients qui n'avaient pas de numéro de téléphone Orange, ce qui empêchait l'accès aux informations de contact essentielles et l'accessibilité du service à la clientèle.

4. VOO

En 2024, le service de médiation a enregistré 321 plaintes à l'encontre de VOO, ce qui le place en quatrième position dans la liste des opérateurs ayant généré le plus de plaintes en médiation.

4.1. Problèmes de recouvrement de factures anciennes et prescrites

J'ai un problème avec une facture de télécommunications. VOO me réclame une dette des années plus tard. J'ai résilié mon abonnement Internet et téléphone fixe le 30 novembre 2018, mais aujourd'hui, début 2024, je reçois une injonction par un huissier pour des montants de 2018 et 2019. En décembre 2018, je n'étais plus client de VOO. Malheureusement, je n'ai pas conservé mes documents de résiliation et l'équipement de télécommunication a également été restitué à ce moment-là.

Le service de médiation épingle un problème visant le recouvrement de factures anciennes ou prescrites (42 plaintes). Dans le cadre de ces plaintes, VOO se référait systématiquement à la législation en vigueur (article 2277 de l'ancien code civil) qui permet de recouvrer une créance jusqu'à cinq ans après sa survenance. Concernant ces plaintes, l'opérateur a également déclaré à plusieurs reprises que plusieurs rappels et mises en demeure auraient été envoyés, mais les plaignants rétorquaient qu'ils n'avaient reçu aucune notification préalable.

Cela soulève des questions sur la méthode de communication. Les plaignants estiment qu'il est problématique que des créances ne soient présentées qu'après un long délai, d'autant plus qu'ils n'étaient pas conscients de leur obligation de paiement. VOO fait valoir que les clients ont eu suffisamment de temps pour régler la créance, mais certains estiment que ce n'est pas réaliste, surtout en cas de communication imprécise ou d'ignorance des obligations.

4.2. Recouvrement problématique des frais d'appel vers des numéros 090x

Je vous écris au nom de mon père, qui a récemment reçu plusieurs appels téléphoniques d'une dame l'incitant à appeler des numéros 090x pour des promotions, sans l'avertir des frais élevés. En tant que personne âgée, mon père est vulnérable face à ces escroqueries. Je demande à VOO de me rembourser les frais encourus et de bloquer tous les numéros ayant fait l'objet de frais supplémentaires afin d'éviter que cela ne se reproduise.

Les plaignants ont été confrontés inopinément à des factures élevées. Bien que les opérateurs de télécommunications offrent à leurs clients la possibilité de bloquer les numéros 090x pour éviter les frais futurs, cela ne solutionne pas les frais déjà encourus. Cette situation est source d'insatisfaction, en particulier pour les consommateurs qui ont payé indûment des frais élevés pour des services dont ils n'étaient pas pleinement conscients. Des problèmes d'abus de confiance et de consentement ont également été identifiés dans de nombreux cas. Le chapitre 7 du présent rapport annuel reprend de plus amples informations sur cette problématique.

5. Unleashed

Unleashed, qui propose des services notamment sous les marques Mobile Vikings et Jim Mobile, a enregistré une augmentation significative de 34,34 % des demandes de médiation en 2024. Le service de médiation a enregistré 223 plaintes à l'encontre de Unleashed, amenant l'opérateur en cinquième position dans le classement des entreprises de télécommunications en termes de nombre de plaintes introduites.

5.1. Plaintes concernant des défaillances et des dérangements

Je suis client de Mobile Vikings depuis des années et je n'ai eu aucun problème jusqu'en 2021. Toutefois, après le rachat par Proximus en 2021, il est impossible d'effectuer des appels ou d'envoyer des SMS quand je suis à l'intérieur. Mon mari, également client de Proximus, rencontre le même problème. Nous ne pouvons pas recevoir d'appels ou passer des appels/envoyer des SMS quand nous sommes à l'intérieur, sauf si nous nous trouvons à l'extérieur. Mobile Vikings répond que j'habite dans une zone où la connexion du réseau est faible, mais ce n'était pas un problème avant 2021. Ils pointent le réseau Proximus, mais comme je ne suis pas cliente de Proximus, ce n'est pas mon problème.

Les plaintes introduites concernaient principalement des défaillances et dérangements (58) subis par les clients d'Unleashed, tant lors de l'utilisation d'internet (28) que des services mobiles (20).

Les plaignants ont souvent indiqué qu'ils devaient demander eux-mêmes l'état d'avancement de leur plainte de première ligne et qu'ils n'étaient pas informés en temps utile de l'évolution de la résolution de leur plainte. Les contacts répétés par téléphone ou par e-mail ne permettaient pas toujours d'obtenir des informations cohérentes ou souhaitées. Il semble surtout qu'il y ait un manque de collaboration et de coordination efficaces entre les équipes techniques concernées. De plus, la cause des problèmes n'était souvent pas expliquée de manière claire ou adéquate, de sorte qu'Unleashed semblait incapable

de résoudre les problèmes efficacement. Cette situation a engendré des frustrations dues au manque de clarté de la communication, aux retards et à l'absence de solutions concrètes.

À cela s'ajoutait un manque d'orientation client et de compréhension, ce qui avait une incidence négative sur l'expérience globale des plaignants. Les plaignants avaient souvent l'impression qu'on les gardait en ligne avec des questions inutiles.

5.2. Problématique Easy Switch

Bien que j'aie cessé d'utiliser les services d'Orange depuis décembre et que je sois passé chez Mobile Vikings, je reçois encore des factures d'Orange. Mobile Vikings me dit que je dois régler le problème en m'adressant à Orange, mais ils se renvoient la balle sans solution. Malgré mes tentatives de résolution par e-mail depuis décembre, je n'obtiens aucune réaction. Je demande de l'aide pour résoudre les factures transmises à tort et le fait que je n'ai plus de services qui fonctionnent depuis des mois.

Easy Switch, notamment pour les clients professionnels, est un point d'attention important chez Unleashed. 33 plaintes concernant Easy Switch soulignent la nécessité pour Unleashed d'améliorer sa communication et ses procédures relatives à Easy Switch. Les retards, la mauvaise communication et le manque de transparence ont provoqué la frustration des clients.

Dans le cas où Unleashed agit comme partie concernée en tant qu'opérateur receveur, le service de médiation recommande à Unleashed de rembourser le plus rapidement possible les frais doublement facturés pendant le contact de première ligne et de rectifier la situation dans les plus brefs délais afin d'éviter de causer d'autres désagréments aux plaignants. Les retards dans la procédure Easy Switch affectent surtout directement les clients professionnels, qui dépendent souvent de leurs services de télécommunications pour leur continuité opérationnelle. Le service de médiation aborde cette problématique plus en détail au chapitre suivant.

2

Plaintes chroniques relatives à *Easy Switch*



A. Introduction	27
B. Sept ans d'Easy Switch : bref historique	28
C. Easy Switch : principaux problèmes pour les utilisateurs	29
1. Easy Switch n'est pas proposé de manière standard par l'opérateur receveur	29
2. L'opérateur receveur n'informe pas l'opérateur donneur à propos d'Easy Switch	29
3. L'opérateur donneur n'apporte aucune suite à la demande d'Easy Switch de l'opérateur receveur	30
4. Des problèmes liés aux données de migration empêchent la procédure Easy Switch	30
5. Manque de clarté quant au champ d'application d'Easy Switch	30
6. Frais « pay per use » élevés pour les services mobiles après la procédure Easy Switch	31
7. Manque d'orientation solution dans les services de première ligne quant aux litiges relatifs à Easy Switch	32
D. Changement de marque (brand swap)	33
E. Conclusion et recommandations	33

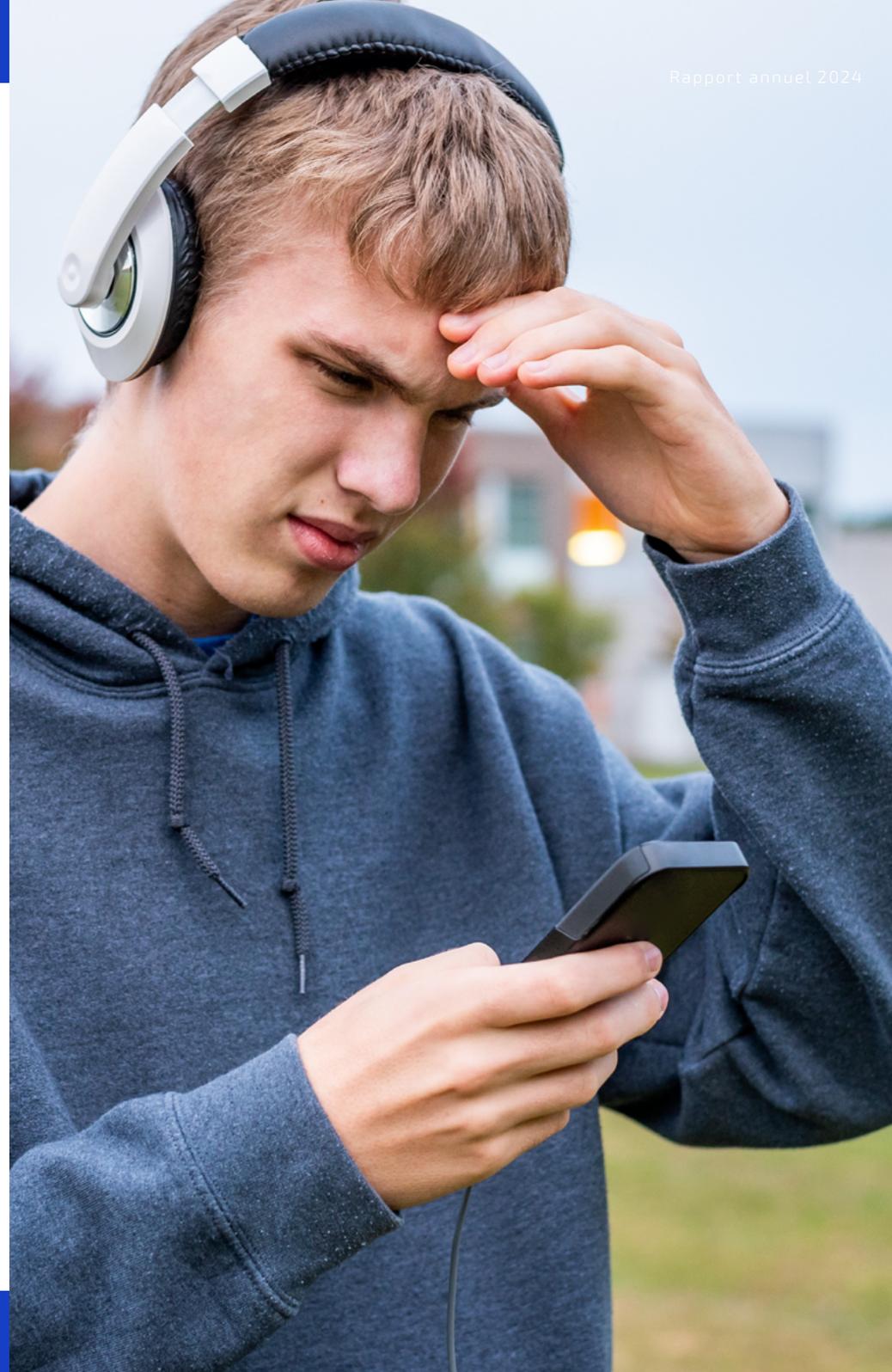
A. Introduction

Easy Switch est une facilité en vigueur depuis le 1er juillet 2017 pour les utilisateurs de télécommunications qui décident de transférer leurs services fixes (comprenant au moins un service d'internet fixe ou de télévision) chez un autre opérateur. L'un des principaux objectifs d'Easy Switch est de faciliter le changement d'opérateur. Grâce à ce système, le nouveau fournisseur (opérateur receveur) a l'obligation de mettre fin à l'abonnement auprès de l'opérateur actuel (opérateur donneur). Avant l'entrée en vigueur d'Easy Switch, les utilisateurs devaient se charger eux-mêmes de résilier leurs services par écrit auprès de leur fournisseur. De nombreuses plaintes montraient que les utilisateurs n'étaient pas toujours au courant de cette obligation et qu'ils omettaient d'envoyer une lettre de résiliation, qu'ils aient été mal informés par le vendeur du nouvel opérateur ou non. Dans certains cas, cela conduisait à une double facturation par le nouveau et l'ancien fournisseur.

Si l'utilisateur a l'intention de changer de fournisseur d'accès à internet et à la télévision, il transmet l'identifiant Easy Switch (un code personnel qui figure notamment sur les factures) et le numéro de client de l'ancien opérateur lors de sa commande. Ensuite, le nouveau fournisseur se charge d'informer l'ancien fournisseur de l'utilisateur de la demande de migration par l'intermédiaire d'une plateforme numérique. L'identifiant Easy Switch et le numéro de client servent de contrôle d'identification dans ce processus. En principe, les utilisateurs choisissent de faire coïncider l'arrêt des abonnements auprès de l'opérateur donneur avec l'activation des services auprès de l'opérateur receveur. Cela permet d'éviter à la fois l'interruption des services et une double facturation.

Malgré les bonnes intentions de cette facilité, Easy Switch a continué de provoquer de nombreuses plaintes en 2024. 533 utilisateurs ont fait appel au service de médiation en 2024, la principale raison étant la double facturation après un changement de fournisseur d'accès à internet et/ou à la télévision. Telenet (335 plaintes), Proximus (292 plaintes) et Orange (292 plaintes) ont été particulièrement impliqués, que ce soit en tant qu'opérateur receveur ou opérateur donneur. Suivent ensuite VOO (49 plaintes) et Unleashed (33 plaintes). Le service de médiation tenant toujours à s'informer en profondeur sur la cause de ces litiges, les plaintes concernant Easy Switch impliquent généralement tant l'ancien que le nouvel opérateur. Cela explique l'écart entre le nombre global de dossiers (533) et le nombre de plaintes par opérateur.

Ce chapitre fournit une vue d'ensemble des problèmes les plus courants que les utilisateurs peuvent rencontrer lors de l'utilisation d'Easy Switch. Les observations sont basées uniquement sur les plaintes reçues par le service de médiation en 2024. Ces constats sont illustrés par des témoignages représentatifs de plaignants. Au préalable, il s'agira de dresser l'historique des sept années d'existence d'Easy Switch. Dans ce cadre, le service de médiation abordera aussi bien les développements juridiques de la procédure que l'évolution chronologique du nombre de plaintes lié à cette facilité.



B. Sept ans d'Easy Switch : bref historique

L'entrée en vigueur d'Easy Switch au 1er juillet 2017 résulte 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. En vertu de cette disposition légale, Easy Switch est devenu, il y a sept ans, la procédure standard permettant aux consommateurs de changer d'opérateur pour les abonnements comprenant au moins un service internet ou télévision. La procédure implique qu'Easy Switch sera appliqué de manière standard lors de chaque changement d'opérateur pour les services fixes, à moins que le client n'indique explicitement qu'il souhaite y renoncer et qu'il s'occupera donc lui-même de la résiliation auprès de l'ancien opérateur. À l'origine, cette procédure était exclusivement réservée aux utilisateurs d'abonnements résidentiels.

Le lancement d'Easy Switch le 1er juillet 2017 était l'un des sujets du chapitre 6 du rapport annuel du service de médiation de cette même année. Sur la base de dizaines de demandes de médiation, il est apparu à l'époque que la procédure n'était pas encore bien ancrée et le service de médiation en a conclu qu'il s'agissait de problèmes initiaux. L'année suivante, le service de médiation a reçu 529 plaintes concernant Easy Switch. Dans le rapport annuel, il a fallu constater que la procédure n'avait toujours pas atteint ses objectifs puisque jamais autant de recours n'avaient été introduits pour cause de double facturation après un changement d'opérateur. Les problèmes liés à Easy Switch ont perduré au cours des années suivantes. En 2019, le service de médiation a enregistré 498 demandes de médiation, une tendance qui s'est poursuivie en 2020 avec 445 plaintes et 560 plaintes en 2021. Malgré les attentes d'optimisation du système, le nombre de plaintes est resté important. En 2022 et 2023, le service de médiation a enregistré, respectivement, 349 et 599 demandes de médiation en raison de lacunes dans la procédure Easy Switch.

L'arrêté royal du 31 août 2022 modifiant l'arrêté royal du 6 septembre 2016, entré en vigueur le 1er octobre 2023, visait à mettre en œuvre des solutions résultant d'un rapport d'évaluation de l'IBPT sur Easy Switch datant des années 2019 et 2020. Ces modifications étaient nécessaires pour se conformer aux obligations européennes prévues par la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code européen des communications électroniques en ce qui concerne le changement de fournisseur. Les modifications concernées, dont certaines sont décrites ci-dessous, ont permis de résoudre un certain nombre de problèmes structurels des utilisateurs que le service de médiation avait signalés dans plusieurs rapports annuels.

Premièrement, le champ d'application d'Easy Switch a été élargi. Désormais, la procédure ne concerne plus seulement les utilisateurs ayant un abonnement résidentiel, mais aussi les entreprises utilisant un plan tarifaire standard destiné aux utilisateurs professionnels. À des fins de clarification, l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) a publié sur son site internet une liste par opérateur des plans tarifaires spécifiques éligibles à la procédure Easy Switch pour les utilisateurs professionnels.

Une deuxième optimisation clé portait sur la communication d'informations supplémentaires et plus claires à l'abonné. En pratique, l'opérateur receveur doit informer l'utilisateur de la date à laquelle il a envoyé la demande de désactivation des services à l'opérateur donneur et de la date à laquelle il a reçu un accusé de réception de ce dernier. Si la demande de désactivation est refusée, il incombe explicitement au nouvel opérateur d'informer l'utilisateur du motif du refus et de prendre toutes les mesures nécessaires pour résoudre le problème dans les plus brefs délais.

Une troisième conséquence de l'introduction de la nouvelle législation a été que l'identifiant Easy Switch a évolué pour devenir l'une des caractéristiques d'un numéro de compte bancaire IBAN. Par défaut, il contient un numéro de contrôle qui détecte les codes erronés lorsqu'ils sont introduits dans un système électronique et empêche leur transmission. D'après les conclusions du rapport d'évaluation de l'IBPT, cela permettrait d'éviter, « à la source », un maximum d'erreurs pouvant conduire à une double facturation.

Quatrièmement, par l'arrêté royal du 31 août 2022, la législation visait à améliorer la visibilité de ce même identifiant Easy Switch. Les opérateurs sont, à présent, tenus de faire figurer cette référence sur la première page de leurs factures. Ce code doit également être facile à trouver dans l'espace client en ligne.

Une cinquième mesure en faveur de l'utilisateur, résultant du nouvel arrêté royal, concerne les mécanismes de compensation. Si l'installateur de l'opérateur receveur ne se présente pas à l'heure convenue pour l'activation des nouveaux services, l'utilisateur a droit à une compensation automatique de 30 € (une augmentation par rapport à l'ancienne compensation de 10€). De même, si l'utilisateur a été confronté à une interruption des services de plus d'un jour ouvrable à la suite d'Easy Switch, il reçoit désormais, en principe, automatiquement une compensation de 10€ pour chaque jour calendaire supplémentaire de perte des services.

Vu le nombre de plaintes en 2024 (533), le service de médiation doit conclure que, sept ans après l'introduction d'Easy Switch et, malgré le renforcement des dispositions légales applicables décrit ci-dessus et l'élargissement du champ d'application, de nombreux utilisateurs sont encore confrontés à une double facturation lorsqu'ils changent de fournisseur d'accès à internet et à la télévision.



C. Easy Switch : principaux problèmes pour les utilisateurs

1. Easy Switch n'est pas proposé de manière standard par l'opérateur receveur

En février [2024], je suis passé d'Orange à Proximus. J'ai renvoyé le modem à Orange et payé la facture finale. Tout me semblait donc en ordre. Mais des mois plus tard, je recevais toujours des factures d'Orange. J'ai d'abord pensé qu'il s'agissait d'une sorte d'escroquerie, mais j'ai soudain reçu une lettre de l'huissier, et je me suis donc rendu à la boutique Orange. On m'a demandé au magasin si un Easy Switch avait été mis en place lors de la reprise par Proximus. Je n'avais aucune idée de ce que c'était et je n'ai donc pas pu répondre. [...] Je me suis ensuite rendu au magasin Proximus pour trouver une solution. Là-bas, on m'a dit que quelqu'un m'appellerait. J'ai reçu un appel téléphonique de Proximus, au cours duquel un employé m'a dit qu'il n'avait pas accès au document permettant de vérifier si Easy Switch avait été utilisé ou non. J'étais censé être rappelé au bout de 10 minutes, mais cela n'a pas été le cas.

Bien qu'Easy Switch soit la procédure légale standard pour changer de fournisseur d'abonnement à Internet et à la télévision, les plaintes déposées en 2024 montrent encore que les opérateurs ne respectent pas toujours cette obligation essentielle. Il semble que les employés des magasins, en particulier, omettent parfois d'informer le client potentiel de l'existence d'Easy Switch. Par conséquent, les contrats sont encore trop souvent rédigés de telle sorte que les utilisateurs sont, malgré eux, responsables de la résiliation de leurs services auprès de l'ancien opérateur. De cette manière, les opérateurs receveurs se soustraient à leurs obligations légales.

En outre, de nombreuses plaintes indiquent que ces mêmes vendeurs ont assuré verbalement aux clients qu'ils ne devaient rien faire et que leurs abonnements auprès de leurs anciens fournisseurs seraient automatiquement résiliés (alors que la procédure EasySwitch n'a pas été activée). Dans de tels scénarios, les clients sont inévitablement confrontés à une double facturation par la suite. Comme l'illustre la plainte citée ci-dessus, certains plaignants, qui ne connaissent pas l'existence d'Easy Switch, concentrent leur frustration sur l'opérateur donneur. Cela est dû au fait que les opérateurs ne considèrent pas la restitution d'un équipement loué comme une demande formelle de résiliation.

V00 peut-il nous communiquer le document signé par Mme P. par lequel elle s'engage à ne pas faire appel à Easy Switch et donc à se charger elle-même de la résiliation de son ancien opérateur, Orange ?

Lors du traitement des plaintes concernant Easy Switch, le service de médiation peut décider de demander le document de migration à l'opérateur receveur. Trop souvent, la rédaction de ces documents s'avère non conforme aux obligations légales. En fait, le texte ne donne pas toujours l'impression que les nouveaux opérateurs se chargent, de manière standard, de la résiliation des services chez l'ancien fournisseur. Dans certains cas, le document est rédigé de telle manière qu'il n'est pas du tout clair pour le client. Il arrive aussi que des opérateurs, comme V00, ne puissent pas produire le document de migration lorsque le service de médiation le demande.

2. L'opérateur receveur n'informe pas l'opérateur donneur à propos d'Easy Switch

Monsieur V. a contacté notre service à la clientèle pour l'activation d'un abonnement One for 1. La résiliation des services auprès de son ancien fournisseur devait être effectuée par Easy Switch. En raison d'un problème technique du système, la demande d'Easy Switch n'a pas été envoyée et les services de Monsieur V. sont restés actifs auprès de son ancien fournisseur.

Telenet, le nouvel opérateur de Monsieur V., a répondu qu'il avait été convenu que Telenet s'occuperait de la résiliation des services d'internet et de télévision auprès d'Orange, l'ancien opérateur de Monsieur V., par le biais d'Easy Switch. Cependant, en raison de problèmes, Telenet n'a pas réussi à exécuter la demande d'Easy Switch, de sorte que les abonnements sont restés actifs auprès de l'opérateur donneur et que la facturation s'est poursuivie. Le plaignant n'en a pris conscience qu'après avoir continué à recevoir, à sa grande surprise, des factures d'Orange. Dans le cadre de la médiation, ces doubles factures ont été remboursées par Telenet.

Malheureusement, ces plaintes ne sont pas rares. Il va de soi que l'opérateur receveur doit toujours remplir ses obligations opérationnelles dans le cadre d'Easy Switch afin de ne pas perturber le processus.

3. L'opérateur donneur n'apporte aucune suite à la demande d'Easy Switch de l'opérateur receveur

Le 13 mars 2024, Proximus [nouvel opérateur] a effectué un Easy Switch vers Telenet [ancien opérateur], mais jusqu'à aujourd'hui, je suis toujours actif chez Telenet avec internet. Je me suis adressé plusieurs fois à Proximus et à Telenet à ce sujet, mais aucune solution n'a été trouvée.

Dans le cadre de notre médiation, l'opérateur receveur Proximus nous a informés qu'une demande d'Easy Switch avait été envoyée à Telenet et qu'il avait reçu un accusé de réception à ce sujet. Toutefois, Proximus n'a pas été informé de la suite donnée par Telenet à sa demande. Renseignements pris auprès de Telenet, il s'est avéré que la résiliation des services n'avait pas été effectuée correctement, ce qui a finalement été rectifié.

Un nombre considérable de plaintes montre que l'échec d'Easy Switch n'est pas tant dû au nouveau fournisseur, qui est, en principe, responsable du bon déroulement de la procédure. Dans de nombreux cas, le problème provient d'une erreur de l'opérateur donneur. Si cette partie ne donne pas suite à la demande d'Easy Switch de l'opérateur receveur, les abonnements du client migré continuent de courir, ce qui entraîne une double facturation. Par analogie avec le point précédent, il s'agit ici d'une procédure purement opérationnelle, mais qui est souvent à l'origine de l'échec d'Easy Switch.

4. Des problèmes liés aux données de migration empêchent la procédure Easy Switch

Madame T. est passée de Telenet à Proximus en septembre 2024. L'installation ne s'était pas déroulée sans heurts et, pour ne rien arranger, elle recevait depuis la migration des factures de son ancien et de son nouveau fournisseur d'accès à internet. Les contacts avec les services de première ligne de Proximus n'ayant pas apporté de solution, Madame T. s'est adressée au service de médiation. Dans le cadre de la médiation, Proximus a fait savoir que la demande d'Easy Switch avait bien été transmise à Telenet. L'opérateur receveur a fourni au service de médiation une impression d'écran provenant de son logiciel pour étayer son affirmation. De son côté, Telenet a affirmé que les recherches effectuées dans plusieurs systèmes avaient révélé qu'aucune demande d'Easy Switch n'avait été reçue. À la suite de la plainte en médiation, l'abonnement à Telenet a finalement été arrêté. Après une nouvelle médiation, Proximus a accepté de compenser les doubles factures.

Base [Telenet Group] a résilié mon contrat avec Orange le 19 juin 2024. Je n'ai pas de nouvelles d'Orange et j'appelle moi-même. Il s'avère que rien n'a été résilié. Je dois le faire moi-même par l'intermédiaire du site internet.

Au cours de la médiation, Telenet a constaté que l'identifiant Easy Switch n'avait pas été transmis correctement par le plaignant, de sorte qu'il n'a pas été reconnu par l'opérateur donneur. Orange a affirmé n'avoir reçu une demande de résiliation de l'abonnement internet de la part du plaignant que le 24 juin 2024. Afin d'obtenir un règlement à l'amiable, Telenet, en sa qualité d'opérateur receveur, a accordé un montant qui a plus que compensé le double coût de l'abonnement.

Malgré le renforcement de la législation (voir point B. du présent chapitre), le service de médiation doit constater dans les plaintes en 2024 qu'il existe encore des situations où des problèmes avec les données de migration (l'identifiant Easy Switch et le numéro de client chez l'ancien fournisseur) sont à l'origine de l'échec de la procédure Easy Switch. Il est clair que des progrès peuvent encore être réalisés en ce qui concerne l'application correcte des obligations légales valables pour le nouvel opérateur en matière d'information des utilisateurs sur le déroulement concret de la procédure Easy Switch. De plus, le service de médiation est préoccupé par le fait que les opérateurs font parfois des déclarations contradictoires dans le même dossier concernant les demandes d'Easy Switch. Cela suggère que le processus automatique permettant de telles demandes entre les opérateurs peut encore être amélioré.

5. Manque de clarté quant au champ d'application d'Easy Switch

Je suis passé de Telenet à Orange début janvier 2024. Ce changement a eu lieu le 5 janvier et j'ai utilisé Easy Switch lors de ce changement. Telenet a alors converti mon abonnement en abonnement pour une ligne fixe (que nous n'utilisons plus depuis des années et qui était présentée comme un service « gratuit ») et l'a laissé se poursuivre. Je n'ai payé que mon abonnement mensuel pour le pack complet jusqu'au 8 janvier (ce qui fait déjà trois jours de plus). Mais Telenet veut facturer beaucoup plus sur la base de cette ligne fixe. Je souhaite que tous les soldes impayés soient supprimés. J'ai utilisé Easy Switch, donc Telenet aurait dû savoir que j'avais arrêté les services. J'ai changé le 5 janvier pour la totalité les services de télécommunications.

Easy Switch ne s'applique qu'aux abonnements internet et de télévision. En cas de changement d'opérateur pour les services de téléphonie mobile et fixe, les utilisateurs peuvent demander la portabilité du numéro, ce qui leur permet, en principe, de conserver leurs numéros de téléphone mobile et fixe auprès du nouvel opérateur. Toutefois, il est possible, comme l'illustre la plainte citée ci-dessus, que le client décide de changer d'opérateur tout en renonçant à un ou plusieurs éléments de son forfait de télécommunications. Dans ce cas, l'abonné doit encore contacter lui-même son ancien opérateur pour résilier le service en question. Des plaintes révèlent de temps en temps que ce n'est pas toujours clair pour les utilisateurs.

6. Frais « pay per use » élevés pour les services mobiles après la procédure Easy Switch

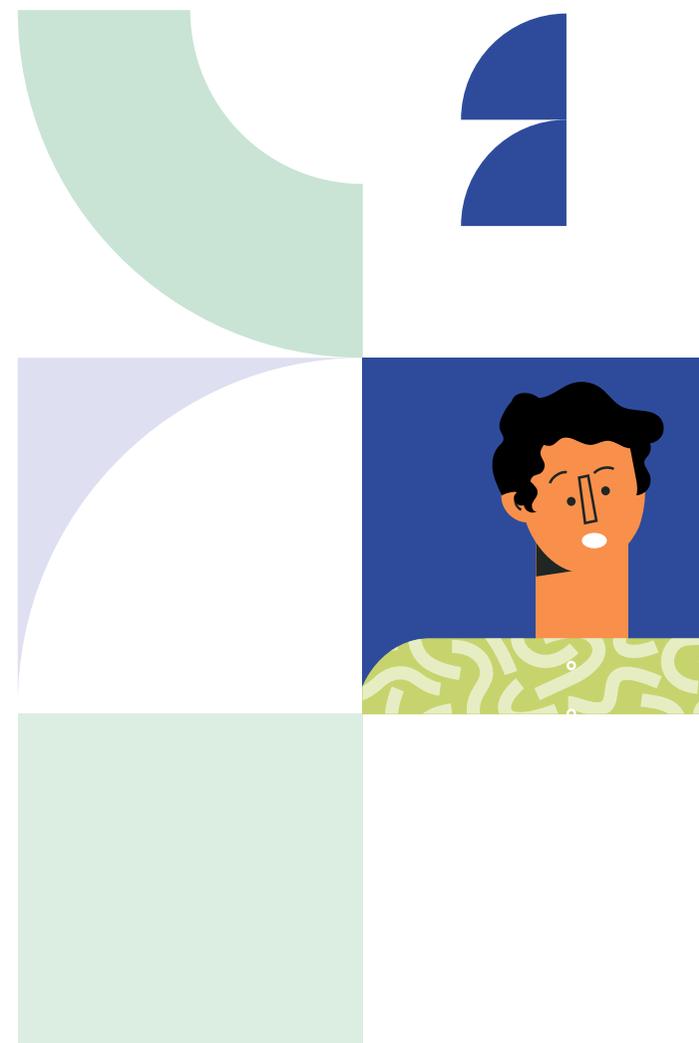
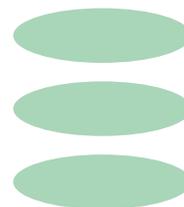
Un numéro de GSM qui faisait à l'origine partie d'un forfait chez Telenet a été automatiquement basculé par Telenet sur une formule de « paiement en fonction de la consommation » après la résiliation de ce forfait (réglée par le nouveau fournisseur), de telle sorte que nous avons reçu une facture de 105 € pour trois jours. Nous n'avons pas souscrit cette formule. Nous avons reçu un e-mail nous informant du basculement, mais nous ne l'avons pas lu à ce moment-là. Nous n'étions donc pas au courant de la date du transfert ni de la formule.

Il est fréquent que les personnes dont les services fixes et mobiles sont transférés chez un autre opérateur constatent que cela ne se fait pas de manière totalement simultanée. C'est une conséquence du fait qu'Easy Switch et le transfert du numéro sont deux processus séparés, chacun ayant une opérationnalité distincte. Les services soumis à Easy Switch nécessitent une installation chez le client, tandis que le transfert d'un numéro mobile, à l'exclusion de l'utilisation d'une e-SIM, implique le changement de la carte SIM.

En 2024, le service de médiation a reçu plusieurs dizaines de plaintes émanant principalement d'anciens clients de Telenet qui étaient en conflit avec leur ancien fournisseur en raison de frais élevés liés au volume des données, qui atteignaient des centaines d'euros. Ces plaignants avaient déjà fait transférer leurs services de télécommunications chez un nouvel opérateur, en recourant tant à Easy Switch qu'à la portabilité du numéro.

Comme leurs services internet et de télévision ont été activés avant que le transfert de leurs numéros de GSM n'ait pu être achevé, leurs services mobiles sont restés actifs pendant un certain temps chez Telenet. Cet opérateur a, pour politique, de traiter les numéros mobiles comme des services « stand alone » dans de tels cas, ce qui signifie que les tarifs forfaitaires ne sont plus d'application.

Par conséquent, le forfait d'appels et le volume de données, précédemment inclus dans le pack, n'étaient plus disponibles pour l'abonné Telenet partiellement migré. Cependant, les plaignants en question ne savaient pas que leur consommation serait facturée en fonction des tarifs « pay per use », beaucoup plus chers que les tarifs forfaitaires. Ainsi, des montants parfois astronomiques pour la consommation des données ont été à l'origine des plaintes. Le traitement de ces plaintes a connu un succès variable car Telenet n'a pas toujours crédité les montants contestés lorsqu'il pouvait être démontré qu'un message avait été envoyé au plaignant pour l'informer des nouvelles modalités tarifaires.

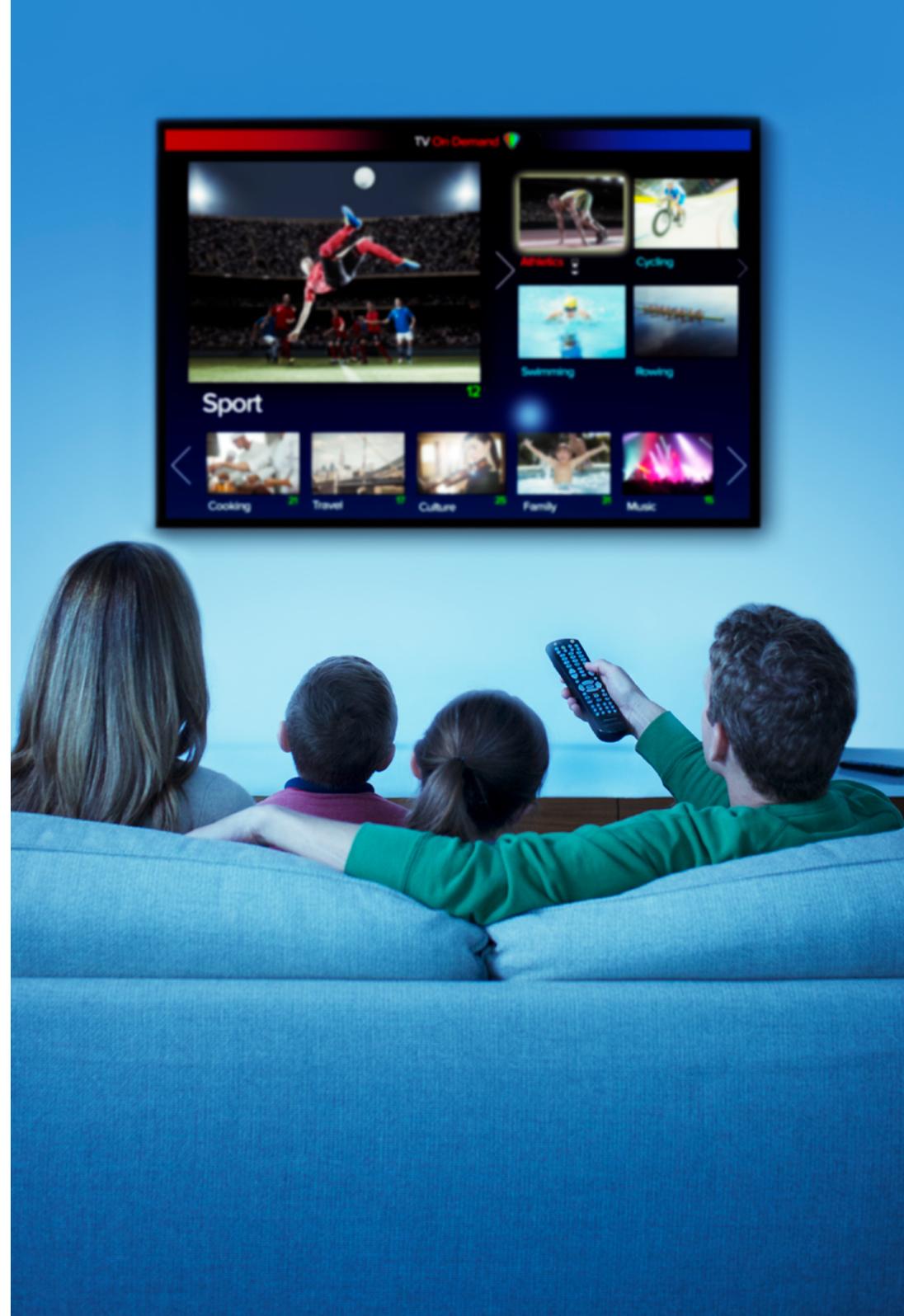


7. Manque d'orientation solution dans les services de première ligne quant aux litiges relatifs à Easy Switch

Je suis passé du fournisseur Orange à Yoin via Easy Switch le 27 mai 2024. Dans ce cadre, un code erroné a été introduit, d'après Yoin, de sorte qu'ils n'ont pas pu avertir Orange du changement, alors que l'installation d'un nouveau modem n'a pas posé de problème. Le 5 juillet, j'ai donc reçu, par courrier, une facture d'Orange pour le mois de juin. J'ai alors contacté Orange moi-même et résilié le contrat. Ils n'étaient au courant de rien et m'ont redirigé vers Yoin. Pour Yoin, c'est ma faute. [...]

Nous sommes passés de Telenet à Orange en avril 2024. Orange allait régler le transfert avec Easy Switch. Cependant, cela ne s'est pas bien passé. Depuis quatre mois, nous sommes renvoyés d'Orange à Telenet et vice-versa. Après être allés au magasin de G. la dernière fois, nous avons dû résilier Telenet nous-mêmes et introduire une plainte chez Orange. Ensuite, un remboursement allait être effectué par Orange. Cette demande a malheureusement été rejetée et nous avons à nouveau été renvoyés vers Telenet.

La majorité des demandes de médiation montrent que les services de première ligne des différents opérateurs ne traitent toujours pas les questions et les plaintes relatives à l'échec d'Easy Switch de manière conciliante. Lorsque le plaignant est confronté à une double facturation à la suite d'un changement d'opérateur, il doit généralement deviner où la procédure s'est mal déroulée et quel est l'opérateur responsable. Certains plaignants s'adressent, en premier lieu, à l'opérateur receveur, tandis que d'autres se tournent d'abord vers l'opérateur donneur. Avant que les plaignants concernés ne s'adressent au service de médiation, ils ont souvent vécu un long chemin de croix au cours duquel un opérateur rejette la faute sur l'autre, mais sans examiner correctement la cause du problème. Il apparaît également que le personnel du service à la clientèle des différents opérateurs n'est pas toujours au courant des procédures légales et des droits des utilisateurs concernant Easy Switch.



D. Changement de marque (brand swap)

Lorsque j'ai déménagé, Scarlet m'a suggéré de passer chez Proximus, au même tarif, parce que ma nouvelle adresse était équipée de la fibre. Ils ont tout réglé avec Proximus. Mais ils n'ont pas arrêté mon abonnement chez Scarlet à ce moment-là. Ma domiciliation a continué et j'ai supposé qu'il s'agissait de mon nouvel abonnement (les reçus de paiement de Scarlet mentionnent également Proximus). Il s'est avéré que ce n'était pas le cas. Ils ne m'ont jamais dit que je devais encore résilier mon abonnement chez Scarlet moi-même.

Ces dernières années, divers rachats ont entraîné des changements dans le secteur des télécommunications. Par exemple, Scarlet n'est plus présent comme opérateur distinct mais comme marque « low cost » au sein de Proximus Group et la société VOO a été rachetée par Orange.

De plus, certains opérateurs commercialisent différentes marques offrant le même type de services de télécommunications, comme les abonnements Hey! d'Orange, et Base en tant que marque de Telenet.

Lorsqu'un utilisateur passe d'une marque à l'autre au sein d'un même opérateur, situation qui s'est produite dans la plainte citée ci-dessus, il n'est pas question d'Easy Switch mais d'un changement de marque (« brand swap »). Contrairement à Easy Switch, les « brand swaps » ne sont pas soumis à une réglementation spécifique. Néanmoins, il va de soi que les clients qui changent de marque au sein du même opérateur ne devraient pas être confrontés à une double facturation.

En 2024, 111 plaintes auprès du service de médiation ont montré que des problèmes peuvent effectivement survenir à la suite d'un « brand swap », comme la facturation simultanée de deux marques différentes du même opérateur. Ces litiges sont distincts des 533 demandes de médiation concernant Easy Switch qui ont été adressées au service de médiation en 2024.

Par ailleurs, il a été constaté au cours de la médiation que les opérateurs eux-mêmes ne semblent pas toujours bien connaître la différence entre Easy Switch et le « brand swap ».

E. Conclusion et recommandations

Le service de médiation a constaté que, lorsque le législateur a renforcé les dispositions légales relatives à Easy Switch le 1er octobre 2023, il a pris en compte les problèmes structurels rencontrés par les utilisateurs de télécommunications au cours des années précédentes, notamment décrits dans les rapports annuels successifs. Pourtant, en 2024, des centaines de demandes de médiation ont, de nouveau, illustré le fait qu'Easy Switch continue de causer des problèmes importants aux utilisateurs qui souhaitent transférer leurs abonnements à internet et à la télévision chez un autre opérateur. Ces plaintes sont principalement dues au fait que les abonnés reçoivent des factures à la fois de l'ancien et du nouvel opérateur après leur changement, et qu'ils se retrouvent finalement responsables eux-mêmes de la résiliation des services auprès de l'ancien fournisseur. Dans de tels cas, il est clair que les objectifs d'Easy Switch n'ont pas été atteints.

Une fois de plus, le service de médiation appelle les opérateurs à se conformer à l'arrêté royal relatif à Easy Switch en offrant cette facilité de manière cohérente et standard lors de la souscription de services de ligne fixe et des offres groupées par de nouveaux clients. En effet, il y a peu de raisons pour qu'un utilisateur moyen ne recoure pas à Easy Switch, justement conçu pour supprimer la plupart des obstacles lors d'un changement de fournisseur.

De plus, le service de médiation a l'impression que de nombreuses plaintes pourraient être évitées si les opérateurs exécutaient le processus permettant l'Easy Switch avec une plus grande précision sur le plan opérationnel. Il est également important que la communication entre les opérateurs receveurs et les utilisateurs recourant à Easy Switch soit optimisée conformément aux exigences légales, afin que les éventuels problèmes liés à la procédure puissent être détectés rapidement.

Dans ce cas, il incombe au nouvel opérateur de trouver des solutions permettant d'éviter la double facturation ou de la réduire au strict minimum.

Enfin, un examen approfondi de chaque plainte, liée à Easy Switch, en première ligne peut contribuer à réduire les litiges. À cet égard, le service de médiation rappelle également qu'il est recommandé aux opérateurs, le cas échéant, de se contacter en vue de se concerter sur ces litiges en première ligne. Ainsi, les utilisateurs ne seront plus redirigés en vain vers l'une ou l'autre parties concernées, ce qui améliorera la satisfaction des clients.

3

Dommages consécutifs

aux travaux d'infrastructure des opérateurs de services de communications électroniques versus propriété privée



A. Introduction	35
B. Analyse	36
1. Aperçu des différents types de dommages consécutifs aux travaux de maintenance et d'infrastructure	36
1.1. Dommages sur les façades consécutifs au déploiement de réseaux de communications électroniques	36
1.2. Dommages et dégradations du domaine public	39
1.3. Dommages et dégradations aux conduites d'eau, de gaz, d'électricité ou réseaux de communications électroniques appartenant à un autre opérateur	39
1.4. Dommages et dégradations internes aux propriétés privées	40
1.5. Dommages immatériels	40
2. Responsabilité des opérateurs et recommandations	41
C. Conclusion	41

A. Introduction

Actuellement, les interactions sociales, économiques, professionnelles et privées sont largement tributaires des réseaux de communications électroniques. Par conséquent, il incombe aux opérateurs et fournisseurs de services de communications électroniques d'assurer la bonne maintenance de leur réseau et de veiller à l'amélioration ainsi qu'au développement constant de celui-ci.

Corrélativement, les besoins et attentes des utilisateurs finaux se sont amplifiés. Les services numériques devant, pour ces derniers, répondre à une série d'exigences en termes de qualité, rapidité, fluidité, stabilité, connectivité, coût, sécurité, continuité, capacité de transmission, ...

Dans ce contexte, des travaux de maintenance et d'infrastructure s'avèrent inévitables. En effet, ces travaux visent selon le cas à permettre l'activation, la continuité, la qualité de services de communications électroniques ou encore le déploiement de nouvelles technologies. Il s'agit véritablement d'un enjeu d'intérêt général et public.

Cela justifie le cadre réglementaire favorable applicable auxdits travaux de maintenance et d'infrastructure. Ce cadre permet notamment aux opérateurs d'empiéter, au besoin, sur des biens relevant de la propriété privée des utilisateurs finaux. Les interventions des opérateurs sur des biens privés engendrent, régulièrement, des dommages collatéraux tant matériels ou qu'immatériels (gêne, interruptions des services, ...) et sont potentiellement conflictuelles.

Je souhaiterai introduire une plainte contre Orange concernant le percement de la façade afin de raccorder la maison. Le technicien, sans concertation ni explications, a percé la façade pour arriver en plein milieu du mur de la cuisine. Il avait la possibilité de percer au moins au pied du mur. Le technicien n'a pas réfléchi une minute au résultat ni demandé notre avis. Le rebouchage du trou n'est pas pris en charge par Orange. Le masquage du câble dans le mur est maintenant à nos frais.

Proximus a effectué des travaux pour l'installation de la fibre optique. Les techniciens ont fait un trou dans le plafond du hall du 7ème étage pour faire passer un câble chez mon voisin du dessus et ils n'ont pas rebouché le trou après l'installation de leur câble.

Ces plaintes offrent un aperçu des dommages directs et indirects consécutifs aux travaux de maintenance et d'infrastructure. Plus fondamentalement, elles traduisent une tension permanente entre l'intérêt général inhérent au caractère indispensable des services de communications électroniques d'une part, et l'intérêt particulier des utilisateurs finaux concernés, d'autre part. Cette tension est d'autant plus intense que les propriétaires sont, de manière générale, profondément attachés aux prérogatives inhérentes au droit de propriété. Ainsi, toute atteinte au droit de propriété, même justifiée par la réalisation d'une activité d'intérêt général, suscite de vives réactions, parfois mêmes émotionnelles, auprès des intéressés.

Notamment en cas de pose d'équipements sur les façades, tout l'enjeu consiste à concilier le droit de façade des fournisseurs de services de communications électroniques, d'une part, et d'autre part, le droit de jouissance des propriétaires d'immeubles.

Sachant qu'en principe, l'intérêt général l'emporte sur l'intérêt individuel et particulier. Il n'en reste pas moins que les opérateurs de services de communications se doivent de respecter le cadre réglementaire et de faire montre de transparence, de professionnalisme, de vigilance et diligence. Il leur revient également de privilégier le dialogue et la concertation dans leurs rapports avec les personnes impactées.

Le nombre total des plaintes enregistrées en 2024 relatives aux dommages consécutifs aux travaux et d'infrastructure et de maintenance soit, 451 (Proximus : 235, Telenet : 114, Fiberklaar : 47, DIGI : 26, Orange : 31, Unleashed : 8 et VOO : 7) est comparativement constant par rapport au nombre relevé en 2023 (soit, 385). Près de 31% des plaintes ainsi recensées en 2024 (soit, 136 plaintes), concernent le placement d'équipements sur façade. Raison pour laquelle cette problématique sera plus largement abordée. A ce propos, les plus fréquemment mis en cause sont par ordre décroissant : Proximus (64), Telenet (37), DIGI (25) et Fiberklaar (10).

La présente analyse se décline en deux temps. Dans un premier temps, cette contribution propose, au départ de plaintes, un aperçu des différents types de dommages consécutifs aux travaux de maintenance et d'infrastructure. Dans un second temps, il sera question de la responsabilité des opérateurs de services de communications électroniques avec une attention particulière quant à l'impact des sous-traitants.



B. Analyse

1. Aperçu des différents types de dommages consécutifs aux travaux de maintenance et d'infrastructure

1.1. Dommages sur les façades consécutifs au déploiement de réseaux de communications électroniques

La pose d'équipements (câbles, boîtiers, ...) est indispensable à l'amélioration des services numériques et la transition technologique. Elle engendre, cependant, un nombre conséquent de plaintes consécutives principalement aux dégâts matériels occasionnés.

Le placement d'équipements sur les façades intervient soit dans le cadre du déploiement d'un réseau de nouvelle génération tel que la fibre optique, soit procède de la mise en service de l'infrastructure d'un nouvel opérateur.

Durant mon absence, sans communication préalable, Proximus/Unifiber a placé un boîtier fibre sur ma façade. Au cours de cette opération, les techniciens ont cassé les colons qui maintenaient certains câbles sur ma façade. De plus, le boîtier fibre n'a pas été placé au meilleur endroit possible et ceci ternit ma façade. J'aimerais qu'une équipe passe refixer les câbles et que le boîtier fibre soit déplacé sur une autre façade. Malgré les multiples relances ces six derniers mois, je n'ai jamais été recontacté et rien n'a été fait.

Conformément à l'article 97, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, les opérateurs ont le droit de poser des câbles de télécommunications sur les façades. Ils sont également autorisés à fixer à demeure des supports sur des murs et façades donnant sur la voie publique, d'utiliser des terrains ouverts et non bâtis et de traverser ou franchir des propriétés privée (article 99, §1er, de la loi précitée). Pour autant que les conditions visées à l'article 99 précité soient respectées, l'installation ainsi que les travaux d'entretien des câbles ne peuvent être refusés.

Pour sa part, le service de médiation est régulièrement amené à constater que certains câbles de façade sont fixés de manière bâclée et que les aspects architecturaux ou esthétiques de certains bâtiments ne sont pas suffisamment pris en compte. Tout comme dans ses rapports annuels 2021 et 2022 (chapitre 6), le service de médiation plaide pour une meilleure communication entre les opérateurs et les propriétaires dont l'opérateur souhaite utiliser les façades comme support pour le déploiement d'un réseau.

Par ailleurs, il incombe, au préalable, à tout opérateur de rechercher un accord quant à l'endroit et la méthode d'exécution des travaux, avec la personne dont la propriété sert d'appui (article 99, §2, de la loi précitée).

En pratique et comme en témoigne l'expérience évoquée ci-dessous, cette recherche d'accord n'intervient que très rarement. En effet, généralement les plaignants ignorent absolument tout des travaux entamés sur leur façade et se retrouvent face au fait accompli.

Je ne suis pas abonné auprès d'Orange. Pourtant, j'ai constaté qu'un installateur d'Orange effectuait des travaux chez mes voisins en passant sans autorisation par ma propriété. Cela empêche l'accès sécurisé à la gouttière. L'installateur s'est montré agressif lors de notre interaction. Une plainte a été enregistrée mais la situation demeure inchangée.

En cas d'accord, il revient à l'opérateur de s'assurer que les travaux soient effectivement réalisés selon les termes et modalités prévus dans l'accord préalable. Tel n'est manifestement pas toujours le cas.

La pose du câble à fibre optique n'est pas conforme au plan. C'est pourquoi, je souhaite que le câble de fibre optique soit remplacé comme prévu dans le plan de l'entrepreneur.

Afin d'éviter tout abus de droit, il y a lieu de privilégier pour le placement d'équipement sur les façades les options les moins attentatoires possibles. Pour mémoire, selon la définition de la Cour de cassation l'abus de droit vise l'**exercice d'un droit d'une manière qui dépasse manifestement les limites de l'exercice normal** de celui-ci par une personne prudente et diligente.

VOO m'a annoncé devoir faire une tranchée dans le jardin de ma propriété pour poser une gaine et desservir ainsi la résidence voisine. La profondeur de tranchée n'est pas mentionnée. J'ai répondu négativement à cette demande. La résidence voisine n'étant pas une enclavée, l'accès est possible depuis les rues bordant la résidence. Mes plantations seraient donc détruites (racines d'arbres comprises). Je souhaite que VOO reconsidère le trajet de la tranchée. En aucun cas je ne laisserai VOO détruire mes plantations en posant une gaine. Mon terrain est constructible et la servitude que je devrais accorder m'empêcherait de disposer de mon

bien comme je l'entends. VOO m'a envoyé une lettre recommandée demandant mon accord sous 8 jours avec possibilité d'une réclamation motivée à l'IBPT.

En cas de désaccord, l'opérateur du réseau public de communications électroniques concerné transmet par lettre recommandée à la poste une description claire de l'endroit projeté et de la méthode d'exécution des travaux, à la personne dont la propriété sert d'appui, est franchie ou traversée. Dans les huit jours ouvrables de la réception de ce courrier, la personne dont la propriété sert d'appui, est franchie ou traversée peut introduire une réclamation motivée auprès de l'IBPT. L'introduction de la réclamation est suspensive. L'IBPT entend les deux parties et prend une décision motivée dans un délai d'un mois après réception de la réclamation.

1.1.1. Manque d'information ou de communication préalable

Une boîte Proximus a été posée sur ma façade à mon insu. Conformément à la réglementation, Proximus est tenu de procéder à de tels placements en concertation avec le résident. Cela ne s'est pas produit. Ma façade et mon numéro de maison ont également été endommagés. Plusieurs trous avaient été percés qui n'étaient pas nécessaires. Après m'être plaint à l'entrepreneur, il est venu fermer ces trous avec du silicone gris dans une façade rouge. Cela n'a pas de sens !

Je souhaite introduire une plainte à l'encontre de DIGI. Quatre ouvriers ont installé la fibre sur nos maisons sans accord et sans information. Je me suis adressée à eux leur demandant qui ils étaient et ce qu'ils faisaient et aucun des ouvriers ne parlait français ou néerlandais. Je souhaite la suppression des câbles et un dédommagement face à une pratique mafieuse et intimidante (quatre hommes baraqués). Déjà deux opérateurs sur notre façade, donc aucunement besoin de nouveaux câbles sur ma propriété. Et ce n'est pas mon opérateur ! Ce carnaval de câbles détruit l'esthétique de notre ville. Le responsable chez DIGI dit que l'installation est obligatoire. Je ne les autorise pas à toucher à ma façade. DIGI me répond qu'ils vont quand même le faire et qu'ils me déposeront un courrier d'information dans ma boîte aux lettres dans une heure (pas fait) !

L'arrivée d'un 4^{ème} opérateur mobile sur le marché belge des communications électroniques (soit, DIGI) qui ambitionne de déployer un réseau fixe s'accompagne de la pose de câbles et de boîtier sur les façades de plusieurs communes bruxelloises. Cette opération a suscité un vif mécontentement auprès de certains propriétaires. Une vingtaine de plaintes ont, du reste, été introduites auprès du service de médiation en 2024.

Préalablement à l'entame des travaux, DIGI a procédé à la distribution d'un toute-boîte. Ce document mentionne notamment le planning, l'objectif des travaux, les mesures arrêtées en vue de réduire les dommages et désagréments. Un lien vers le site internet de l'opérateur est également renseigné pour de plus amples informations.

Cependant, vu l'étonnement et la surprise relevés à l'occasion du traitement des plaintes, ce toute-boîte n'a manifestement pas été réceptionné par l'ensemble des personnes concernées.

De plus, en contravention de l'article 99, §2, de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, aucun plan de pose n'est en général joint à ce toute-boîte.

Le fait de trouer ma façade a été fait avec la permission de qui ? De plus, pensez-vous que par ce que mon immeuble est situé à (...) l'esthétique de l'installation ne compte pas ? Que je puisse accepter un fil sorti de nulle part au milieu de ma façade ? Je souhaite que le technicien qui a effectué ce travail entre en contact avec moi et que tout soit remis à l'état initial au plus vite !

Les différentes plaintes démontrent des difficultés de communication. Ces déficits informatifs accentuent la difficulté pour les propriétaires visés d'obtenir directement des informations concernant la nature des travaux entrepris/envisagés sur leur façade. Ces derniers s'apparentent, pour le propriétaire impacté, à de véritables intrusions. Dans ces conditions, la communication constitue un élément clé indispensable à l'instauration d'une concertation. Dans ce contexte, l'intervention du service de médiation vise à établir le dialogue et la communication entre les parties afin d'aboutir à un accord à l'amiable conforme au cadre réglementaire ainsi qu'à leurs intérêts respectifs.

1.1.2. Multiplication des équipements sur une même façade et non-respect des règles urbanistiques

La façade de notre maison est défigurée par des câbles et boîtiers appliqués à la va-vite par des opérateurs TV et Telecom. Nous ignorons quels opérateurs sont concernés, sans doute Proximus (qui a installé récemment la fibre optique dans la rue), Telenet ou DIGI. Nous estimons qu'il est possible de poser plus discrètement et avec plus de soin ces équipements. Ce genre de situation risque de se développer et d'enlaidir toutes les façades bruxelloises si aucune autorité ne marque le holà.

Un autre sujet de discorde a trait à la présence, sur certaines façades, de plusieurs équipements placés successivement par différents opérateurs. Cette pratique, qui peut être discutable d'un point de vue architectural et esthétique, pose également la question de l'utilisation partagée des équipements. Plus fondamentalement, il s'agit de s'interroger quant à la faisabilité ou l'opportunité de transposer le principe de l'utilisation partagée propre aux services fixes à l'instar de ce qui prévaut pour les services mobiles.

Il y a une année, Proximus a placé des câbles sur la façade de notre immeuble. Une année plus tard, DIGI envisage de faire pareil. Notre immeuble est inscrit à l'inventaire du patrimoine. Je souhaite que l'on ne pose plus de câble, nulle part à Bruxelles. C'est inutile, nuisible et destructeur pour les façades et trottoirs.

Dans tous les cas, le droit d'usage conféré aux opérateurs devrait être exercé dans le respect strict du cadre réglementaire ainsi que de la destination du bien. Cela implique, prudence et vigilance dès lors qu'une intervention sur la façade d'un immeuble protégé/classé est projeté.

Dans le même ordre d'idée, les travaux entrepris devraient être conformes aux méthodes et techniques déterminés par la réglementation régionale ou communale. Ainsi, en Région de Bruxelles-Capitale, l'article 29 du Code bruxellois de l'Aménagement du Territoire (CoBAT) prévoit que le placement d'équipements sur façade (armoires techniques, boîtiers muraux, ...) doit se faire via une saillie inférieure ou égale à 25 cm par rapport à la partie plane du mur et correspondre à un volume de huit dm³ maximum.

De plus, la couleur de l'équipement doit être similaire à la façade tandis que le tracé du câble doit suivre les lignes architecturales de l'immeuble. Dans la plupart des plaintes traitées, les placements réalisés par DIGI ne répondent pas aux critères ainsi définis.

1.2. Dommages et dégradations du domaine public

Il y a un an, Proximus (via sous-traitants Besix et Alstar) a déployé la fibre dans mon trottoir, qui avait été pavé à neuf moins d'un an auparavant. La réfection a été mal réalisée. Une deuxième réfection a eu lieu. C'était encore pire : pas de remise à niveau, pavés souillés au béton, découpes mal faites, bordures cassées. Je demande que l'entrepreneur ayant initialement pavé mon trottoir gère la réfection et envoie la facture à Proximus. Le câble de Telenet s'est détaché, il se trouve sur le sol d'une piste cyclable. Cela est dangereux pour les cyclistes.

Notre câble internet s'est détaché du poteau et retrouve sur la voie publique. Il y a un mois, Fluvius/Telenet a effectué des travaux dans la rue. Ils ont amené le câble à un nouveau poteau. Cela a été fait par des sous-traitants de sous-traitants. Nous nous sommes adressés à ces personnes parce qu'elles ne connectaient pas le câble de manière inappropriée.

Les dégradations de la voirie interviennent le plus souvent lors des excavations ou de l'installation de conduites ou de câbles. Ces situations peuvent mettre en péril la sécurité publique et requièrent dès lors l'urgence de la part des opérateurs. Force est de constater que ces derniers tardent parfois à intervenir au risque d'une amplification du dommage. Ce retard est partiellement dû en majeure partie à la diversité des interlocuteurs (opérateur, sous-traitant, maître de l'ouvrage, ...) et la difficulté qui s'ensuit de déterminer l'instance responsable. En pareille occurrence, le service de médiation s'adresse prioritairement à l'opérateur désigné par le plaignant pour compte et parvient à obtenir la restauration des lieux ainsi qu'un geste commercial en compensation des désagréments occasionnés.

1.3. Dommages et dégradations aux conduites d'eau, de gaz, d'électricité ou réseaux de communications électroniques appartenant à un autre opérateur

L'exécution des travaux de maintenance ou d'infrastructure peut entraîner une rupture accidentelle des conduites souterraines (eau, électricité, gaz) ou du réseau d'un autre opérateur de services de communications électroniques.

Proximus est venu faire une pré-installation de mon câble Proximus. Les sous-traitants ont poussé ce câble à travers un conduit de 110 qui se retrouve dans mon coude d'énergie, puis au sous-sol. La société de distribution d'eau est venue sur le site pour faire mon raccordement à l'eau, mais ils ne peuvent pas le faire car le conduit de 110 est déjà utilisé par Proximus, tandis que Proximus devrait faire passer son câble dans le conduit de diamètre 50. La société de distribution d'eau refuse de me connecter car ils ne garantissent pas l'étanchéité. Un technicien de Proximus est arrivé chez moi pour installer la fibre optique. Il a percé des trous sans mon autorisation et a endommagé des câbles coupant l'électricité dans certaines parties de mon appartement. A la demande de Mobile Vikings, j'ai appelé un électricien moi-même et payé la facture de 250€. Proximus et Mobile Vikings ne remboursent pas. Cela fait donc six mois que j'attends ce remboursement de 250 €.

Le service de débouchage a été commandé d'urgence en raison du colmatage. C'est 100% en raison des déchets et des pierres qui se sont retrouvés dans le tuyau d'égout après l'installation de la fibre. S'il vous plaît, intervenez.

L'ouvrier de Fiberklaar a garé son véhicule de chantier sur notre implantation et a endommagé notre connexion internet au sol (Telenet). Depuis, la connexion est défectueuse, Telenet a examiné la connexion à distance et viendra effectuer la réparation en urgence car nous sommes un client commercial.

Ces interruptions accidentelles de services sont lourdes de conséquence. Elles visent en effet des ressources indispensables telles que l'eau, l'électricité et Internet correspondant à des besoins de première nécessité. Le rétablissement des services impose une parfaite collaboration et coordination entre l'ensemble des fournisseurs et opérateurs concernés. De plus, les frais de réfection et remise en service devraient, en tout état de cause, être exclusivement à charge de l'opérateur ou fournisseur responsable des dégâts.

1.4. Dommages et dégradations internes aux propriétés privées

1.4.1. Murs et plafonds

Le technicien d'Orange qui est passé chez nous pour faire les branchements a dû forer notre mur afin de faire passer le câble de l'extérieur vers l'intérieur. Le problème est que le technicien a dû forer deux fois le mur et le premier forage a endommagé notre mur. Nous aimerions obtenir un dédommagement car le technicien n'a pas effectué correctement son travail.

Assez régulièrement, l'exécution des travaux de maintenance et d'infrastructure entraînent des fissures et autres dégradations aux murs et plafonds. Bon nombre de ces dégradations et dommages pourraient, moyennant une étude technique préalable et des choix de techniques appropriés et moins invasifs, être évités.

Orange m'a envoyé un technicien pour réaliser l'installation Internet à mon domicile. Le technicien a effectué sans mon consentement divers percements dans les murs, plafonds, sols, etc. Celui-ci a cassé deux plafonds, détérioré le balatum ainsi que le planché situé dans le grenier de mon habitation ; etc.

En outre, les dommages ainsi causés peuvent concerner des personnes autres que des abonnés de l'opérateur à l'origine des travaux. En pareille occurrence, les services de première ligne devraient pouvoir traiter ce type de requête et orienter les personnes impactées vers les services techniques compétents.

Cela étant, au terme de la médiation, une conciliation est généralement trouvée dans ce type de litiges.

1.4.2. Biens mobiliers

Dans une moindre mesure, les travaux de maintenance et d'infrastructure peuvent endommager des biens meubles.

Lors de l'installation de la fibre, le technicien de Proximus a en partie détruit l'intérieur de notre armoire faite sur mesure. Il nous a dit ne pas avoir le temps de le faire convenablement et a préféré arracher ce qui l'encombrait. Je souhaite le remboursement des travaux nécessaires à la réparation de notre armoire.

En l'espèce, l'opérateur en cause a, dans le cadre de la médiation et au vu du devis et des photos produites par la requérante, consenti à prendre en charge les frais de réparation.

1.5. Dommages immatériels

Je suis titulaire d'une étude d'huissier de justice. Les abords de mon étude sont restés et restent dans un état inacceptable ; les trottoirs ont été ouverts à trois reprises et la remise en état fait toujours défaut. Pour mémoire, j'ai dû supporter une grue en panne devant mes parkings pendant plus de trois semaines. Mon service de nettoyage a dû intervenir, à plusieurs reprises, au vu des entrées intempestives des sous-traitants de Proximus, ces derniers n'ayant aucune respectabilité quant à tenue des sols de l'étude.

Outre les dommages matériels, les travaux de maintenance et d'infrastructure occasionnent dans certains cas des dégâts immatériels. Ces dégâts immatériels consistent essentiellement dans des gênes et incommodités. Ainsi, l'accès vers un garage peut du fait des travaux être entravé.

Il y a une boîte Telenet sur mon terrain juste en face de mon garage. Cela m'empêche d'utiliser ma porte de garage. C'est très frustrant. Je souhaite que Telenet déplace cette boîte pour que je puisse utiliser mon garage.

Certains plaignants déplorent également la poussière et la saleté consécutives aux travaux réalisés.

Pour le troisième jour consécutif, les ouvriers de Fiberklaar se sont présentés à ma porte à l'improviste, sans explication, pour forer à nouveau dans divers murs de la résidence. Tout ce perçage dans les murs apporte beaucoup de saleté.

L'ensemble de ces plaintes attestent de la nécessité d'une prise en compte et évaluation préalable des potentielles nuisances directes et indirectes susceptibles d'incommoder l'ensemble des personnes résidant à proximité des travaux.

2. Responsabilité des opérateurs et recommandations

Conformément à l'article 6.5 du Code civil, toute personne est responsable du dommage qu'elle cause à autrui par sa faute. La faute consiste dans un manquement à une règle légale imposant ou interdisant un comportement déterminé ou à la norme générale de prudence qui doit être respectée dans les rapports sociaux (article 6.6, du Code civil)

En conséquence, tout opérateur se doit de réparer les dommages consécutifs aux travaux de maintenance et d'infrastructure. Il se doit d'assumer les coûts des réparations et les indemnisations dues à la suite des dommages causés par ses techniciens ou sous-traitants.

Dans la majorité des cas, les travaux sont réalisés par des sous-traitants. Un meilleur encadrement technique permettrait certainement de limiter les erreurs techniques et par la même occasion, les dommages qui en résultent.

Travaux de rebouchage mal effectués par le sous-traitant : Il s'agissait d'une part de faire une tranchée sur les 100 mètres qui séparent la maison du trottoir et d'autre part de fixer deux boîtiers à l'intérieur. Ces travaux ont été exécutés en dehors de toutes les règles de l'art : à l'extérieur, une tranchée a été réalisée sans se soucier notamment du tissu placé pour éviter la pousse de mauvaises herbes. Ce tissu a été purement et simplement arraché. Tout a été rebouché sans plus. C'est une catastrophe, tant dans mon allée privée que sur le trottoir public. A l'intérieur, ce n'est pas mieux : le technicien a essayé de placer un boîtier près de la télévision comme cela ne fonctionnait pas, il l'a purement et simplement arraché, arrachant peinture et plâtras. Dans mon garage, le placement de ce boîtier et les connexions ne sont rien de plus qu'un bricolage d'amateur.

Sur le plan technique, il appartient, à tout opérateur de s'assurer de la formation et des compétences de ses sous-traitants afin de limiter les erreurs d'exécution ainsi que les dommages qui en résultent.

En novembre, notre allée a été ouverte par Proximus parce qu'ils voulaient installer un câble pour la fibre optique. L'allée a été fermée mais est dans un état misérable et pas avec les mêmes matériaux. J'ai envoyé une lettre recommandée pour cela il y a des semaines, mais je n'ai reçu qu'un numéro de dossier en réponse.

En cas de dommage, la réparation ou la remise en état des lieux devrait toujours intervenir le plus rapidement possible sous peine d'aggravation de la situation. Cette diligence est d'autant plus requise que le dommage affecte la distribution d'une ressource essentielle ou entrave la sécurité publique.

Proximus est venue installée la fibre chez nous. Les sous-traitants ont mis l'accès à notre maison dans un bel état (pierres décaissées, plaques de béton cassées, dalles délogées, trou devant le garage, ...) ce qui a occasionné des chutes heureusement sans gravité et même les facteurs n'ont plus voulu monter livrer les colis car c'était devenu trop dangereux. Trois jours après l'installation de la fibre une équipe est venue nous dire que tout serait rebétonné et dallé. Finalement, plus jamais personne n'est revenu.

De plus, les services techniques devraient, après chaque intervention, remettre les lieux dans leur état initial. En effet, il semble naturel que les services techniques remettent les lieux en ordre une fois achèvement des travaux.

Enfin, l'instauration, une fois les travaux achevés, d'un contrôle systématique ou d'un système de validation permettrait de réduire significativement les litiges et contestations.

C. Conclusion

Les travaux de maintenance et d'infrastructure sont essentiels à l'amélioration des services de communications électroniques et la transition technologique.

Ces travaux engendrent cependant un nombre important de plaintes auprès du service de médiation.

Bien que le cadre réglementaire, soit clairement établi avec des dispositions telles que l'article 99 de la loi du 21/03/1991 et le Livre 6 du Code civil, celui-ci gagnerait à être complété par des pratiques plus rigoureuses de la part des opérateurs. Ce renforcement des pratiques passe notamment par une meilleure concertation et communication avec les propriétaires, des interventions et réparations rapides en cas de dégradations du domaine public, le respect des normes urbanistiques et environnementales et un meilleur encadrement tant technique que contractuel des sous-traitants et techniciens.

En somme, une meilleure coordination entre l'ensemble des parties impliquées est cruciale pour concilier l'innovation technologique et la préservation des infrastructures d'une part et les droits et intérêts des propriétaires d'immeubles d'autre part.

4

La qualité des réseaux mobiles : une préoccupation croissante



A. Introduction	43
B. Expériences négatives des utilisateurs et causes des plaintes	43
1. La distance par rapport aux antennes mobiles contribue à une mauvaise couverture	43
2. Des facteurs externes à l'origine des problèmes de réseaux mobiles	44
3. Des travaux sur le parc d'antennes entraînent des perturbations temporaires (non annoncées)	45
C. Obligation de moyens versus obligation de résultats	45
1. Dispositions légales et contractuelles relatives à la couverture des réseaux mobiles et à la fourniture d'informations aux utilisateurs	45
2. Solutions techniques potentielles	46
3. Résultat de la médiation	47
D. Conclusion et recommandations	47

A. Introduction

En 2024, le service de médiation a été sollicité 276 fois par des utilisateurs de télécommunications qui étaient mécontents de la qualité des réseaux mobiles et qui n'ont pas reçu de réponse ou de solution adéquate de leur opérateur télécom en première ligne. Le nombre de plaintes concernant cette problématique augmente. En 2023, 208 utilisateurs ont demandé une médiation en raison de problèmes de réseau mobile. En 2022 et 2021, il s'agissait, respectivement, de 100 et 96 plaintes.

Ce sont les clients des trois opérateurs de réseau qui déposent le plus grand nombre de plaintes : Proximus (y compris la marque Scarlet) a fait l'objet du plus grand nombre de plaintes en 2024, avec 112 réclamations. Telenet (dont fait partie la marque Base) suit avec 109 plaintes, tandis qu'Orange (y compris les plaintes concernant Hey!) en a reçu 55. Le top 5 est complété par les opérateurs ne disposant pas de leur propre réseau : VOO et Unleashed ont reçu six plaintes chacun en 2024. Dix-sept des demandes de médiation susmentionnées concernaient plusieurs opérateurs.

Le service de médiation est conscient que le nombre de plaintes paraît peu élevé par rapport au nombre total de connexions mobiles et que la grande majorité des utilisateurs sont satisfaits de leurs services de téléphonie mobile. Néanmoins, l'augmentation du nombre de plaintes, qui a atteint un niveau record, est inquiétante, surtout à l'heure où les services mobiles remplacent de plus en plus la ligne fixe traditionnelle. Dans de nombreux cas, le téléphone mobile est même devenu le principal moyen de communication des familles et des entreprises.

D'après le rapport sur les chiffres du marché des communications électroniques et de la télévision pour 2023 publié par l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT), la tendance à la baisse de l'utilisation de la téléphonie fixe se poursuit. En 2023, le rapport faisait état de la suppression de près de 300.000 lignes téléphoniques fixes. En revanche, la communication du Conseil de l'IBPT du 19 juin 2024 sur l'état du marché des communications électroniques et de la télévision (2023) montre que le nombre total de cartes SIM actives a augmenté de 6,7% pour atteindre 19,93 millions en 2023.

Les plaintes introduites auprès du service de médiation confirment que les utilisateurs se servent de plus en plus de leur appareil mobile à domicile ou dans leur entreprise comme substitut à la ligne fixe. Les services mobiles ne sont donc plus utilisés uniquement pour être joignable lors du départ de son domicile ou de son lieu de travail.

Il est indéniable que les applications des connexions mobiles, et plus particulièrement, internet mobile, se sont considérablement développées ces derniers temps. À l'heure actuelle, les smartphones sont fréquemment utilisés non seulement pour passer des appels, envoyer des e-mails, accéder aux réseaux sociaux ou rechercher des informations sur internet, mais aussi pour des applications telles que le streaming, le gaming, les véri-

fications en deux étapes au moyen d'identifiants comme "Itsme", la création d'un hotspot, le contrôle de la domotique et la participation à des réunions en ligne, pour n'en citer que quelques-unes. Lorsque des problèmes de réseau mobile perturbent, temporairement ou non, ce large éventail d'applications, cela peut avoir un impact sérieux sur les clients, tant particuliers que professionnels.

Le service de médiation considère, dès lors, qu'il est important d'aborder le problème de qualité du réseau dans ce rapport annuel. Les principaux problèmes seront répertoriés en s'appuyant sur des exemples représentatifs de plaintes. En outre, les dispositions contractuelles et légales pertinentes portant sur ce sujet de plus en plus important, ainsi que les solutions potentielles pour les utilisateurs, seront commentées. Enfin, un certain nombre de recommandations seront formulées.

B. Expériences négatives des utilisateurs et causes des plaintes

1. La distance par rapport aux antennes mobiles contribue à une mauvaise couverture

Depuis très longtemps, la couverture du réseau mobile n'est pas fantastique. Cependant, elle s'est encore détériorée ces dernières années. La situation est si mauvaise que nous devons utiliser en permanence la fonction « Voice over wifi » (appeler par Wi-Fi). Bien entendu, lorsque nous sortons de notre réseau Wi-Fi, la connexion est à nouveau abominable, ce qui entraîne une coupure de la communication. Maintenant, Proximus effectue des travaux à cet endroit, ce qui fait que nous sommes complètement isolés. (...) Je comprends que nous ne vivons pas dans un centre-ville et que notre couverture mobile ne sera donc pas la meilleure. Mais avec la couverture dont nous disposons ici, nous avons l'impression de vivre en pleine campagne en Roumanie, pour ainsi dire. Il faut savoir qu'à cette adresse, nous ne vivons pas seulement avec notre famille, mais qu'il y a au moins 10 autres résidences permanentes. Et, ce qui est le plus important encore, ma femme et moi allons rouvrir l'hôtel à cette adresse d'ici un mois. Si l'hôtel est plein en été, cela représentera 58 personnes supplémentaires. Bien sûr, nous payons tous notre abonnement correctement, mais les services (mobiles) que nous recevons en retour ne sont pas à la hauteur.

Proximus a constaté que l'adresse du plaignant se trouvait à 1,54 km de l'antenne-relais la plus proche, ce qui correspondait à la limite de réception du signal. Dans ces circonstances, dans la mesure où le client dispose d'un accès à internet fixe et d'un appareil GSM courant, l'opérateur a recommandé l'utilisation du « Voice over wifi » (VoWiFi) (voir les explications au point C.2.). L'opérateur a également souligné que l'ajout d'une antenne supplémentaire nécessitait plusieurs permis, ce qui serait impossible à court terme.

J'ai résilié mon abonnement chez Mobile Vikings le 4 avril [2024] en raison de problèmes constants avec ma connexion. Mobile Vikings n'a cessé de me tromper depuis le 9 février en m'envoyant des messages insinuant que mon appareil était défectueux. Et ils continuent de prétendre que je n'ai pas répondu à leur question. Leur question était toujours : à quel endroit vous trouvez-vous ?

Unleashed a fait savoir qu'une enquête avait été demandée auprès du gestionnaire de réseau Proximus. Il est ressorti de leur réponse que l'adresse du plaignant était située à 1,5 km de l'antenne-relais la plus proche et qu'elle souffrait d'un « indoor coverage gap », c'est-à-dire d'une couverture réseau insuffisante à l'intérieur de la maison. Unleashed a reconnu que le changement d'opérateur était, dès lors, la seule décision sensée. L'opérateur était disposé à poser un geste commercial sous la forme d'une note de crédit d'un montant de 58 €.

Coupures fréquentes des connexions téléphoniques, lenteur des débits de données mobiles et manque de fiabilité des services de téléphonie. Ces problèmes ont un impact significatif sur nos activités commerciales : retards dans les communications, baisse de la productivité et frustration des employés et des clients. Nous voulons pouvoir résilier gratuitement les contrats B2B de notre ASBL et transférer gratuitement tous les numéros chez un autre opérateur, avec lequel nous avons déjà eu une période d'essai.

Après enquête, Telenet a constaté que l'ASBL en question se trouvait entre deux antennes-relais, ce qui expliquait la mauvaise couverture. Dans le cadre de la médiation, Telenet a décidé, compréhensif, de ne pas facturer de frais de résiliation si l'ASBL choisissait de changer d'opérateur.

L'une des causes les plus fréquentes des réclamations est la suivante : les plaignants vivent dans une zone où la couverture du réseau est faible, ce qui est souvent dû à la distance qui les sépare de l'antenne la plus proche. Une distance de 1,5 km peut déjà entraîner une détérioration considérable de la qualité de la couverture, en particulier à l'intérieur,

mais aussi, dans une certaine mesure, à l'extérieur de l'habitation ou de l'entreprise.

Dans ces circonstances, les opérateurs recommandent généralement l'utilisation de VoWiFi (voir les explications au point C.2.) car l'installation d'une antenne supplémentaire ne peut se faire instantanément. Ce processus dépend de l'obtention des permis nécessaires auprès des autorités locales et doit tenir compte de l'éventualité de procédures juridiques.

2. Des facteurs externes à l'origine des problèmes de réseaux mobiles

Depuis l'année dernière, j'ai signalé que la couverture mobile était très faible, je voulais recevoir une Femtocell [un amplificateur de réseau d'intérieur] mais Orange a toujours invoqué l'excuse qu'il y avait une panne au niveau de l'antenne. La panne a finalement été résolue, mais la couverture était toujours aussi mauvaise.

D'après Orange, le réseau 3G et 4G à l'adresse du plaignant était très bon. L'opérateur attribuait à l'isolation de la maison le fait que le plaignant avait néanmoins une faible couverture mobile. Orange a confirmé que de légères adaptations avaient déjà été effectuées par le passé sur l'antenne-relais en question. L'opérateur a également souligné que les femtocells ne sont plus proposées. Il a été conseillé au plaignant d'essayer d'appeler par Wi-Fi (voir les explications au point C.2.). Dans sa réponse, le plaignant a indiqué qu'il était question depuis peu d'une couverture 5G (voir les explications au point C.2.), de telle sorte que le problème de qualité du réseau mobile d'Orange était résolu.

La réception d'un signal à notre domicile a été très mauvaise, voire totalement absente, depuis le début. (...) Cela signifie que Proximus m'a proposé un contrat avec un abonnement de téléphonie mobile en octobre 2023 ou aux alentours de cette date, alors qu'il savait ou aurait dû savoir qu'à notre domicile, la réception du signal nécessaire pour une connexion normale de téléphonie mobile était faible ou inexistante. Proximus s'est donc rendu coupable de tromperie. Proximus a manqué à son devoir de diligence en n'informant pas le client, avant la conclusion du contrat, du fait que le signal au lieu de résidence était inexistant ou très mauvais, de telle sorte qu'un téléphone mobile ne pouvait pas, ou pas normalement, être utilisé chez lui.

Proximus attribue les problèmes de couverture du réseau mobile non pas tant à l'antenne la plus proche mais à la zone boisée où habitait le plaignant. D'après l'opérateur, il n'était pas prévu d'installer une antenne supplémentaire dans un avenir proche, car Proximus s'attendait à ce que, compte tenu de l'environnement verdoyant, le permis ne soit probablement pas accordé du tout. En plus d'une compensation commerciale, le plaignant s'est vu conseiller de téléphoner par VoWi-Fi et Proximus lui a rappelé la possibilité de résilier son contrat sans frais.

La qualité et la disponibilité d'un réseau peuvent être affectées par plusieurs facteurs indépendants de la volonté d'un opérateur de télécommunications. Il est reconnu qu'une bonne isolation, les matériaux de construction (tels que l'acier et le béton...), le relief, la végétation, les conditions météorologiques et même la présence d'une grue de chantier peuvent perturber la transmission des ondes radio par lesquelles le signal du téléphone mobile est transporté.

Même les phénomènes saisonniers, qui déterminent la présence ou l'absence de feuilles sur les arbres, jouent un rôle non négligeable dans cette problématique. Il s'avère que les normes énergétiques plus strictes lors de la construction (transformation) d'habitations sont inversement proportionnelles à la qualité de la couverture à l'intérieur. Mais la présence d'arbres, de collines et de certaines structures de bâtiments peut également entraîner une réduction de la qualité de la couverture du réseau mobile à l'extérieur. Pour ce problème également, le VoWiFi et le déploiement de la technologie 5G (voir les explications au point C.2.) pourraient éventuellement apporter une solution.

3. Des travaux sur le parc d'antennes entraînent des perturbations temporaires (non annoncées)

Depuis une bonne semaine, nous n'avons pas ou très peu de réception à la maison, et c'est le cas pour tous les membres de la famille. Nous ne pouvons passer ou recevoir des appels que si nous sommes à la fenêtre ou à l'extérieur, et l'intensité du signal est alors très faible. J'ai déjà manqué un appel important du centre de donneurs à cause de cela !!! Apparemment, une antenne-relais a été débranchée sous prétexte de travaux sur le réseau 5G. Il n'y a pas eu de communication sur le fait que nous allons subir des désagréments à cause de cela. (...) Mais ils s'attendent à ce que je continue à payer ma facture coûteuse pour une réception médiocre et/ou inexistante ! Payez-vous un pain complet chez le boulanger si vous n'en recevez que quelques tranches parce qu'il est en train d'installer un nouveau four ? Telenet refuse pertinemment toute compensation alors que nous sommes clients depuis des années et que ce n'est pas la première fois que leur service onéreux ne correspond pas à ce que je paie et à ce à quoi j'ai droit. J'envisage très fortement de changer de fournisseur.

Dans le cadre de la médiation, Telenet a confirmé que les travaux sur l'antenne en question étaient terminés. D'après l'opérateur, les conditions générales de vente ne donnent pas le droit d'obtenir des compensations dans de telles situations. Néanmoins, par esprit commercial, une compensation de 32€ a été accordée.

La médiation montre parfois que des problèmes de réseau mobile peuvent survenir en raison d'une panne de l'antenne locale. Ce type de problème peut généralement être résolu en quelques jours ou semaines par une intervention sur place de l'opérateur de réseau concerné. Une variante de cette problématique est la mise hors service temporaire des antennes dans le cadre des travaux de déploiement de la 5G (voir les explications au point C.2.) ou en raison du remplacement de certaines technologies. La question se pose de savoir pourquoi les opérateurs n'informent pas à l'avance les utilisateurs concernés de ces travaux planifiés afin qu'ils puissent éventuellement anticiper l'indisponibilité temporaire des services mobiles.

C. Obligation de moyens versus obligation de résultats

1. Dispositions légales et contractuelles relatives à la couverture des réseaux mobiles et à la fourniture d'informations aux utilisateurs

La fourniture de services de télécommunications est généralement considérée comme une obligation de moyens et non de résultats. En vertu de l'article 72 de la loi du 28 avril 2022 portant le livre 5 « Les obligations » du Code civil, l'obligation de moyens implique que le prestataire s'engage à mettre en œuvre tous les efforts raisonnables pour fournir un service déterminé, sans garantie que le résultat escompté soit effectivement atteint. Ceci est d'autant plus vrai pour les services mobiles, dont la qualité, comme décrit ci-dessus, peut dépendre de facteurs externes. Les opérateurs ont d'ailleurs inclus cet élément dans leurs conditions générales de vente.

Conformément à la décision du Conseil de l'Institut belge des services postaux et des télécommunications (IBPT) du 15 juillet 2015 relative aux indicateurs de qualité des services, en application de l'article 113 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, les opérateurs ont l'obligation de publier sur leur site internet des informations comparables, adéquates et actualisées sur la qualité de leurs services à l'intention des utilisateurs finaux.

Dans ce contexte, les opérateurs sont tenus de consentir des efforts raisonnables pour assurer la couverture mobile, mais il n'existe pas d'obligation de fournir un service garanti et sans faille. Cette position est soutenue par la directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen.

De plus, dans la mesure où il pourrait être question d'une obligation de couverture, elle ne peut pas se concentrer sur la couverture mobile à l'intérieur des bâtiments, qui est l'objet de la majorité des plaintes.

Néanmoins, conformément à l'article 11 de l'arrêté royal du 28 novembre 2021 relatif à l'accès radioélectrique dans la bande 700 MHz, des degrés de couverture minimaux sont d'application pour les opérateurs par rapport à l'ensemble de la population en Belgique. Plus précisément, les opérateurs de réseaux tels que Proximus, Telenet et Orange doivent être en mesure de garantir une couverture réseau de plus de 99 % de la population belge. Elle est donc distincte de la couverture géographique des réseaux mobiles, qui se réfère à la couverture mobile dans tous les endroits possibles en Belgique.

Par conséquent, les opérateurs ne peuvent pas et ne doivent pas toujours garantir une couverture totale, avec les services mobiles de haute qualité qui en découlent. Les utilisateurs peuvent consulter le site internet de l'IBPT, et plus particulièrement les cartes de couverture pour les communications mobiles (atlas), afin d'obtenir des informations sur la puissance du signal des différents opérateurs de téléphonie mobile à leur adresse grâce à un code couleur. Toutefois, une bonne puissance du signal n'empêche pas la qualité des connexions mobiles de fluctuer. Lorsque de nombreux utilisateurs sont actifs simultanément au même endroit, la vitesse de téléchargement peut diminuer car le réseau peut être surchargé dans de telles circonstances.

Le fait qu'à proprement parler, les opérateurs ne soient pas tenus de respecter les critères légaux relatifs à la qualité de la disponibilité des réseaux mobiles n'exclut pas qu'ils soient effectivement obligés d'informer les utilisateurs sur le niveau du service.

En effet, l'article 108 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques stipule explicitement que les entreprises de télécommunications doivent inclure un certain nombre d'éléments dans les contrats avec les abonnés, dont des informations sur les niveaux de qualité du service offert. Par conséquent, l'essentiel est que les utilisateurs puissent se faire une idée précise de la qualité de la couverture mobile à leur adresse avant de souscrire un contrat avec un opérateur. Les plaintes montrent que ce n'est pas toujours le cas. Il va de soi que, dans l'application de l'article de loi précité, les opérateurs ne peuvent prendre en compte les facteurs indépendants de leur volonté, ni des pannes qui peuvent entraîner une diminution temporaire de la qualité de la couverture.

Dans ce contexte, il est également pertinent de souligner qu'en octobre 2021, sur proposition du ministre des Télécommunications, le feu vert a été donné pour le lancement d'un plan national pour le haut débit fixe et mobile. Ce « Plan pour la large bande » avait pour objectif de stimuler les investissements dans les réseaux des opérateurs afin d'éliminer les « zones blanches », qui concernaient environ 138.000 ménages.

2. Solutions techniques potentielles

2.1. Voice over wifi

L'expression « Voice over wifi », souvent abrégée en VoWiFi, signifie « appel par Wi-Fi ». Il utilise un réseau Wi-Fi au lieu des réseaux mobiles traditionnels. Cette technologie utilise une connexion Wi-Fi existante pour permettre les appels vocaux.

En tant que technologie, les appels Wi-Fi sont particulièrement utiles lorsque la couverture du réseau mobile à l'intérieur n'est pas optimale. En effet, les utilisateurs peuvent basculer sur la connexion Wi-Fi à la maison ou au bureau pour passer des appels. Toutefois, l'utilisation de cette technologie est soumise à un certain nombre de conditions. Tout d'abord, l'utilisateur doit disposer d'un smartphone compatible.

La plupart des smartphones modernes, quel que soit le système d'exploitation, prennent en charge cette fonction. De plus, le fournisseur doit également prendre en charge le VoWiFi. Dans la pratique, la plupart des grands opérateurs soutiennent cette technologie. En principe, les appels via le Wi-Fi ne se font pas au détriment des minutes d'appel ou du forfait de données. Au lieu de cela, ils utilisent la connexion Wi-Fi existante, ce qui signifie qu'ils consomment du volume d'internet fixe à large bande.

Toutefois, les plaintes révèlent que la qualité du Wi-Fi peut parfois être tout aussi problématique. Lorsque les utilisateurs veulent ou peuvent utiliser le VoWiFi mais que le signal Wi-Fi est faible, les opérateurs recommandent parfois la location d'un amplificateur de Wi-Fi. Cela entraîne un surcoût mensuel de quelques euros, ce qui provoque le mécontentement de certains clients, justement parce qu'ils s'attendent à une réduction de leur redevance d'abonnement.

Les sites internet des opérateurs de télécommunications fournissent généralement des informations détaillées sur la technologie VoWiFi, y compris une liste des appareils mobiles compatibles. Cependant, les plaignants indiquent que les opérateurs ne les informent pas toujours systématiquement en première ligne à propos de cette solution possible lors d'une contestation de la qualité de couverture à l'intérieur. Bien que le VoWiFi constitue une amélioration pour de nombreux utilisateurs, certains signalent dans leurs plaintes ou pendant la médiation que la qualité de la couverture du réseau reste faible à leur adresse en fonction de leur expérience personnelle.

2.2. 5G

La technologie 5G est le successeur des générations précédentes de réseaux mobiles, à savoir la 2G (déjà obsolète), la 3G (supprimée progressivement par différents opérateurs à partir de 2024) et la 4G. La 5G, ou « réseaux de cinquième génération », est, en principe, beaucoup plus rapide que la 4G. Cette technologie permet à beaucoup plus d'utilisateurs de se connecter simultanément au réseau. En outre, la 5G devrait être plus stable et plus fiable que les réseaux précédents.

Un autre avantage de la technologie 5G est la possibilité de connecter entre eux un grand nombre d'appareils sans fil, avec un retard (latence) de quelques millisecondes seulement. Cela ouvre la porte à de nombreuses nouvelles applications. Entre-temps, les opérateurs de réseaux déploient la 5G depuis quelques années, un projet de grande envergure qui prendra encore plusieurs années pour être mené à bien. Certaines plaintes montrent que les mises à niveau des antennes par les opérateurs, qui permettront d'utiliser la 5G à l'avenir, provoquent des pannes temporaires. Néanmoins, on peut s'attendre à ce que cette technologie permette d'améliorer encore la qualité des réseaux mobiles dans les années à venir, ce qui, espérons-le, entraînera une diminution du nombre de plaintes.

3. Résultat de la médiation

Dans la mesure où la mauvaise couverture mobile ne résulte pas de travaux sur les antennes GSM, d'une défaillance temporaire de l'infrastructure des opérateurs ou d'une carte SIM défectueuse, l'intervention du service de médiation n'est pas toujours une garantie d'améliorations. Si le plaignant n'en a pas été informé au départ, les opérateurs signalent l'existence du VoWiFi (voir plus haut) pendant la médiation, ce qui permet, dans certains cas, d'améliorer l'expérience de l'utilisateur.

Dans d'autres cas, les opérateurs conseillent généralement de s'adresser à un concurrent susceptible d'offrir une meilleure couverture mobile. Toutefois, si le client est lié par un contrat dit d'offre conjointe, c'est-à-dire un contrat à durée déterminée (généralement 24 mois) combiné avec l'acquisition d'un appareil à prix avantageux, un changement d'opérateur peut entraîner la facturation d'une valeur résiduelle élevée pour l'appareil en question.

Dans de telles situations, le service de médiation peut jouer le rôle de conciliateur en vue d'annuler tout ou partie de ces frais.

En principe, les opérateurs n'offrent pas de compensation aux clients confrontés à des problèmes de réseau mobile. Cela n'empêche pas le service de médiation de réussir de temps à autre à négocier des compensations temporaires sur les factures de télécommunications au cours de la médiation. Ces compensations sont généralement accordées en guise de remerciement pour la fidélité des clients.

D. Conclusion et recommandations

Bien que l'on puisse supposer que la majorité des utilisateurs de télécommunications sont généralement satisfaits de la qualité des réseaux mobiles en Belgique, le service de médiation ne peut pas ignorer le nombre croissant de demandes de médiation en 2024 concernant la mauvaise couverture mobile. Compte tenu de l'importance croissante des connexions mobiles et des applications de plus en plus nombreuses de la technologie, ce constat doit retenir toute l'attention des opérateurs.

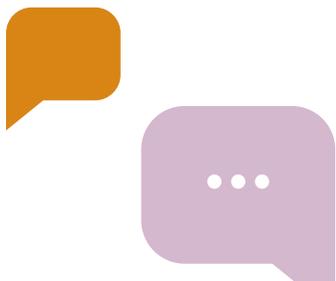
La plupart des plaintes semblent être dues à la distance par rapport à l'antenne la plus proche et/ou à des facteurs externes qui affectent la couverture, tels que les matériaux de construction de l'habitation ou de l'entreprise du plaignant, la présence de forêts, etc. Des travaux ou des pannes sur le parc d'antennes des entreprises de télécommunications peuvent également réduire la couverture et la qualité du réseau.

Le service de médiation enjoint les opérateurs à informer clairement les utilisateurs sur le niveau de qualité du réseau mobile dès la phase précontractuelle. En outre, il est nécessaire que ces informations soient systématiquement confirmées dans le contrat proprement dit. Cela permet d'éviter dans une large mesure les situations où le client est surpris négativement par la qualité de la couverture.

Cependant, la plupart des plaintes montrent que les problèmes se posent principalement à l'intérieur. En principe, les opérateurs ont une responsabilité limitée dans ce domaine, même s'il est attendu que leurs réseaux soient suffisamment performants pour que les clients puissent utiliser sans problème les applications courantes de téléphonie mobile à l'intérieur des bâtiments. Il est recommandé que, lors de plaintes en première ligne concernant une mauvaise couverture à l'intérieur des bâtiments, les opérateurs informent systématiquement et complètement les utilisateurs concernant le VoWiFi en tant que solution technique possible.

En outre, le service de médiation appelle les opérateurs à faire preuve de compréhension lorsque le plaignant n'observe pas d'amélioration significative après avoir testé le VoWiFi. Le cas échéant, il convient d'autoriser une résiliation gratuite du contrat. Cela permet aux abonnés de passer à un opérateur offrant une meilleure couverture du réseau. Dans le cas d'un contrat d'offre conjointe à durée déterminée, un compromis peut être recherché avec le plaignant concernant la facturation de la valeur résiduelle de l'appareil faisant partie du contrat. Cela évite à l'abonné de se sentir empêché de changer de fournisseur et lui permet de profiter ainsi pleinement du libre choix en matière de télécommunications sur le marché libéralisé.

Enfin, le service de médiation espère que la poursuite du déploiement de la 5G, et à plus long terme, de la 6G, ainsi que les autres développements technologiques éventuels auront un impact positif sur l'expérience de l'utilisateur et finiront par entraîner une diminution du nombre de plaintes.



5

Pratiques promotionnelles et commerciales : déficit informatif et imprécision



A. Introduction	49
B. Analyse	50
1. Déficit informatif : omission trompeuse	50
1.1. Modalités et conditions d'obtention de la promotion	50
1.2. Prix ou montant de la réduction de prix	50
2. Plaintes inhérentes aux promotions temporelles ou basées sur l'utilisation d'un service	51
2.1. Promotions à durée limitée	51
2.2. Promotions saisonnières	51
2.3. Promotions à vie	52
2.4. Promotion internet mobile illimité	52
3. Causes d'exclusion et d'inéligibilité	54
3.1. Promotions exclusivement réservées aux anciens/nouveaux abonnés	54
3.2. Rigidité des offres groupées	54
3.3. Incompatibilité : Réduction employeur	55
C. Conclusion	55

A. Introduction

Une promotion est une pratique commerciale visant à promouvoir la vente d'un produit ou d'un service. Elle revêt différentes formes, qu'il s'agisse de réductions de prix ou de bons de remboursement, et permet, par la même occasion, aux entreprises de maintenir une certaine visibilité sur le marché.

Dans le secteur des communications électroniques, les pratiques commerciales et promotionnelles s'inscrivent dans un contexte compétitif d'une part, et en perpétuelle évolution, d'autre part.

Le caractère compétitif propre au secteur des communications électroniques justifie le recours régulier des opérateurs de services de communications électroniques aux pratiques promotionnelles. Compte tenu des effets d'attraction et de rétention des abonnés, ces pratiques promotionnelles conditionnent le positionnement desdits opérateurs sur le marché.

Face à cette diversification et cette multiplication des pratiques commerciales et promotionnelles, il est difficile pour les utilisateurs finaux de faire des choix réellement adaptés à leurs besoins et intérêts. D'où l'importance des comparateurs de prix indépendants tel que l'outil proposé par le régulateur (l'IBPT), disponible sur le site www.meilleurtarif.be. Parallèlement, l'obligation pour les opérateurs de services de communications électroniques d'indiquer, sur un support durable au choix, au moins une fois par an, aux abonnés le plan tarifaire le plus avantageux en fonction de leur profil de consommation (article 109, alinéa 1er, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques) permet également d'orienter, au mieux, les utilisateurs finaux dans les dédales des offres promotionnelles. Enfin, conformément aux articles 110/1 et 111/4, de la loi précitée, il appartient à tout abonné de s'informer, gratuitement, auprès de son opérateur quant aux plans tarifaires les plus avantageux. L'abonnement parallèlement, du droit de changer de formule tarifaire auprès du même opérateur au moins une fois par an, sans frais, à l'exception de l'indemnité demandée afférente à un équipement acquis gratuitement ou à un prix inférieur lors de la souscription de l'abonnement.

Plus concrètement, les pratiques commerciales et promotionnelles répondent aux attentes croissantes des utilisateurs finaux. Ainsi, ces promotions permettent non seulement aux utilisateurs finaux et consommateurs d'accéder, moyennant une réduction des coûts, à un ensemble de services de communications électroniques (offres groupées, bundles, etc.), mais encore, d'acquérir des équipements (tablette, smartphone, etc.). Elles leur permettent également de bénéficier, parfois en primeur, de nouvelles technologies (fibre optique, 5G, etc.) ou de services additionnels (streaming, cloud, etc.), et ce, la plupart du temps à des prix avantageux.

Il n'empêche que les utilisateurs finaux sont bien souvent confrontés à des problèmes

et difficultés les empêchant de tirer avantage des promotions ainsi proposées : stock insuffisant, interruption unilatérale, exclusion du bénéfice de certaines promotions, etc.

J'ai acheté un Samsung S24, via la boutique en ligne de Telenet, pour le prix de 1024€ TVAC. Une remise de 150€ et une smart Watch étaient liées à cet achat. Je n'ai pas reçu l'appareil. Après plusieurs contacts, il m'a été dit que l'appareil n'était plus en stock. J'ai demandé un remboursement. En avril, il y a encore des promotions pour cet appareil.

J'ai signé un contrat avec une promotion d'un an soit 39,99€ au lieu de 60,99€. Le contrat a commencé en septembre. Après six mois, Proximus n'applique plus la promotion et me facture le prix plein. Je souhaite que la promotion soit appliquée comme prévu pendant douze mois.

Je souhaite changer de forfait au sein de HEY ! Cet opérateur propose actuellement une promotion à vie. Celle-ci n'indique pas clairement qu'elle ne s'applique pas aux clients existants. Je souhaite donc bénéficier de cette promotion qui correspond, dans mon cas, à une économie d'au moins 120€ par an.

Ces plaintes offrent un bref aperçu des difficultés et des problèmes auxquels sont régulièrement confrontés les utilisateurs finaux à la suite d'actions promotionnelles. Elles témoignent également de la nécessité, notamment, d'un renforcement de l'information en matière de pratiques commerciales promotionnelles. À titre indicatif, cette thématique est également abordée dans le rapport annuel 2016 du service de médiation (chapitre 7).

En 2024, 341 plaintes consécutives à ces pratiques promotionnelles et commerciales ont été introduites auprès du service de médiation pour les télécommunications. Ce nombre est comparable à celui relevé en 2023 (343). Ces plaintes concernent, par ordre décroissant, les opérateurs suivants : Telenet (146), Proximus Group (127), Orange (41), Hey ! (17), et VOO (9). Force est de constater que les opérateurs les plus concernés, à savoir Telenet et Proximus, totalisent à eux seuls 80,6% des plaintes enregistrées. Il s'agit, au passage, des opérateurs les plus présents actuellement sur le marché belge des communications électroniques.

Dans le cadre de ce chapitre, il s'agit d'identifier les problèmes inhérents aux pratiques promotionnelles et commerciales au regard du cadre réglementaire, notamment en ce qui concerne l'information et la protection des consommateurs, l'indication et la transparence des prix, la publicité, ainsi que les pratiques commerciales trompeuses.

B. Analyse

1. Déficit informatif : omission trompeuse

1.1. Modalités et conditions d'obtention de la promotion

Je conteste la différence entre la remise mentionnée sur le site internet de Proximus et celle appliquée lors de la conclusion de mon abonnement. J'exige l'application de la réduction telle que prévue.

Habituellement, les promotions et autres messages publicitaires sont diffusés dans les médias ou repris sur les sites internet des opérateurs de services de communications électroniques. Ces informations sont bien souvent lacunaires et ne spécifient pas clairement les conditions auxquelles ces promotions sont subordonnées.

Ainsi, dans l'exemple susmentionné, la promotion en question était uniquement applicable aux souscriptions effectuées sur le site internet de Proximus. Or, en l'espèce, la souscription a été réalisée en téléboutique. Manifestement, cette condition n'était pas clairement renseignée et, de ce fait, a échappé à l'intéressé. Les utilisateurs finaux se sentent généralement lésés face à ces comportements commerciaux qu'ils associent à des manœuvres trompeuses.

Des offres promotionnelles sont proposées sur le site web de Telenet. Il s'agit, en outre, d'une réduction de 120€. Nulle part sur le site web des règles/conditions restrictives ne sont annoncées. Comme je suis déjà client Telenet, je dois me connecter à mon compte pour bénéficier de cette promotion. Cependant, il s'avère qu'après m'être connecté à mon compte, cette offre n'est soudainement plus applicable. Pour moi, il s'agit d'une publicité trompeuse.

Toute pratique commerciale par laquelle l'opérateur s'abstient de fournir une information concernant les modalités ou conditions d'obtention d'une promotion dont le consumma-

teur moyen aurait besoin pour prendre une décision éclairée constitue une « omission trompeuse » au sens de l'article VI.99, §§1 et 2, du Code de droit économique. Cela inclut les cas où l'information est cachée, présentée de façon floue ou ambiguë. Dans tous ces cas, si cela conduit le consommateur à prendre une décision qu'il n'aurait pas prise autrement, la pratique doit être considérée comme trompeuse.

En conséquence, il incombe aux opérateurs de services de communications électroniques d'encadrer davantage leurs actions promotionnelles et de fournir, de manière claire et complète, les modalités et critères afférents aux promotions proposées.

1.2. Prix ou montant de la réduction de prix

Bon nombre de promotions consistent en une remise ou une réduction de prix. Dès lors que le prix constitue l'un des principaux éléments déterminants du consentement des utilisateurs finaux, il importe que celui-ci soit renseigné clairement et de manière non équivoque.

Je dispose d'un numéro prépayé auprès de Mobile Viking. J'ai contracté un abonnement Internet à domicile chez Mobile Vikings Le prix annoncé par Mobile Viking a toujours été de 37€/mois TVAC. Cependant, ma première facture indique un tarif de 40€/mois, ce qui correspond au prix sans promotion. Lors d'une réclamation, le service client m'a expliqué que le tarif réduit de 37€/mois nécessitait une recharge mensuelle de 10€ sur le numéro prépayé, une condition qui n'a jamais été clairement mentionnée : ni lors du processus de souscription en ligne, ni dans les conditions générales ou le résumé du contrat, ni dans le mail de confirmation de commande. C'est justement parce que Mobile Viking proposait la formule Internet la moins chère (avantage dont se targue Mobile Viking à plusieurs reprises en comparant ses offres à celles de ses concurrents) que j'ai opté pour cet abonnement Je dénonce une pratique déloyale et trompeuse, car le tarif de 37€/mois m'a été présenté sans réserve et confirmé à plusieurs reprises. Je demande donc l'application du tarif convenu, à savoir 37 €/mois, pour tous les mois à compter du 19 août 2024, conformément aux termes initiaux du contrat.

Cette plainte met parfaitement en lumière les problèmes de transparence consécutifs à une information insuffisante sur le prix. A priori, le non-respect du prix initialement proposé, convenu et confirmé contrevient au principe de la convention-loi (article 5.69 du Code civil). La présentation ambiguë du prix s'apparente à une omission trompeuse (article VI.91 du Code de droit économique). En conséquence, l'intéressé serait fondé à demander l'annulation de la convention et à prétendre à une réparation en raison du préjudice subi.

Les prix et autres remises liés à des actions promotionnelles devraient toujours être communiqués de manière transparente et loyale, sous peine d'être assimilés à des omissions trompeuses.

Dans ce contexte, l'essentiel de l'action du service de médiation consiste généralement, à rétablir les droits et intérêts des consommateurs. Ainsi, dans le cadre de la plainte reprise ci-avant, Mobile Vikings a consenti à la résiliation sans frais de l'abonnement ainsi qu'à un remboursement de 9€ correspondant aux mois sans promotion.

2. Plaintes inhérentes aux promotions temporelles ou basées sur l'utilisation d'un service

2.1. Promotions à durée limitée

Les promotions à durée déterminée correspondent, le plus souvent, à des remises ou réductions de prix, généralement pendant une période de six ou douze mois.

Je constate que 58,22€ ont été débités via prélèvement automatique pour Telenet, alors que je paie normalement 87,22€ par mois. Selon le service client, cela serait dû au fait que mon abonnement serait réduit pendant un an.

L'ignorance des conditions et durée précises de ces remises/réductions de prix est, régulièrement, source d'interpellations et de litiges.

Il y a quelques mois, Proximus m'avait fait une réduction de 5€ sur mon abonnement Internet. Celle-ci devait être valable durant 12 mois. Cependant, j'ai reçu un autre montant à payer sur ma nouvelle facture.

Il est également fréquent que les abonnés se plaignent d'une augmentation du montant de leur redevance, et ce, en dépit de la remise initialement accordée. Dans les faits, ces augmentations résultent des changements tarifaires ou encore des indexations opérées par l'opérateur en application de l'article 108 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Dans d'autres cas, l'augmentation de la redevance correspond simplement au retour au prix standard à l'issue de la période promotionnelle. Dans ce dernier cas, une notification informant l'abonné de l'échéance imminente de la promotion initialement accordée permettrait, sans nul doute, d'atténuer cet effet de surprise.

2.2. Promotions saisonnières

Les promotions saisonnières visent à stimuler, à court terme, les ventes essentiellement d'équipements et autres terminaux (TV, tablettes, consoles, etc.) à un moment donné de l'année, à l'approche des fêtes de fin d'année ou d'événements promotionnels tel que le Black Friday, par exemple. Ces promotions saisonnières entraînent également des plaintes récurrentes. Celles-ci concernent principalement les délais de livraison ainsi que les ruptures de stock.

Le 8 mars 2024, nous avons commandé un iPhone 15 avec la promotion spéciale de Telenet. Il indiquait un délai de livraison de 3 à 4 jours ouvrables. Nous n'avons toujours rien reçu. J'ai déjà envoyé un WhatsApp plusieurs fois mais nous n'en savons pas plus. Track & Trace indique que l'envoi n'a pas été reçu. Le dernier message est que nous pouvons déposer une plainte auprès de Telenet.

En cas de manquement de l'opérateur à son obligation de livraison du bien au moment convenu, le consommateur lui enjoint d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire. Si l'opérateur n'effectue pas la livraison à l'issue de ce délai, le consommateur a le droit de mettre fin au contrat et, le cas échéant, de demander le remboursement du prix (article VI. 43 du Code de droit économique).

Le 4 avril 2024, j'ai vu une publicité sur le site de VOO pour un pack trio (internet, tv, mobile) à 73€ incluant une PlayStation 5. Après paiement, j'ai contacté VOO afin d'obtenir des informations sur la livraison de la PlayStation. A ce moment on m'a informé qu'il y avait eu une erreur. Aucune demande n'avait été enregistrée et la PlayStation était désormais en rupture de stock.

En cas de rupture de stock, l'article VI.34 du Code de droit économique prévoit que l'entreprise qui ne dispose plus des biens concernés est tenue de délivrer au consommateur, pour tout bien d'un prix supérieur à 25€ dont le stock est épuisé, un titre donnant droit à son achat dans un délai raisonnable et selon les termes de l'offre. Tant les griefs concernant les livraisons tardives que ceux relatifs aux ruptures de stock justifient la nécessité pour les opérateurs de services de communications électroniques de renforcer la logistique afférente aux promotions saisonnières.

Vu leur caractère cyclique, il devrait être possible d'anticiper la demande et d'adapter les stocks et délais de livraison en conséquence. Enfin, l'examen des plaintes atteste, dans le chef des abonnés, non seulement d'un haut niveau d'attentes à l'endroit de ces promotions saisonnières, mais également d'une profonde déception en cas d'insatisfaction.

Outre les problèmes de livraison ou d'indisponibilité, les cashbacks — soit le remboursement d'un certain pourcentage du prix d'achat ou la remise d'un appareil — accordés dans le cadre d'actions promotionnelles sont également source de difficultés et de problèmes.

Nouveau smartphone acquis via Proximus où j'ai droit à un cashback de 300€ et à une valeur de reprise de 130€. Samsung affirme que Proximus ne m'a pas informé correctement. Proximus prétend le contraire. Aucune des parties ne m'a aidé à trouver une solution.

Le 26/09/24, j'ai acheté un nouvel appareil grâce à mon abonnement, à savoir le Samsung Galaxy S24. Une smart Watch 7 était normalement fournie en guise de cashback. Je clique sur un lien vers le site pour demander ce cashback. Après avoir essayé plusieurs fois sur le site, je reçois constamment le message que la photo de la preuve d'achat est incorrecte. Chaque fois que j'en parle à Proximus, ils me communiquent le même lien en retour mais cela ne fonctionne toujours pas. Maintenant, ils me donnent simplement le numéro de Samsung et tirez votre plan !

Dans le cadre des promotions de type cashbacks, le remboursement d'une partie du prix d'achat ou la remise d'un bien correspondant incombent généralement à une entreprise tierce, a priori, étrangère à l'opérateur. Il s'ensuit, comme en témoignent les exemples susmentionnés, un risque accru de distorsions quant aux informations dispensées. Finalement, les abonnés se retrouvent désespérés, ne sachant pas exactement vers quel interlocuteur s'adresser en cas de difficulté, ou tout simplement pour bénéficier du cashback proposé.

Afin de remédier à cette situation, une meilleure coordination entre, d'une part, l'opérateur et, d'autre part, l'entreprise tierce, s'impose. Plus fondamentalement, dès lors que la vente est conclue auprès de l'opérateur, il revient à ce dernier, en qualité de vendeur professionnel, non seulement d'informer clairement et correctement l'abonné, mais également de pallier, dans l'immédiat, les éventuelles défaillances de l'entreprise tierce.

2.3. Promotions à vie

Un employé d'Orange m'a contacté à plusieurs reprises pour me proposer un abonnement à 15€, affirmant que ce tarif serait valable à vie. Après avoir accepté cette offre, l'employé a soudainement précisé que ce tarif de 15€ ne s'appliquerait qu'à la première année et qu'il augmenterait ensuite. J'ai alors immédiatement exercé mon droit de rétractation estimant que cette vente reposait sur des informations trompeuses.

Du point de vue des opérateurs, les promotions dites à vie représentent un moyen fréquent en vue de fidéliser leurs abonnés sur le long terme.

S'agissant des consommateurs, en revanche, les promotions dites à vie risquent, compte tenu de l'évolution des technologies de l'information, au fil du temps, de les contraindre à des formules inadaptées ou obsolètes. En outre, il n'est pas rare qu'un opérateur décide de mettre un terme, après un certain temps, à une formule ou un produit initialement lié à une promotion à vie. Entraînant la perte de la promotion initialement accordée ainsi que l'activation automatique d'une nouvelle formule.

De plus, comme déjà indiqué, il convient d'accorder une attention toute particulière aux informations dispensées dans le cadre d'actions promotionnelles. Ainsi, la dénomination des promotions conditionnées par une certaine temporalité requiert une terminologie claire, dépourvue de toute ambiguïté, afin de garantir une communication honnête et éviter les mécompréhensions et litiges. Il paraît donc malvenu, pour ne pas dire trompeur, de parler de promotion à vie alors qu'il s'agit, en réalité, d'une promotion dont la durée est limitée à une année.

Pour ces motifs, le service de médiation émet de sérieuses réserves quant à l'utilisation de la dénomination « à vie » au vu des plaintes et des nombreuses évolutions de la vie d'un contrat dans le secteur des communications électroniques.

2.4. Promotion internet mobile illimité

Les promotions proposant des abonnements internet illimités sont largement répandues. Elles offrent une solution bien pratique aux utilisateurs finaux qui consomment beaucoup de données, comme ceux qui font du streaming, jouent en ligne ou télétravaillent.

En 2023, 11 plaintes du genre ont été recensées. En 2024, cinq plaintes en rapport avec des abonnements internet illimités ont été enregistrées auprès du service de médiation. Effectivement, certains abonnés se heurtent à la limite d'« utilisation raisonnable », surtout pour l'internet « illimité » mobile, après quoi la vitesse de l'internet est drastiquement réduite.

J'ai un abonnement avec internet illimité (29€ par mois, 85 Go à pleine vitesse) et vous prétendez qu'après 85 Go, je peux simplement continuer surfer à vitesse réduite, ce n'est pas correct ! J'avais des invités dans ma maison de campagne cet été et après avoir utilisé 135 Go (2 août) soudainement plus d'internet. J'ai d'abord remplacé le routeur parce que je pensais qu'il était défectueux. Puis j'ai remplacé la carte SIM et je n'ai toujours plus la 4G bien que vous prétendiez qu'il est illimité, bien qu'à une vitesse plus lente de 85 Go. Je souhaite que Mobile Vikings trouve une solution, sinon je vais résilier cet abonnement s'il n'est effectivement pas illimité.

Les seuils appliqués par Mobile Vikings sont contraires aux lignes directrices de l'IBPT du 21 février 2022 sur l'offre d'internet « illimité ». Par ailleurs, lors de l'introduction de la plainte, les conditions générales de Mobile Vikings ne comportaient pas la mention prescrite en matière d'utilisation raisonnable (« fair use »).

L'IBPT admet que l'usage puisse être limité à une utilisation raisonnable, afin de garantir un internet de qualité à tous les clients. Toutefois, le régulateur estime que les opérateurs de télécommunications ne peuvent utiliser le terme « illimité » que pour les plans tarifaires dont le volume de données permet à la grande majorité des clients d'accéder à l'internet sans aucune limite de vitesse. Pour l'internet fixe, l'IBPT estime que la limite devrait être un volume de données mensuel de trois téraoctets. Pour l'internet mobile, il s'agit de 300 giga-octets. Vu la croissance constante de la consommation de données, les limites fixées par l'IBPT dans ces lignes directrices évolueront à l'avenir.

De plus, l'IBPT estime que l'« utilisation raisonnable » ne devrait pas impliquer le blocage de l'accès « illimité » à l'internet si le seuil d'utilisation raisonnable est atteint. L'application automatique de coûts supplémentaires après un dépassement du seuil d'utilisation raisonnable n'est pas non plus recommandée. Une diminution automatique de la vitesse après le dépassement du seuil fixé pour tous semble dès lors plus recommandée dans le cadre d'une utilisation raisonnable (« fair use ») d'une offre « illimitée ».

L'IBPT stipule également dans ces lignes directrices que la politique d'« utilisation raisonnable » doit être transparente : avant la conclusion du contrat, dans le contrat et sur son site Internet, l'opérateur doit fournir de manière claire des informations facilement accessibles, précises et actuelles concernant ce que signifie, dans la pratique, un dépassement du seuil pour l'utilisateur final.

Nonobstant ces lignes directrices, on note, en pratique, une persistance à proposer comme illimitées des offres promotionnelles soumises à des restrictions.



3. Causes d'exclusion et d'inéligibilité

L'application des promotions est généralement subordonnée à certaines conditions. L'abonné doit, sous peine d'exclusion, répondre à une série de conditions ou critères préalablement définis par l'opérateur de services de communications électroniques afin de bénéficier desdites promotions. Ces critères sont de nature diverse et constituent autant de causes d'inéligibilité (non-cumul des promotions, exclusion des abonnements liés aux résidences secondaires, souscription tardive effectuée au-delà du délai prévu, etc.).

Les causes d'exclusion les plus récurrentes concernent l'exclusion des abonnés existants, d'une part, et l'inéligibilité inhérente aux offres groupées (packs), d'autre part. Plus accessoirement, certaines plaintes concernent l'incompatibilité des promotions avec certaines réductions octroyées dans le cadre de l'exécution d'un contrat de travail.

3.1. Promotions exclusivement réservées aux anciens/nouveaux abonnés

De nombreuses plaintes attestent de la frustration des abonnés existants, souvent exclus des promotions réservées exclusivement aux nouveaux abonnés. Les abonnés existants et fidèles éprouvent à cet égard un sentiment d'injustice. Certains n'hésitent pas à parler de discrimination et revendiquent un traitement analogue à celui réservé aux nouveaux abonnés.

Je suis actuellement client chez VOO avec un abonnement Trio Net Super Relax + TV + deux abonnements mobiles au prix de 93€ par mois (hors options). Je constate que, sur leur site, le même abonnement est proposé aux nouveaux clients au prix de 78€ par mois, soit une différence de 15€. Il semble que ce prix ne soit pas une offre temporaire limitée sur la durée du contrat, mais bien à durée illimitée. Je souhaite obtenir le même tarif qu'un nouveau client pour un service parfaitement identique et pas avec 15€ en ma défaveur.

Certains plaignants vont plus loin et plaident pour un traitement identique pour l'ensemble des abonnés. En ce sens, les promotions devraient bénéficier de la même manière à l'ensemble des abonnés, peu importe qu'il s'agisse d'anciens ou de nouveaux clients.

C'est avec beaucoup de regret que je constate que des promotions sont attribuées arbitrairement aux clients existants, ce qui conduit à une inégalité de traitement. Je souhaite que les deux membres de ma famille obtiennent également la promotion. En tant que client existant, j'ai reçu une promotion pour un changement de tarif alors que cela n'était pas possible pour les deux membres de ma famille. Ni le site Web ni les conditions n'indiquent que ces promotions sont réservées aux nouveaux/anciens clients.

Afin d'atténuer la frustration ainsi que le sentiment d'injustice ressentis par les anciens abonnés, les opérateurs pourraient, à l'instar des pratiques commerciales en vigueur en Allemagne et aux Pays-Bas, proposer davantage de programmes de fidélité ou de renouvellement plus attractifs.

Par ailleurs, et pour rappel, les abonnés disposent toujours, en principe, de la faculté d'interroger, une fois par an, leur opérateur quant à la formule tarifaire la plus indiquée compte tenu de leur profil de consommation et d'opter, au besoin, pour un abonnement plus avantageux (articles 110/1 et 111/4 de la loi du 13 juin 2005).

3.2. Rigidité des offres groupées

Je voudrais changer mon contrat avec VOO pour changer mon contrat actuel, vieux hors de prix et avec une vitesse de 125mbps qui n'est plus proposée par VOO. Celui actuellement proposé sur leur site internet et qu'ils intitulent NET SUPER RELAX. J'ai insisté pour qu'ils me fassent un contrat comme si j'étais un nouveau client : refus j'ai proposé aussi - si techniquement ils n'ont pas les outils informatiques pour faire ce changement - que l'abonnement soit résilié chez moi et que mon mari soit le nouvel abonné sans aucun problème d'installation puisque ça marche déjà : refus catégorique.

Les offres groupées permettent de combiner plusieurs services (téléphonie fixe et mobile, internet et télévision, etc.) dans un seul abonnement, moyennant un prix réduit par rapport à la souscription séparée de chaque service. Cela étant, comme rapporté dans l'exemple plus haut, il est généralement plus compliqué pour les abonnés de modifier leur pack ou l'une des composantes de celui-ci afin de pouvoir profiter d'une promotion en cours auprès de leur opérateur. Sur ce point, il existe un certain déséquilibre avec le droit de modification dont disposent les opérateurs. Les offres groupées verrouillent les abonnés dans des formules tarifaires parfois désuètes ou inadaptées à leurs besoins, sans possibilité de bénéficier des promotions.

Face à la difficulté d'obtenir une promotion en tant que client existant, les clients des offres groupées se voient donc trop souvent contraints d'utiliser leur faculté de résiliation pour bénéficier d'offres plus avantageuses sous la forme de promotions.

3.3. Incompatibilité : Réduction employeur

J'ai souscrit à un pack fibre avec une réduction de 35€ par mois pendant six mois. Proximus refuse d'accorder la remise car mon employeur paie une partie de la facture. Proximus appelle cela une réduction employeur qui n'est pas cumulable avec la promotion. Cependant, les paiements effectués par mon employeur font partie de mon salaire. Par conséquent, Proximus n'accorde pas de réduction du tout et il n'y a aucune raison de ne pas accorder la remise sur le pack.

Le principal point d'achoppement relevé dans ce type de plainte porte sur le motif justifiant l'incompatibilité établie par l'opérateur entre l'intervention de l'employeur dans le paiement de la redevance et l'application de la promotion. En toute objectivité, le commun des abonnés estime que l'un n'exclut pas l'autre a priori.

À nouveau, tout l'enjeu se résume à une question de transparence et d'information, plus particulièrement quant aux motifs justifiant cette incompatibilité, qui, aux yeux des abonnés, peut, à première vue, sembler arbitraire et susciter un mécontentement de leur part. En conséquence, au lieu d'opposer un simple refus, il convient d'informer l'abonné sur les raisons de celui-ci et, de cette manière, de désamorcer les éventuelles tensions et litiges.

G. Conclusion

Les pratiques promotionnelles des opérateurs de services de communications électroniques, bien qu'essentielles pour attirer les consommateurs et renforcer leur compétitivité, révèlent des lacunes importantes en matière de transparence et de communication. Ces déficits d'information, notamment sur les conditions des promotions et les prix réels, génèrent frustration et litiges.

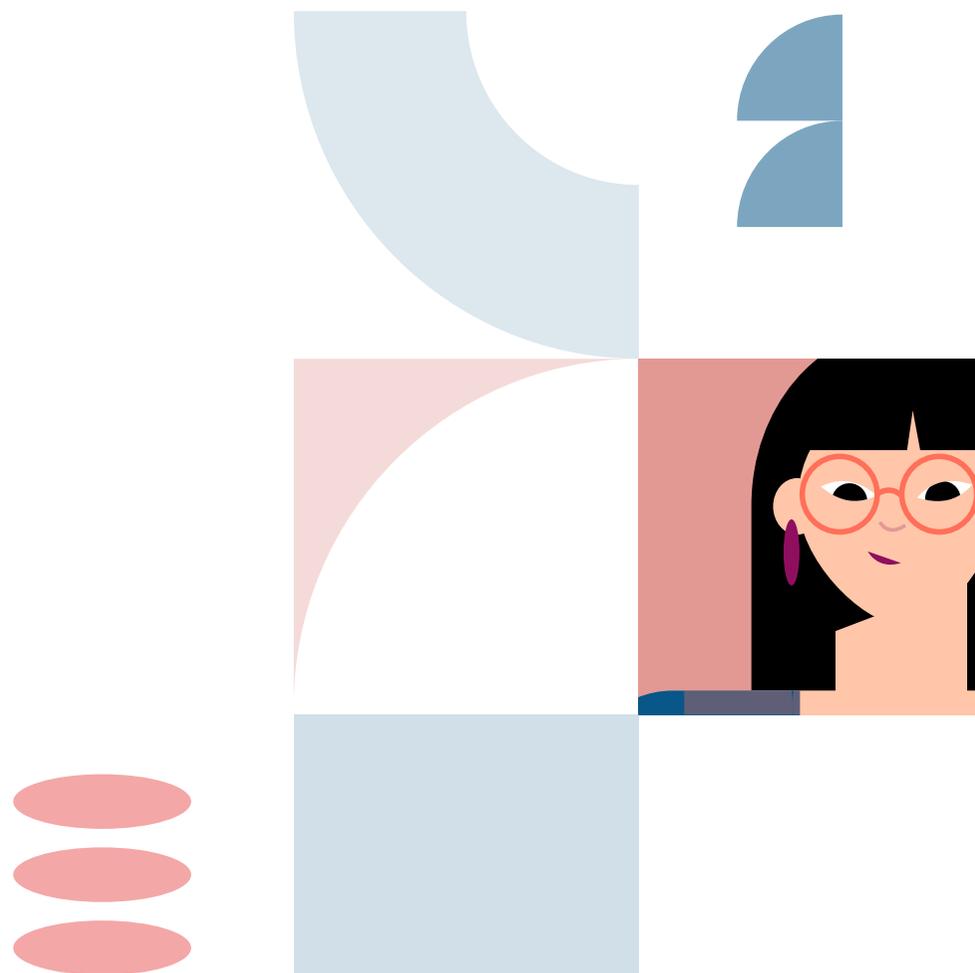
Pour remédier à ces problèmes, il est crucial que les opérateurs clarifient leurs communications en fournissant des informations complètes et précises à chaque étape, depuis la publicité jusqu'à l'exécution des offres. Il est également important que les opérateurs informent, selon les modalités légalement définies, les abonnés quant aux plans tarifaires avantageux en fonction de leurs profils de consommation.

Cela inclut une sensibilisation des consommateurs et l'encouragement à l'usage d'outils

indépendants, comme les comparateurs de tarifs. Cela induit également une meilleure information concernant le droit d'interroger les opérateurs quant aux formules tarifaires avantageuses et de changer, au besoin et sans frais, d'abonnement.

Par ailleurs, une réévaluation des pratiques commerciales promotionnelles s'impose, notamment pour inclure les abonnés existants dans les promotions, assouplir les offres groupées, et mieux gérer les actions complexes telles que les cashbacks et les abonnements illimités.

La conjugaison de ces actions devrait, à terme, contribuer à restaurer la confiance des utilisateurs finaux et limiter les litiges.



6

Le service à la clientèle dans le secteur des communications électroniques : *défis posés* par les services et produits supplémentaires



A. Introduction	57
B. Problèmes rencontrés par les clients des télécommunications	57
1. Service à la clientèle : services et produits problématiques	57
1.1. Vente et livraison d'appareils	57
1.2. Facturation d'amplificateurs Wi-Fi	58
1.3. Réparation des appareils	58
1.4. Messages vocaux payants lors de voyages à l'étranger	59
2. Service à la clientèle : services et produits de tiers faisant l'objet de plaintes	59
2.1. Direct Operator Billing	59
2.2. Services de streaming	60
2.3. Assurances souscrites pour des appareils mobiles	60
C. Responsabilité des opérateurs : l'orientation client est un défi majeur	61
1. Manque de sens des responsabilités des opérateurs	62
2. Lenteur et inefficacité du service à la clientèle	62
3. Complexité des procédures de dépôt de plainte	62
D. Conclusion	63

A. Introduction

Dans ce chapitre, il s'agira d'analyser les plaintes des utilisateurs concernant les services à la clientèle de première ligne des opérateurs de télécommunications en 2024, avec une attention particulière pour les services et produits supplémentaires. Les opérateurs de télécommunications ont diversifié leur offre afin de proposer aux clients une gamme de services plus complète. Toutefois, cette extension a également entraîné des complications dans le traitement des plaintes de première ligne, les services à la clientèle ne fonctionnant pas toujours de manière optimale dans plusieurs domaines.

Les opérateurs de télécommunications proposent une large gamme de services et produits supplémentaires, en plus de leur offre de base en matière de téléphonie, d'internet et de télévision. Il s'agit notamment de la vente, de l'assurance et la réparation d'appareils, d'abonnements de streaming et de la simplification des paiements mobiles (comme le M-commerce et les services de SMS premium). Bien que ces services soient censés enrichir l'expérience du client, ils fonctionnent souvent comme des éléments distincts, avec leurs propres conditions et frais, ce qui peut être source de confusion et de frustration pour les clients.

Les plaintes enregistrées auprès du service de médiation en 2024 montrent que le service à la clientèle laisse souvent à désirer en ce qui concerne ces services et produits supplémentaires. Au total, pas moins de 1.000 plaintes ont été introduites concernant l'offre supplémentaire des différents opérateurs.

La nature des plaintes est diverse, mais elles ont un thème commun : le manquement des opérateurs à leurs responsabilités légales ou contractuelles, l'absence de communication efficace, la lenteur des services et l'insuffisance des solutions apportées aux problèmes récurrents. De plus, les plaignants étaient souvent renvoyés vers des tiers, tels que des assureurs, des fabricants ou des prestataires de services externes, qui ne sont pas leurs partenaires contractuels. Ce manque de soutien direct a non seulement entraîné des frustrations et des retards, mais a également sapé la confiance des plaignants dans leur fournisseur de télécommunications.

Dans ce chapitre, qui s'appuie sur l'article du rapport annuel 2023 (chapitre 4) et sur le chapitre 8 du rapport annuel 2020, il s'agira de se pencher sur ces défis et leur impact sur l'expérience client dans le secteur des communications électroniques.

B. Problèmes rencontrés par les clients des télécommunications

Les principales problématiques apparues en matière de services et produits supplémentaires au cours de l'année écoulée vont être commentées. Les plaintes révèlent non seulement des frustrations individuelles, mais mettent également en évidence des problèmes plus larges, souvent structurels.

1. Service à la clientèle : services et produits problématiques

1.1. Vente et livraison d'appareils

Le 30 août 2024, j'ai commandé en ligne un téléviseur qui, selon les accords, devait être livré la semaine dernière. Malgré de nombreux contacts avec Telenet et PostNL, la livraison n'a toujours pas eu lieu. Telenet affirme que le paquet est chez PostNL depuis le 2 septembre 2024, ce que PostNL dément. Plusieurs dossiers ont été ouverts, mais je ne constate aucun progrès. En raison du manque de confiance dans la livraison correcte, je demande l'annulation de ma commande et un remboursement complet. Lors de mon dernier appel, il a été mis fin brutalement à la conversation lorsque j'ai fait part de mes inquiétudes.

En 2024, 388 plaintes enregistrées visent la vente et la livraison d'appareils, les manquements du service à la clientèle des opérateurs de télécommunications constituant un problème majeur dans chaque cas. Cela se remarque particulièrement auprès de Telenet, avec 174 plaintes, et auprès de Proximus Group, avec 156 plaintes. Un problème récurrent dans ces plaintes est que les opérateurs imputent souvent les problèmes de livraison aux services de livraison. Toutefois, conformément à l'article 5.81 du Code civil, la responsabilité de la livraison incombe au vendeur, en l'occurrence l'opérateur de télécommunications.

Les plaintes concernant la non-livraison ou la livraison tardive de matériel soulignent la nécessité d'améliorer les processus opérationnels, de gérer efficacement les stocks et d'offrir un service orienté client. Souvent, les retards étaient également dus à une mauvaise collaboration et communication entre les opérateurs de télécommunications et leurs fournisseurs, ce qui entraînait des imprécisions concernant les délais de livraison et un manque de transparence dans le processus de commande et de livraison.

Les plaignants ont droit à des mises à jour régulières de leurs commandes et doivent

pouvoir accéder facilement aux informations pertinentes. Des systèmes de traçage fonctionnant correctement et une meilleure accessibilité du service à la clientèle peuvent contribuer à un processus plus transparent et plus efficace.

En outre, il est important que les opérateurs ne se contentent pas de résoudre les problèmes, mais qu'ils s'attellent également de manière proactive à la satisfaction des clients. Il s'agit notamment d'offrir des compensations en cas de retard et d'améliorer le suivi après une notification et/ou une plainte.

1.2. Facturation d'amplificateurs Wi-Fi

Très mauvaise connexion Wi-Fi dans une petite maison. Chaque fois que nous contactons le service à la clientèle d'Orange, nous obtenons des réponses différentes concernant la cause. Ils ne cessent de proposer des options, comme des amplificateurs et des systèmes Mesh, pour lesquels nous devons payer un supplément, sans véritable solution. Je soupçonne que nous avons besoin d'un nouveau modem, mais ils ne veulent pas le reconnaître. Ils mettent toujours en cause d'autres facteurs, comme l'isolation, les panneaux solaires ou le TP Link. Lorsque je suis à quatre mètres du modem, le Wi-Fi se coupe constamment. Ils veulent envoyer un technicien, mais cela coûte 50 € et je dois prendre congé, ce que je ne vais pas payer.

En 2024, plus de 200 plaintes ont été introduites à propos de boosters ou d'autres amplificateurs censés résoudre les problèmes Wi-Fi des clients (voir également, à ce sujet, le chapitre 4 du présent rapport annuel). Alors que ces équipements faisaient autrefois partie intégrante des services offerts par certains opérateurs, ils sont aujourd'hui proposés contre paiement.

Un changement notable a été la décision de Proximus de supprimer le « Mobile Coverage Extender ». Au lieu de cela, l'entreprise promeut les appels par Wi-Fi (VoWiFi). Toutefois, cette solution ne fonctionne qu'avec certains modèles de téléphone mobile et nécessite une connexion Wi-Fi stable et puissante. De nombreux plaignants se sont donc retrouvés avec des problèmes non résolus. Proximus propose actuellement des boosters Wi-Fi pour un coût mensuel de 2,99 €. Ces boosters ne sont disponibles gratuitement que pour les clients ayant souscrit des abonnements spécifiques.

Telenet a également modifié sa politique en 2023 et exige désormais que les clients paient une redevance pour les amplificateurs, vu que l'ancienne offre gratuite a été supprimée.

Les utilisateurs finaux doivent en outre faire face à des coûts élevés lorsqu'ils souhaitent résilier leur contrat. Par exemple, Telenet facture 198 € de frais de résiliation pour deux

appareils Powerline. Cela crée une frustration supplémentaire pour les clients, car les anciens amplificateurs Wi-Fi sont nettement moins chers, mais ils peuvent seulement être loués et non achetés auprès des opérateurs.

1.3. Réparation des appareils

Le 11 avril 2023, j'ai acheté un Redmi Note 12 Pro G5 à la boutique Base à A. pour 149 € avec un abonnement. Le 13 juin 2024, j'ai reçu ma nouvelle carte SIM, mais l'emplacement de la carte SIM ne s'ouvrait pas. L'employé du magasin n'arrivait pas à l'ouvrir, a refusé de m'aider davantage et m'a envoyé dans un centre de réparation. Bien que l'appareil soit encore sous garantie, il n'en a pas été tenu compte. Je demande le remboursement des 149 € et l'annulation de la facture de 77,48 €, ou le remplacement de l'appareil. Dans le centre de réparation, l'appareil a été ouvert et ma carte SIM insérée, mais le problème persiste : l'appareil ne peut pas être ouvert normalement.

Il est inquiétant de constater que des opérateurs tentent de se soustraire à leur obligation légale de gérer eux-mêmes le processus de garantie et de réparation en envoyant les consommateurs chez des tiers. Le recours à des parties externes rend souvent le processus lent et opaque, de sorte que les entreprises de télécommunications se déchargent parfois trop facilement de leurs responsabilités et exposent les consommateurs à des retards frustrants et à un manque de transparence. Au total, 133 plaintes ont été enregistrées en 2024 concernant des réparations d'appareils, dont 60 plaintes à l'encontre de Proximus Group, 31 plaintes à l'encontre d'Orange et 27 plaintes à l'encontre de Telenet. Ces chiffres confirment la gravité du problème et soulignent la nécessité d'une amélioration, comme déjà évoqué au chapitre 8 du rapport annuel 2022.

La loi du 20 mars 2022 transpose la Directive 2019/771 dans le Code civil (ancien) et s'applique à tous les achats des consommateurs auprès des opérateurs de télécommunications à partir du 1er juin 2022. Un changement important se situe au niveau de l'élargissement des critères d'évaluation de la conformité d'un bien au moment de sa livraison. Les opérateurs de télécommunications, en tant que vendeurs, ont la responsabilité de s'assurer que les produits qu'ils vendent répondent à ces critères de conformité. Cela signifie qu'ils sont tenus de résoudre les défaillances ou problèmes qui surviennent pendant la période de garantie. La législation accorde également aux consommateurs un délai de deux ans pour invoquer la présomption qu'un défaut de conformité était déjà présent au moment de la livraison. Cela signifie que, pendant cette période, les opérateurs de télécommunications sont responsables des défauts éventuels dans les produits livrés.

Comme le décrivent les plaignants, l'un des principaux problèmes réside dans l'insuffi-

sance de l'orientation client chez les opérateurs de télécommunications. Ils s'attendent, à juste titre, à recevoir l'assistance qu'ils méritent, surtout lorsqu'il s'agit de produits encore sous garantie.

Les opérateurs de télécommunications doivent assurer leur responsabilité et veiller à ne pas reporter la responsabilité du bon déroulement du processus de réparation sur des tiers. Cela implique qu'ils doivent mettre en place des processus transparents et efficaces, où l'orientation client est prioritaire.

1.4. Messages vocaux payants lors de voyages à l'étranger

Lors de mon voyage aux États-Unis, j'ai reçu quatre appels en absence dont les auteurs ont laissé des messages. Aujourd'hui, mon opérateur, Scarlet, essaie de facturer ces appels manqués. Je veux que la boîte vocale soit désactivée et que les frais soient remboursés.

Un certain nombre d'utilisateurs se sont plaints des frais que Scarlet leur a facturés pour des messages vocaux reçus alors qu'ils se trouvaient en dehors de l'Espace économique européen (EEE). Ces plaintes concernent la facturation par Scarlet de frais pour le dépôt de messages sur boîte vocale dans une situation de roaming, ce qui déroge à la pratique courante dans le secteur et a suscité la confusion et la frustration de plusieurs plaignants. Ils ont été confrontés à une ambiguïté car Scarlet facturait des services tels que le dépôt de messages vocaux, normalement considérés comme gratuits à la fois dans leur pays et à l'étranger. Cela leur a occasionné des coûts inattendus, notamment pour des appels de courte durée, comme les appels manqués qui étaient automatiquement renvoyés vers la messagerie vocale. Ces frais étaient considérés comme injustifiés, car le renvoi des appels vers la messagerie vocale est automatiquement activé à partir de l'appareil proprement dit, même lorsque les clients sont à l'étranger, alors qu'ils supposaient que ces frais ne s'appliqueraient pas.

Les clients ignorent souvent que le fait de répondre à un appel entrant ou d'activer la messagerie vocale à l'étranger peut entraîner des frais supplémentaires. Bien que Scarlet offre la possibilité de désactiver la messagerie vocale pour éviter de tels frais, cela ne se fait souvent qu'après un contact avec le service à la clientèle. Cette situation souligne l'urgence d'une plus grande transparence et d'une communication claire sur le coût des services de communication électronique à l'étranger.

Ce problème apparaît uniquement dans les plaintes introduites auprès de Scarlet. Il en résulte un sentiment d'ambiguïté et de frustration chez les utilisateurs finaux, qui ne sont pas conscients des coûts supplémentaires et ont l'impression d'être induits en erreur par une communication inadéquate sur les conditions des services.

2. Service à la clientèle : services et produits de tiers faisant l'objet de plaintes

2.1. Direct Operator Billing

Pendant des mois, des montants injustifiés sont apparus sur ma facture pour des achats sur Apple et Google Play Store, alors que je ne possède pas d'iPhone et que je n'ai jamais effectué ces achats. Bien que les collaborateurs aient confirmé que les transactions avaient lieu à des heures étranges, rien n'a été résolu. J'ai demandé de tout arrêter mais, apparemment, cela n'a pas été fait. Je ne veux payer que ma propre consommation, pas payer pour les erreurs des autres. Malgré les promesses répétées d'Orange de bloquer les frais, j'ai continué de recevoir des factures élevées. J'ai maintenant une agence de recouvrement à ma porte, avec une créance de plus de 600,00 €. Ce n'est pas juste, d'autant plus que j'ai toujours été un client correct.

Les plaintes relatives au M-commerce (155 plaintes), comme celles concernant Apple (37), Sony PlayStation (35), Google Play (21), NBA League (19), les services de SMS premium (65 plaintes) et les appels 090x (37 plaintes), illustrent un large éventail de frustrations ressenties par les plaignants. La perception de frais par les opérateurs de télécommunications pour le compte de tiers entraîne des défis considérables en termes de transparence de la facturation. Les plaignants ont indiqué qu'ils n'avaient souvent pas reçu d'explications claires sur les responsabilités (pré)contractuelles des prestataires de services, ce qui a entraîné un manque de clarté sur la procédure de recouvrement et l'absence de preuve de l'abonnement au service.

Les plaintes relatives au Direct Operator Billing reflètent une préoccupation plus large concernant les droits des consommateurs et la transparence de la facturation, un thème déjà abordé au chapitre 9 de notre rapport annuel de 2020. Dans le chapitre 7 de ce rapport annuel, cette problématique du point de vue des utilisateurs vulnérables est mise en lumière.

Selon l'article XIX.7 du Code de droit économique, toute activité de recouvrement à l'amiable doit commencer par une vérification par l'agent de recouvrement. Cela signifie que les opérateurs de télécommunications sont tenus de fournir sans délai aux consommateurs qui en font la demande tous les justificatifs de la dette.

En cas de contestation, le plaignant a le droit de se plaindre auprès de l'opérateur qui perçoit les montants contestés. Ce droit est énoncé à l'article 9 de l'arrêté royal du 12 décembre 2018 déterminant les obligations applicables en matière de fourniture de services payants (Arrêté Royal « Services payants »). Toutefois, les plaintes montrent que les

opérateurs de télécommunications continuent à se référer aux fournisseurs de services, manquant ainsi à leurs obligations légales. De plus, il est regrettable de constater que les opérateurs de télécommunications facturent sporadiquement des frais de rappel supplémentaires en cas de non-paiement de services tiers contestés ou menacent de couper tous les services de télécommunications. De telles mesures sont disproportionnées et contribuent à une expérience négative pour les clients.

2.2. Services de streaming

Je paie mes factures à Proximus avec l'utilisation de services aux tiers. Mais je ne peux plus utiliser mes services. Ils sont bloqués soi-disant parce que je n'ai pas payé Netflix. J'aimerais que ces services soient à nouveau accessibles. J'ai reçu un e-mail m'informant que mon compte était bloqué et que je devais d'abord payer les factures impayées par l'intermédiaire de Proximus. J'ai déjà téléphoné souvent à Proximus et à Netflix. Netflix affirme que Proximus refuse de payer. Et Proximus contourne le problème en disant d'abord que je n'ai pas Netflix, puis qu'il n'est pas actif chez eux et enfin, que je dois transmettre ma facture comme preuve.

Il est important de souligner que les opérateurs de télécommunications sont responsables non seulement de leurs propres services et produits, mais aussi des services externes qu'ils offrent. Les plaintes montrent clairement que le manque d'intégration et d'assistance se traduit par une expérience négative pour les utilisateurs finaux, en particulier en cas de problèmes avec des fournisseurs de contenu externes.

En 2024, le service de médiation a reçu 111 plaintes liées à des services de streaming tels que Netflix (61) et Disney+ (5). Les opérateurs de télécommunications tels que Proximus Group proposent des services de streaming qui peuvent être inclus dans certaines formules d'abonnement, tandis que d'autres opérateurs, par exemple Telenet, proposent ces services moyennant un supplément de prix. Les plaintes formulées à ce sujet soulignent la nécessité d'améliorer à la fois les processus internes et l'orientation client. Les plaignants ont indiqué, à plusieurs reprises, avoir été confrontés à une communication inadéquate, à des erreurs de facturation et à un manque de soutien, ce qui a eu un impact négatif sur leur expérience globale en tant qu'utilisateurs.

Ces situations sont compliquées par une collaboration insuffisante entre les opérateurs de télécommunications et les services de streaming externes. Les plaintes montrent que l'absence de communication efficace entre les deux parties a entraîné une frustration inutile chez les clients.

2.3. Assurances souscrites pour des appareils mobiles

J'introduis une plainte urgente concernant ma demande d'indemnisation auprès de SPB Benelux pour mon smartphone défectueux, qui a été signalé le 26 juin 2024. En tant que client professionnel de Proximus, je suis tributaire de mon smartphone pour mon entreprise. Le contrat d'assurance stipulait que l'appareil serait échangé le lendemain sans que j'en sois privé, mais j'attends toujours une solution. En tant qu'indépendant dans le secteur de l'événementiel, je ne peux pas me permettre de rester sans smartphone pendant 48 heures, surtout pendant les périodes de forte activité. Je demande une solution rapide pour pouvoir à nouveau disposer d'un smartphone en état de marche.

En 2024, 30 plaintes ont été introduites concernant des problèmes relatifs à la vente d'assurances par les opérateurs.

Lorsqu'une plainte concerne le fonctionnement de la compagnie d'assurance proprement dite, par exemple en raison de retards dans le paiement d'un sinistre, elle doit être soumise à l'Ombudsman des assurances. Toutefois, si la plainte concerne un service à la clientèle non satisfaisant, des informations incorrectes lors de la vente de l'assurance ou une facturation injustifiée de frais d'assurance par l'opérateur de télécommunications, le service de médiation pour les télécommunications est le point de contact adéquat. Il est spécialisé dans les questions liées aux services de communication électronique, y compris la vente et la gestion des assurances par les opérateurs. Les opérateurs sont également tenus par la loi de coopérer avec le service de médiation.

Les plaintes ont clairement montré que les assurances ne fournissaient souvent pas la couverture pour laquelle elles avaient été souscrites. Par exemple, les plaignants ne recevaient aucune indemnisation pour des appareils volés ou endommagés, alors qu'ils avaient souscrit une assurance. Ces situations étaient exacerbées par une communication inadéquate et confuse sur les conditions et procédures exactes de l'assurance, ce qui aggravait la frustration des clients.

Un problème récurrent dans les plaintes est l'absence de responsabilité de l'opérateur de télécommunications en tant que vendeur de l'assurance. L'opérateur est chargé d'assurer, de manière professionnelle, le traitement administratif des dossiers de sinistre. Cela signifie qu'ils sont tenus de soumettre les dossiers de sinistre à la compagnie d'assurance dans les délais et de manière complète, en vue du déroulement correct des demandes d'indemnisation.

C. Responsabilité des opérateurs : l'orientation client est un défi majeur

L'absence de véritable orientation client dans le traitement des questions relatives aux services et produits supplémentaires proposés par les opérateurs constitue l'une des principales sources de frustration et de plaintes des utilisateurs. Ce manque d'orientation client se manifeste dans plusieurs aspects des services, tels que la tendance des opérateurs à éviter ou à reporter leurs responsabilités. En outre, la lenteur des réponses, la complexité des procédures de plainte et la nécessité pour les clients de prendre contact à plusieurs reprises pour résoudre les problèmes entraînent une expérience négative pour les clients.

1. Manque de sens des responsabilités des opérateurs

La demande d'appareils Samsung est forte et les livraisons du fournisseur Samsung ne se déroulent pas comme souhaité.

Un problème s'est posé chez PostNL lors de la livraison, de sorte que l'appareil ne peut pas être livré.

Les remarques de Monsieur concernant le temps écoulé entre l'acceptation du devis et le retour effectif de l'appareil ont été signalées à notre partenaire Dynafix. Cependant, cela dépend également du centre de service Oneplus.

J'ai déjà envoyé à Proximus des impressions d'écrans reprenant les dépenses chez Google, que Proximus réclame mais que Google ne reconnaît pas. Cela fait des mois que cela dure, les collaborateurs me renvoient chez Google tandis que Google prétend que Proximus est responsable dans cette affaire.

La tendance des opérateurs de télécommunications à se décharger de leurs responsabilités sur des tiers est un premier point d'attention qui ressort des plaintes. Les plaignants ont exprimé leur frustration face à l'absence de responsabilité directe, qui se traduit souvent par un cycle de renvois entre différentes parties. Les utilisateurs finaux étaient régulièrement renvoyés d'un interlocuteur à l'autre, les opérateurs de télécommunications ne remplissant pas leurs obligations légales et contractuelles et ne jouant pas leur rôle de point de contact. Ce manque de sens des responsabilités était source de confusion, de retards et d'un profond sentiment d'impuissance chez les consommateurs, ce qui démontre la nécessité d'une approche plus orientée sur le client et de structures de responsabilité claires.

2. Lenteur et inefficacité du service à la clientèle

Le paiement de 1353,99 € pour mon nouveau GSM a été effectué immédiatement. À ce jour, ce téléphone n'a pas été livré et je n'ai pas reçu de code de suivi. J'ai contacté directement le service clientèle de Telenet à ce sujet, à plusieurs reprises. Malheureusement, personne ne peut me dire où en est ce dossier ni quand cet appareil sera effectivement livré.

J'ai acheté un GSM, j'ai rapporté le GSM défectueux pour le faire réparer. Je n'ai pas eu de suivi ni de contact. Pas de nouvelles jusqu'à présent. Le service à la clientèle téléphonique de Proximus n'offre aucune aide.

La première réponse était qu'ils ne pouvaient rien y faire et que je devais contacter Disney+. Le collaborateur de Disney+ n'a pas pu m'aider davantage. J'ai ensuite envoyé des impressions d'écrans de la conversation à Proximus. Cette plainte est restée sans suite. Le 18 janvier 2024, j'ai repris contact avec Proximus, mais à ce jour, je n'ai toujours pas reçu de réponse.

La lenteur et l'inefficacité avec lesquelles les opérateurs traitent les demandes et les plaintes suscitent la frustration et la déception des clients, ce qui est compréhensible. Ce problème touche particulièrement les utilisateurs qui dépendent directement des services supplémentaires qui jouent un rôle important dans leur vie quotidienne. Le fait

de devoir expliquer un problème plusieurs fois ou d'attendre un retour d'information renforce l'impression de désintérêt et entraîne une détérioration de la relation entre l'opérateur et le client.

3. Complexité des procédures de dépôt de plainte

J'ai passé une commande en ligne auprès de Proximus, elle a été livrée mais sans contenu. Proximus allait enquêter à ce sujet, mais sans résultat jusqu'à présent. Cette commande comprenait également un abonnement, qui n'a toujours pas été annulé. Ils envoient une facture chaque mois et des frais de rappel sont également facturés.

Ma fille a acheté en ligne un abonnement combiné avec un smartphone chez Proximus. Ce smartphone a été livré à notre domicile. Il était cassé dans la boîte. Après une visite à la boutique Proximus le 16 août 2024 et plusieurs appels téléphoniques, il n'y a toujours pas de progrès. Nous recevons constamment des explications différentes. Réparer ou remplacer ? J'ai indiqué que je ne souhaitais pas une réparation mais un nouvel appareil. Je suis donc retourné à la boutique hier et j'ai déclaré que je recourais à mon droit de rétractation. Le vendeur ne pouvait pas établir ce formulaire. Comment le client doit-il s'y prendre alors ? J'ai rappelé aujourd'hui et au téléphone, ils m'ont annoncé très contents qu'il était trop tard aujourd'hui pour invoquer mon droit de rétractation. Je comprends qu'un problème puisse survenir lors d'un achat, mais ne même pas faire l'effort de le résoudre ?

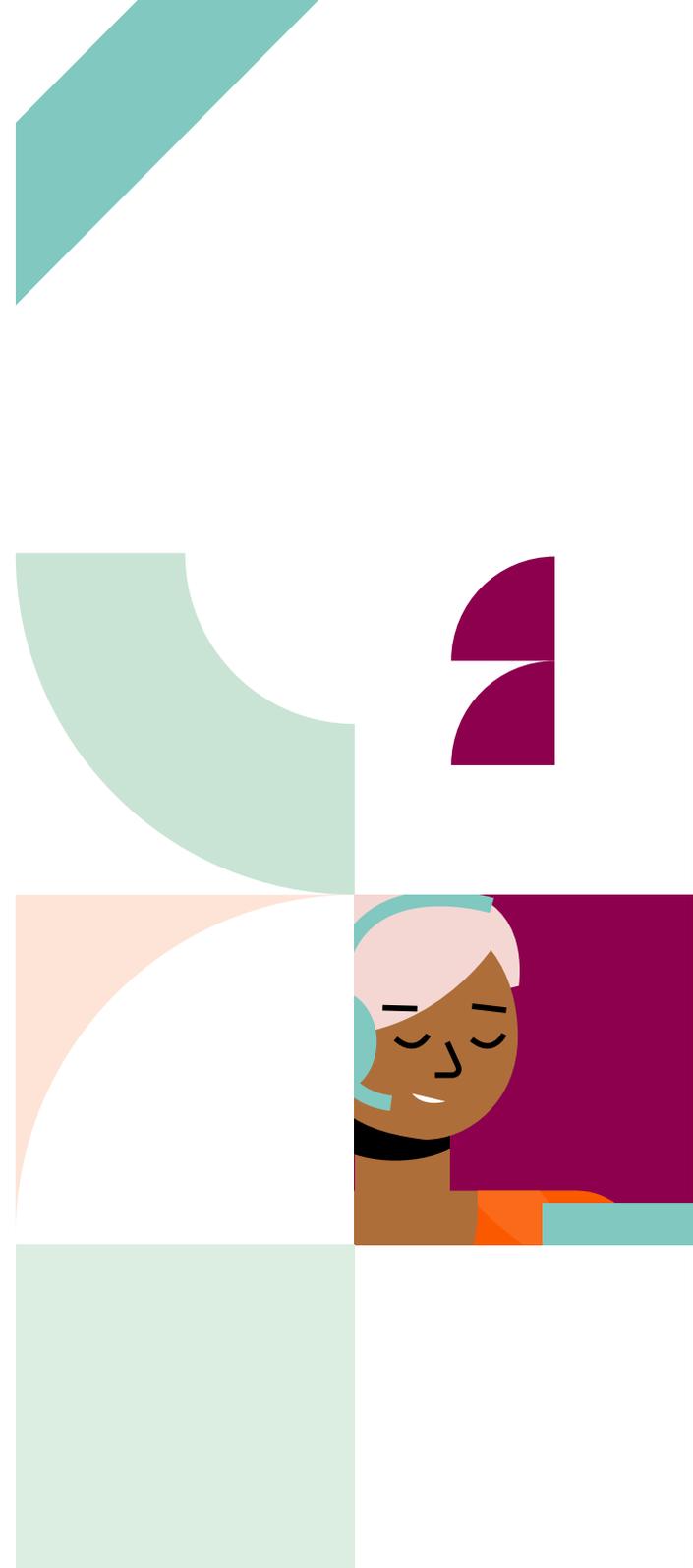
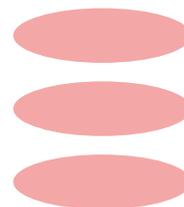
Les procédures de dépôt de plainte des opérateurs de télécommunications sont perçues par de nombreux plaignants comme étant complexes et compliquées. Le fait que les clients soient souvent renvoyés à différents services ou parties externes contribue à un sentiment de confusion et d'impuissance. Ce manque de structure et de clarté complique non seulement la résolution des problèmes, mais accroît également la frustration du client.

D. Conclusion

La qualité des services à la clientèle des plus grands opérateurs est sérieusement entravée par des manquements structurels qui vont au-delà des simples obstacles administratifs. Le fait d'orienter injustement les clients vers des tiers, tels que des fournisseurs, des centres de réparation, des prestataires de services tiers, des services de streaming et des assureurs révèle un manque fondamental d'orientation client et d'efficacité. Non seulement cette pratique accroît la frustration des clients, mais elle donne également l'impression que les opérateurs se dérobent de leurs responsabilités et se contentent simplement de sous-traiter le traitement des plaintes. Cela met en danger la relation de confiance avec les clients.

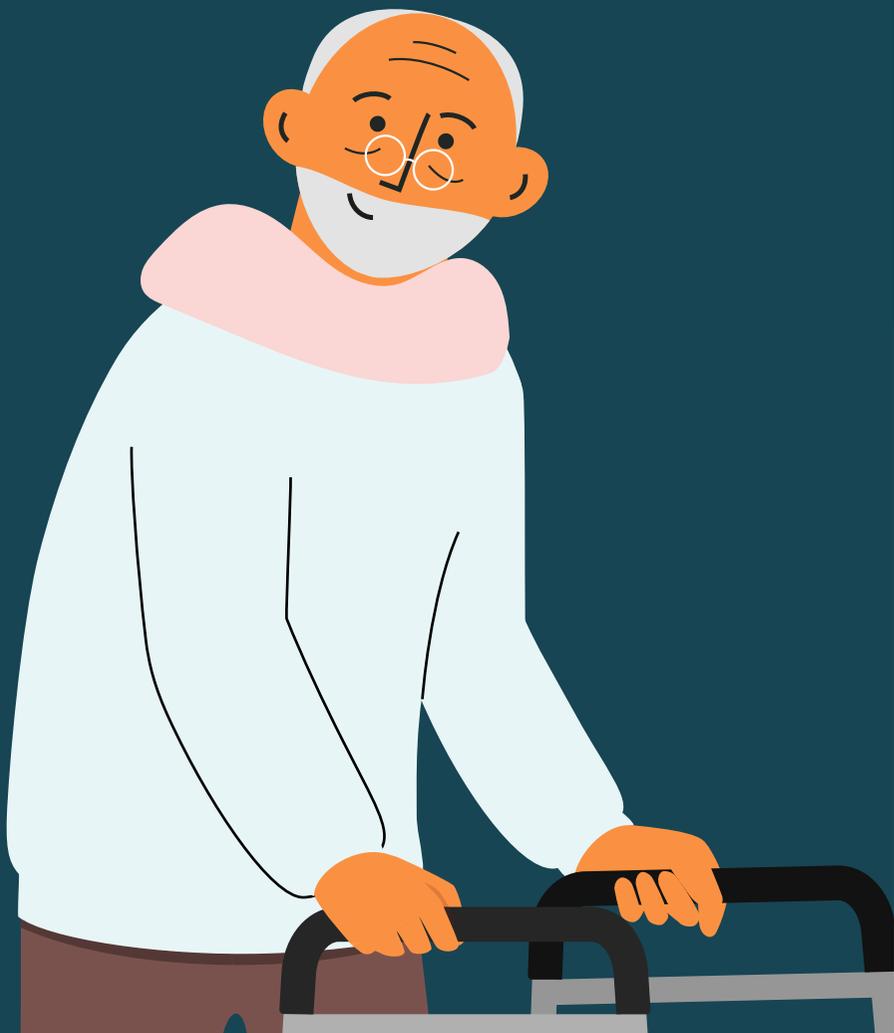
En outre, les plaintes montrent que les opérateurs facturent séparément leurs propres services et produits supplémentaires, alors qu'ils les ont souvent présentés comme gratuits. Cette pratique n'est pas seulement source de confusion financière, mais elle nuit également à la crédibilité de l'opérateur. Le traitement insuffisant des plaintes et la communication inefficace entre les opérateurs de télécommunications et les grandes entreprises technologiques, comme Apple, Google, Sony et Netflix, aggravent la confusion et l'insatisfaction des clients. De plus, les plaignants ressentent un manque de soutien humain et de directives claires, ce qui porte encore plus atteinte à leur confiance dans les entreprises concernées, y compris les grandes plateformes telles que celles des applications de messagerie instantanée.

Pour rétablir la confiance des clients, il est crucial que les opérateurs assument leurs responsabilités, tant au niveau de leurs processus internes que de leurs collaborations externes. Cela signifie que les plaintes de première ligne ne peuvent pas simplement être renvoyées à des tiers, mais qu'elles doivent être résolues de manière efficace et transparente. Il est essentiel d'investir dans des processus orientés client, tant sur le plan technique que sur celui de la communication. Les opérateurs doivent veiller à ce que les clients puissent compter sur un soutien serein et serviable tout au long de la procédure de traitement des plaintes. Ce n'est qu'en prenant leurs responsabilités dans toutes les facettes de la relation avec le client, y compris la collaboration avec les parties externes, que les opérateurs pourront regagner la confiance de leurs clients et améliorer structurellement la qualité de leurs services à la clientèle.



7

Les utilisateurs *vulnérables* des télécommunications : points d'attention



A. Introduction	65
B. Problématiques structurelles pour les utilisateurs vulnérables des télécommunications dans leurs relations avec les opérateurs	66
1. Difficultés et désaccords divers concernant le tarif social	66
1.1. Suppression non souhaitée du tarif social	66
1.2. Problèmes liés à l'activation du tarif social	66
1.3. Le nouveau tarif social est défavorable dans certaines circonstances	66
1.4. L'offre internet sociale n'est pas disponible chez certains opérateurs	67
1.5. Recommandations	67
2. Indisponibilité des services de télécommunications	67
2.1. Un dérangement de la ligne fixe ou du mobile entraîne une coupure de l'alarme personnelle	67
2.2. L'indisponibilité des services de télévision empêche toute possibilité de détente	68
2.3. Recommandations	69
3. Frais contestés sur les factures de télécommunications à la suite de la facturation de services tiers et de fraudes	69
3.1. Coûts contestés pour les services de M-commerce	69
3.2. Coûts contestés pour les appels vers des numéros 090x	69
3.3. Recommandations	70
4. Problèmes d'accessibilité des factures et manque de facilités de paiement	70
4.1. Factures électroniques imposées	70
4.2. Problèmes liés aux plans de paiement échelonné	71
4.3. Recommandations	71
5. Contacts problématiques avec les services de première ligne	71
5.1. Manque d'orientation solution	71
5.2. Manque d'empathie et de traitement approprié	72
5.3. Recommandations	72
C. Conclusion	73

A. Introduction

Dans le cadre de sa mission principale, la gestion des plaintes, le service de médiation agit pour tous les utilisateurs finaux, qu'il s'agisse de consommateurs privés ou de clients professionnels. Quel que soit le profil du plaignant, le service de médiation s'emploie à régler à l'amiable les litiges avec les opérateurs et accorde une attention particulière aux utilisateurs vulnérables.

Définir l'utilisateur vulnérable n'est pas une tâche évidente et ce n'est probablement pas un but en soi. Néanmoins, le service de médiation peut affirmer que les circonstances dans lesquelles se trouve un consommateur déterminent sa vulnérabilité. Certains groupes, tels que les personnes âgées, les enfants, les personnes en fracture numérique, atteintes de maladies invalidantes, en situation de pauvreté structurelle ou les personnes handicapées, peuvent être considérés comme vulnérables par définition. De même, la vulnérabilité peut être de nature temporaire, par exemple, lorsqu'un utilisateur est confronté à une situation de stress extrême à la suite d'un deuil ou lorsqu'une maladie l'empêche de fonctionner normalement. En d'autres termes, la vulnérabilité est un concept très large, extensible, difficile à délimiter et, dans une certaine mesure, subjectif, auquel tous les utilisateurs, quel que soit leur profil, peuvent être confrontés à un moment ou à un autre.

Que ce soit lors de l'accueil téléphonique ou de l'enregistrement des plaintes, le service de médiation s'efforce toujours, malgré les difficultés susmentionnées, de repérer les utilisateurs vulnérables. En 2024, le service de médiation a identifié 647 plaintes émanant d'utilisateurs vulnérables. L'accessibilité, l'empathie et la communication sur mesure sont quelques-uns des objectifs poursuivis dans l'accueil de ces utilisateurs, qui font souvent appel au service de médiation par le biais d'une personne de confiance ou d'un intermédiaire.

Les motivations qui poussent le service de médiation à accorder une attention particulière aux utilisateurs vulnérables sont multiples. Ce groupe de plaignants ne trouve pas toujours le chemin d'un service clientèle ou d'un service de médiation, s'exprime souvent moins bien et rencontre plus de difficultés à se défendre lorsqu'il se trouve en conflit avec un opérateur. En outre, ils sont souvent moins bien informés de leurs droits légaux et contractuels. Leur dépendance vis-à-vis du bon fonctionnement des services de télécommunications est parfois si grande qu'un dérangement peut compromettre leur sécurité. Les conséquences d'une facture élevée peuvent, par exemple, être particulièrement graves pour les utilisateurs dont la capacité financière est limitée.

Après l'analyse des plaintes des utilisateurs vulnérables dans le rapport annuel de 2022 (chapitre 4), ce chapitre commente les principaux problèmes rencontrés par ce groupe dans sa relation avec les entreprises de télécommunications en 2024, tels qu'ils ressortent des plaintes. Un certain nombre de recommandations seront formulées dans chaque cas, sur la base des observations du service de médiation.



B. Problématiques structurelles pour les utilisateurs vulnérables des télécommunications dans leurs relations avec les opérateurs

1. Difficultés et désaccords divers concernant le tarif social

Depuis le 1er mars 2024, l'offre internet sociale (avec ou sans autres services) remplace l'ancien tarif social. Les utilisateurs ayant déjà droit au tarif social avant le 1er mars 2024 bénéficiaient d'une réduction mensuelle sur leur facture de télécommunications, sur les frais d'abonnement (8,40€) pour certains services et sur les frais d'appel (maximum 3,10€). En principe, cette réduction a été maintenue, à condition que le droit au tarif social ne change pas et qu'il n'y ait pas de changement d'opérateur, de formule d'abonnement, d'adresse ou de technologie.

Le nouveau tarif social pour l'internet ne prévoit plus de réductions mensuelles mais est basé sur un prix maximum pour les abonnements à internet fixe. Le prix maximum mensuel pour les bénéficiaires s'élève à 19€ pour une connexion à internet fixe ou 40€ pour une connexion à internet fixe combinée à un autre service de télécommunications (télévision, téléphone fixe, téléphonie mobile). Une réduction de 50% sur les coûts d'installation est maintenue dans le nouveau régime. Les abonnements à l'internet social sont soumis à une vitesse de téléchargement minimale de 30 Mbps et à un volume d'au moins 150 GB par mois. Le droit à l'offre internet sociale est vérifié auprès du SPF Économie via l'opérateur et non plus auprès de l'IBPT, comme c'était le cas dans l'ancien régime.

Tant pour l'ancien que pour le nouveau régime, le droit au tarif social est soumis à certaines conditions liées à l'âge, à l'état de santé et aux revenus. En ce sens, il est pertinent de considérer les bénéficiaires du tarif social comme des usagers vulnérables.

En 2024, le service de médiation a enregistré 358 plaintes relatives au tarif social. Il s'agit d'une augmentation par rapport à 2023 (259 plaintes). Un aperçu des problématiques concernant le tarif social, mises en lumière par les plaintes en 2024 est repris ci-dessous.

1.1. Suppression non souhaitée du tarif social

Ma cliente, Madame W., a été radiée comme ayant droit au tarif social par Telenet. Sa situation n'a pas changé et elle n'a pas changé d'abonnement ou de fournisseur. (...) Madame veut récupérer son droit au tarif social et conserver son abonnement actuel chez Telenet, car celui-ci est plus avantageux que de passer à la nouvelle offre sociale internet.

La suppression des réductions de l'ancien régime apparaît comme le principal problème. Telenet, en particulier, était à l'origine de nombreuses situations où les utilisateurs vulnérables ne voyaient plus les réductions mensuelles apparaître sur leurs factures.

En cause, le désaccord entre Telenet et l'IBPT sur la décision de mettre fin aux réductions en 2024. En outre, il est apparu régulièrement que Telenet attribuait la suppression du tarif social à une « erreur interne » ou à une « erreur humaine ». Depuis le 1er mars 2024, il est à noter que toute personne qui modifie son abonnement, change d'opérateur, fait reprendre ses services, déménage et change de technologie de télécommunications, perd également automatiquement les réductions. Cela s'inscrit dans la tendance d'une disparition graduelle de l'ancien régime vers la nouvelle offre internet sociale. Certaines plaintes ont révélé d'ailleurs que les utilisateurs n'étaient pas toujours au courant et souhaitaient conserver l'ancien tarif social, plus avantageux pour eux que le nouveau régime.

1.2. Problèmes liés à l'activation du tarif social

V00 nous refuse la connexion à l'offre internet sociale, alors que notre fils de 27 ans est handicapé et reçoit un complément de revenu de remplacement. D'après l'outil My Minfin, ma femme et moi avons effectivement droit au tarif social pour internet. V00 a également refusé que notre fils souscrive l'abonnement, alors que nous sommes ses administrateurs judiciaires.

Le service de médiation a régulièrement reçu des plaintes d'utilisateurs vulnérables qui rencontraient des difficultés pour demander le tarif social, tant dans l'ancien que dans le nouveau régime. Un certain nombre de plaignants essayaient explicitement de bénéficier de l'ancien régime, d'une part, parce qu'il était plus avantageux pour eux et, d'autre part, parce qu'ils n'avaient pas de connexion internet ou parce que leur opérateur n'offrait pas la nouvelle offre internet sociale (voir ci-dessous). L'ancien tarif social ne pouvant plus être demandé après le 1er mars 2024, ils étaient pressés par le temps. Bien que les plaignants concernés aient introduit leur demande avant cette date, les réductions n'apparaissaient pas sur leurs factures de télécommunications.

1.3. Le nouveau tarif social est défavorable dans certaines circonstances

Madame G. a droit au tarif social depuis des années. À partir du 1er mars 2024, une nouvelle offre sociale pour internet a été ajoutée. Avec son assistante de vie, elle a contacté Proximus pour voir si sa consommation pouvait être plus économique. Avant l'adaptation de son contrat, Madame ne disposait que de la télévision numérique et d'une ligne fixe, pour lesquelles elle payait 58,61 € par mois. Au cours de l'entretien, Proximus a expliqué que la nouvelle offre sociale

n'était disponible qu'en combinaison avec internet. Comme Madame G. n'utilise pas internet, elle n'entrait donc pas en considération pour la nouvelle offre. Ce qu'elle a trouvé très étrange, c'est que sa voisine ne payait que 52,87 € par mois tout en bénéficiant d'un service supplémentaire (internet). L'employé de Proximus a confirmé que vous payez effectivement moins pour plus de services.

Un certain nombre de demandes de médiation ont montré que l'activation de la nouvelle offre internet sociale n'était pas avantageuse pour tous les ayants droit, en comparaison avec certaines offres commerciales. C'est notamment le cas pour les utilisateurs qui, en plus d'un abonnement internet et, éventuellement, TV, souhaitent souscrire d'autres services de télécommunications (tels que la téléphonie fixe, la téléphonie mobile, la location de décodeurs, les bouquets de chaînes, les forfaits d'appels, etc.). Le cas échéant, ces services supplémentaires sont ajoutés à l'abonnement social en tant que produits individuels (« stand alone »), ce qui augmente les coûts.

1.4. L'offre internet sociale n'est pas disponible chez certains opérateurs

Je suis éligible au tarif internet bon marché, mais je ne l'obtiens pas parce que je suis abonné à Orange. Le SPF Économie m'écrit que seuls les opérateurs Telenet, Proximus et VOO accordent ce tarif social. [...] En d'autres termes, si vous êtes abonné chez ces trois opérateurs, vous bénéficiez d'un tarif internet qui est au moins 30 € moins cher par mois que ce que je paie chez Orange. [...] Je reste chez Orange, j'y suis bien depuis des années et j'ai un pack plus avantageux qu'ailleurs. Mais je voudrais que cette situation malsaine des télécommunications sociales, qui est clairement discriminatoire, soit rectifiée pour que tous ceux qui y ont droit puissent effectivement en bénéficier.

En 2024, le service de médiation a reçu régulièrement des plaintes liées au fait que certains opérateurs, tels qu'Orange et Scarlet, n'offrent pas la nouvelle offre internet sociale. Pourtant, certains de ces opérateurs offraient aux ayants droit des réductions sur certains services dans le cadre de l'ancien régime. Certains plaignants ont fait remarquer, à juste titre, qu'un abonnement de télécommunications bon marché, comme ceux proposés par les petits opérateurs, n'est pas compatible avec le nouvel abonnement social à internet. D'autres ayants droit ont indiqué qu'ils ne savaient pas toujours clairement auprès de quels opérateurs ils pouvaient ou non bénéficier du nouveau régime social.

1.5. Recommandations

Le service de médiation recommande aux opérateurs de toujours informer les utilisateurs de manière correcte et accessible sur toutes les modalités du tarif social. Dans ce cadre, il est important que les ayants droit puissent se faire à l'avance une idée fiable et concrète de l'impact du tarif social sur leur facture de télécommunications, afin d'éviter les mauvaises surprises. De même, il est important que les tarifs sociaux soient appliqués le plus rapidement possible et que l'arrêt inattendu des tarifs préférentiels soit évité à tout moment. Les parties prenantes doivent également être conscientes que la nouvelle offre internet sociale n'est pas avantageuse pour tous les ayants droit. De ce fait, les ayants droit sont confrontés à un dilemme difficile : choisir un opérateur plus cher qui propose une offre sociale ou un acteur meilleur marché qui n'offre pas de réductions de type tarif social.

2. Indisponibilité des services de télécommunications

Les pannes et l'indisponibilité des services de télécommunications ont déjà fait l'objet d'un article dans le rapport annuel de 2023 (chapitre 5). En 2024 également, les utilisateurs ont été nombreux à s'adresser au service de médiation en raison de dérangements sur leurs connexions de téléphonie, internet, GSM et/ou télévision (3.571 plaintes). Une partie de ces demandes de médiation ont été introduites par ou pour des utilisateurs vulnérables. Ces plaintes spécifiques illustrent à quel point, en particulier, les personnes souffrant de pathologies graves et les personnes âgées dépendent de services de télécommunications fiables et fonctionnels. Les conséquences potentielles de l'indisponibilité de ces services sont décrites ci-dessous et illustrées par des témoignages représentatifs d'utilisateurs vulnérables.

2.1. Un dérangement de la ligne fixe ou du mobile entraîne une coupure de l'alarme personnelle

Depuis plus d'une semaine, il n'y a plus de connexion Proximus chez mes parents. Le gros problème est le suivant : l'alarme personnelle ne fonctionne pas non plus, ce qui est très inquiétant compte tenu de leur grand âge. (...) S'il arrive quelque chose à notre mère à la maison demain, elle ne peut ni me joindre ni utiliser son alarme personnelle, ce qui n'est pas prudent pour une femme de 92 ans.

La fille du plaignant avait contacté quotidiennement les services de première ligne de Proximus pour signaler le problème. Il lui a été répondu, à chaque fois, qu'il y avait beaucoup de travail et qu'il fallait faire preuve de patience. En désespoir de cause, la personne s'est adressée au service de médiation.



En 2024, la plupart des plaintes relatives à l'indisponibilité des services de télécommunications émanant d'utilisateurs vulnérables concernent les lignes téléphoniques fixes. Ce service peut être dérangé pour diverses raisons, telles que des travaux d'infrastructure au cours desquels un câble est coupé, ou une panne générale du réseau de l'opérateur. Les plaignants concernés par les problèmes des services de télécommunications mobiles et fixes sont principalement des personnes de plus de 70 ans qui vivent seules ou dans des résidences-services. Elles dépendent souvent fortement d'une ligne fixe pour rester en contact avec leur famille, leurs connaissances ou le personnel médical.

En outre, une alarme personnelle peut être reliée à leur connexion fixe ou mobile. L'utilisateur appuie sur le bouton du système d'alarme lorsqu'il est en détresse, par exemple après une chute. Cela déclenche automatiquement un appel, entre autres, à la centrale d'alarme ou d'assistance de l'entreprise qui propose l'alarme personnelle. En fonction de la situation, ils préviennent, à leur tour, les services d'urgence (ambulance, police...), un médecin, des membres de la famille, un aidant, etc. Ces services peuvent prévenir des situations potentiellement mortelles, mais dépendent fortement du bon fonctionnement des services de télécommunications.

L'article 105/1, §1, 2° de la loi relative aux communications électroniques stipule que les opérateurs doivent donner la priorité à certains utilisateurs pour la levée des dérangements sur les services de télécommunications. Bien que les personnes âgées n'en fassent pas explicitement partie, cela s'applique aux invalides, aux malades qui ont besoin de soins particuliers et aux personnes handicapées. La loi prévoit une liste supplémentaire d'utilisateurs dits prioritaires. Cette liste sera établie par le Roi après consultation de l'IBPT. À l'avenir, ils auront droit à une levée du dérangement dans les 24 heures.

2.2. L'indisponibilité des services de télévision empêche toute possibilité de détente

Mme H. est très malade et n'a plus que très peu de distractions pour passer le temps. Sa maladie ne le lui permet pas. La seule chose qui lui reste est de regarder la télévision. Et ce n'est plus possible depuis le 7 avril. Bien sûr, je lui téléphone très régulièrement et, à chaque fois, il est question de « Telenet », de « problèmes sous-jacents », de « patience », etc. On lui a même promis une bouteille de champagne ou l'une ou l'autre compensation. Mais ce n'est pas ce qu'elle veut. Elle veut simplement pouvoir regarder la télévision. Regarder sur un PC, un ordinateur portable ou un GSM n'est pas une option pour elle - dans la situation où elle se trouve. Mme H. a contacté Telenet à plusieurs reprises et un technicien est passé à chaque fois. Malheureusement, à chaque fois, le résultat est le même : « le problème se situe au niveau des services sous-jacents ».

Outre la téléphonie fixe et mobile, le service de médiation a également reçu de nombreux signalements concernant l'indisponibilité des services de télévision et de streaming en 2024. La plupart des plaintes concernent Telenet et pouvaient être attribuées à des problèmes informatiques résultant de la migration des comptes clients vers une nouvelle plateforme informatique. Cela a notamment conduit à des situations où les décodeurs ne pouvaient pas être activés. Ce sujet a déjà été abordé dans le rapport annuel de 2023, plus précisément au chapitre 2 sur l'augmentation exceptionnelle des plaintes contre Telenet. Cette problématique a perduré en 2024. Dans de nombreux cas, les plaignants souffraient de graves problèmes de santé et étaient totalement dépendants de la télévision ou des services de streaming pour passer le temps, se détendre et rester en contact avec le monde extérieur. Les demandes de médiation étaient parfois introduites par des personnes de confiance qui décrivaient des situations pénibles. Ces témoignages ont mis en évidence l'impact majeur de l'indisponibilité des services de télévision et de streaming.

2.3. Recommandations

Le service de médiation demande aux opérateurs de faire preuve de plus d'empathie envers les utilisateurs vulnérables confrontés à l'indisponibilité des services de télécommunications. En particulier, lorsqu'un dérangement du téléphone entraîne la coupure de l'alarme personnelle, il est essentiel de donner la priorité à la réparation du problème technique. D'ailleurs, il est recommandé aux opérateurs de tenir compte des utilisateurs gravement malades ou immobilisés lorsqu'ils planifient des interventions techniques. Pour ce groupe, la télévision est souvent la principale source de détente. Il ne faut donc pas sous-estimer l'impact d'un dérangement des services de télévision et de streaming.

3. Frais contestés sur les factures de télécommunications à la suite de la facturation de services tiers et de fraudes

En 2024, le service de médiation a compté 155 recours concernant des frais contestés pour des services de M-commerce. En outre, 37 demandes de médiation portaient sur des appels contestés vers des numéros 090x sur les factures des opérateurs de télécommunications. Un nombre considérable de ces plaintes concernait des utilisateurs mineurs d'âge, qui peuvent être considérés comme vulnérables.

L'objet de ces litiges concerne lesdits services tiers, qui ne sont pas offerts par les opérateurs eux-mêmes mais qui apparaissent sur leurs factures. La problématique des frais contestés pour ce type de services payants, présente depuis plusieurs années, a été abordée, à maintes reprises, dans les rapports annuels. Le chapitre 6 du présent rapport annuel examine plus en détail l'attitude des opérateurs à l'égard des plaintes en première ligne concernant des services supplémentaires, tels que les services tiers. Bien que le nombre des plaintes en question ait diminué au fil des ans, un nombre significatif d'utilisateurs continuent à faire appel au service de médiation en raison de litiges concernant des frais

perçus par des tierces parties par le biais des factures de télécommunications. Comme le montrent les analyses ci-dessous, les litiges portent souvent sur des connexions effectuées par des utilisateurs vulnérables, tels que les enfants et les utilisateurs qui n'ont pas les connaissances et/ou la capacité de reconnaître les pratiques frauduleuses.

3.1. Coûts contestés pour les services de M-commerce

Mon fils de 12 ans a activé Telenet Pay sur son smartphone, sans notre autorisation et à notre insu. Il a donc payé 123,60 € pour des jeux en janvier, et peut-être encore plus en février. Je ne trouve pas normal qu'un enfant de 12 ans puisse activer cette fonction et effectuer des paiements sans l'accord de ses parents. (...) Telenet a seulement conseillé de bloquer le service, mais ne pouvait pas procéder directement à un remboursement. Il nous a été conseillé d'introduire une demande par cette voie.

Un nombre élevé de demandes de médiation introduites en 2024 relatives aux frais liés aux services de M-commerce concernent des connexions de téléphonie mobile utilisées par des mineurs d'âge, souvent des enfants âgés de 10 à 12 ans. Ces frais concernent souvent des services de Google, Apple, NBA League Pass et Sony PlayStation. De nombreux plaignants, principalement des parents de mineurs, s'étonnent que leurs enfants puissent effectuer de tels achats et activer des abonnements valables à des services payants en effectuant une simple opération sur un téléphone mobile. Seule une petite minorité de plaignants connaissait la possibilité d'activer un blocage préventif pour les services de tiers.

3.2. Coûts contestés pour les appels vers des numéros 090x

Je souhaite déposer une plainte car ma mère a été assaillie d'appels téléphoniques intempestifs. Dans ce cadre, elle a été forcée de composer certains numéros de téléphone (dont le 0907 xx, le 0907 xx et le 0907xx). Ces numéros lui étaient dictés en insistant sur les termes « très important » et « super urgent ». Ma mère, âgée de 91 ans, était appelée jusqu'à 10 à 15 fois par jour. De ce fait, elle était très perturbée et elle a obéi (...). J'ai donc immédiatement contacté Orange pour leur demander de bloquer ces numéros coûteux. Cette demande a été refusée, mais tous ses appels sortants ont été bloqués par Orange en raison d'une consommation anormalement élevée. (...) Le résultat d'Orange est une facture d'un montant de 1.388,88 €.

Depuis des années, le service de médiation reçoit des plaintes de la part ou au sujet d'utilisateurs vulnérables, victimes d'abus et de fraudes par le biais d'appels coûteux à des numéros 090x. Le modus operandi de ces fraudeurs consiste à cibler les personnes âgées et crédules et à les pousser à appeler ces numéros. À la suite de cette manipulation, les utilisateurs concernés sont confrontés à des montants parfois astronomiques sur leurs factures de télécommunications. En cas de consommation anormalement élevée, les opérateurs peuvent suspendre le service téléphonique. Le blocage n'est levé qu'après paiement d'un acompte. Il en résulte une situation ambiguë, d'une part, parce que le blocage dit de prévention n'est souvent mis en place qu'après qu'une consommation de centaines d'euros a déjà eu lieu, et d'autre part, parce qu'un tel blocage peut gravement limiter l'accessibilité des utilisateurs âgés, précisément le groupe cible le plus sensible à ce type de fraude. Dans le cadre de l'intervention du service de médiation, les opérateurs sont généralement disposés à renoncer aux coûts résultant des appels aux numéros 090x frauduleux.

3.3. Recommandations

Malgré les efforts du secteur des télécommunications pour réduire le nombre de plaintes, les services tiers continuent à provoquer de nombreux litiges, en particulier entre les utilisateurs vulnérables et les opérateurs responsables du recouvrement des sommes dues. Le service de médiation recommande aux opérateurs de consentir plus d'efforts en matière de mesures préventives, comme améliorer la visibilité des possibilités de blocage de ces services payants et/ou encourager les profils vulnérables à les utiliser. En outre, les opérateurs devraient veiller davantage à ce que les opérateurs frauduleux de numéros 090x ne soient pas autorisés sur leurs réseaux. La fraude ne se limitant pas aux numéros 090x mais ayant de nombreuses applications (phishing, wangiri, robocalls...), il est très important pour les opérateurs de mieux protéger les utilisateurs ayant moins de compétences numériques, ceux-ci étant les plus vulnérables à ces pratiques.

4. Problèmes d'accessibilité des factures et manque de facilités de paiement

On peut s'attendre à ce que les abonnés s'acquittent correctement de leurs obligations contractuelles de paiement envers les opérateurs. Cela s'applique aussi, bien sûr, aux utilisateurs vulnérables. Pour ce faire, il est essentiel que le client puisse accéder facilement à ses factures. Certaines plaintes indiquent que ce n'est pas toujours le cas. En 2024, par exemple, le service de médiation a réceptionné 96 réclamations en raison, principalement, de l'imposition de factures électroniques. Cette problématique a déjà été commentée dans le rapport annuel de 2021 (chapitre 8). D'autres plaintes font état d'un manque de facilités de paiement, un problème auquel risquent d'être confrontés en particulier les utilisateurs qui connaissent des difficultés financières (temporaires ou non). Les problèmes liés aux plans de paiement échelonné ont donné lieu à 101 plaintes en 2024.

4.1. Factures électroniques imposées

Alors que j'ai indiqué à plusieurs reprises que je souhaitais recevoir mes factures par la poste, Proximus continue d'ignorer ce choix. (...) En tant que personne atteinte d'autisme, il n'est pas évident pour moi de faire les choses différemment. Chaque fois qu'ils m'informent qu'ils refusent une fois de plus mon choix, je me sens mal pendant un certain temps. [...] Tout ce que j'attends d'eux, c'est qu'ils respectent mon choix en tant que client handicapé.

Il est indéniable que l'envoi de factures par voie électronique présente des avantages importants, tels qu'une réception plus rapide, la possibilité de consulter les factures à tout moment via des appareils mobiles comme les ordinateurs portables et les GSM, et une méthode d'expédition plus écologique en raison de la réduction de la consommation de papier et d'encre.

Pourtant, chaque année, le service de médiation reçoit un nombre important de plaintes d'utilisateurs qui s'opposent à la décision unilatérale de leur opérateur de passer à la facturation exclusivement électronique. Un pourcentage important de ces plaignants peut être considéré comme vulnérables, par exemple, parce qu'ils ont indiqué qu'ils n'avaient pas les compétences numériques ou l'équipement nécessaire pour consulter les factures électroniques. Les personnes âgées, en particulier, ont, de ce fait, des difficultés pour accéder à leurs factures et doivent compter sur des amis ou des connaissances pour les imprimer, les consulter et procéder au paiement. Cela peut porter atteinte à leur autonomie et leur confiance en eux. Comme l'illustre la plainte citée plus haut, des circonstances médicales peuvent également être à l'origine de l'aversion pour l'imposition constante de la transmission électronique des factures.

4.2. Problèmes liés aux plans de paiement échelonné

Je pense qu'en 2000, ma mère a signé un contrat avec Telenet concernant la télévision et Internet. (...) En mars dernier, il y avait un arriéré de paiement de 116,48 €. Afin de régulariser cette situation, j'ai contacté le service à la clientèle de Telenet pour demander de pouvoir payer ce montant en plusieurs fois. Il s'est avéré qu'un plan de paiement échelonné n'était possible qu'à partir de 200 € et il m'a donc été conseillé d'attendre la prochaine facture. Entre-temps, je ne devais pas m'inquiéter car les services n'allaient pas être interrompus. Début avril, les services ont tout de même été interrompus. Lors d'une conversation téléphonique, j'ai appris qu'il y avait entre-temps un solde de 204,22 €, qu'un plan de paiement échelonné pouvait donc être établi (à 34,03 € sur six mois) et que les services étaient également réactivés. Cependant, la nouvelle facture mentionnait un montant de 30,00 € pour la réactivation.

Le service de médiation est régulièrement sollicité par ou pour des utilisateurs financièrement vulnérables. D'après les témoignages reçus, il s'agit à la fois de personnes qui connaissent des problèmes de solvabilité temporaires et de consommateurs qui se trouvent plutôt structurellement dans une situation de pauvreté financière. Ces plaintes portent presque toujours sur des problèmes de paiement des factures de télécommunications. Il ne s'agit pas toujours de sommes importantes.

À l'origine de ces plaintes, il y a souvent la réticence des opérateurs à accorder des facilités de paiement, même ponctuelles, telles que le paiement échelonné ou le paiement différé. Il semble que les opérateurs ne réalisent pas toujours que l'offre de telles facilités peut également être bénéfique pour eux, car elle augmente la probabilité que les montants dus soient finalement payés. Si l'opérateur décide de ne pas offrir de facilités de paiement et que l'utilisateur ne voit finalement aucun moyen de régler sa facture à temps, il risque de tomber dans une spirale infernale de frais supplémentaires de plus en plus élevés. Des frais de rappel sont facturés, les services de télécommunications sont coupés, des agences de recouvrement et des huissiers sont appelés, etc. Chaque étape du recouvrement de la dette s'accompagne de surcoûts qui peuvent plonger les utilisateurs vulnérables dans une situation financière encore plus difficile.

4.3. Recommandations

Bien que l'envoi des factures par voie électronique présente des avantages, il est recommandé aux opérateurs de respecter le choix du client quant au mode d'envoi des factures et de tenir compte du fait que certains utilisateurs vulnérables préfèrent les factures papier. Le fait d'imposer constamment des factures électroniques contre la volonté de l'uti-

lisateur est source de frustration et doit être évité. Les opérateurs doivent être conscients qu'il est également dans leur intérêt que les clients, notamment ceux qui éprouvent des difficultés sur le plan numérique, puissent accéder à leurs factures et soient donc en mesure de les payer (à temps). Le service de médiation rappelle aux opérateurs qu'en vertu du principe du contrat faisant loi (article 1134 du Code civil), tout changement concernant l'envoi électronique des factures doit être basé sur un accord explicite avec le client.

De plus, le non-paiement peut résulter de difficultés financières temporaires du client. Il peut être dans l'intérêt de toutes les parties que les opérateurs offrent certaines facilités de paiement afin que ces clients puissent continuer à remplir leurs obligations de paiement. Une attitude indulgente, où l'utilisateur se voit exceptionnellement offrir la possibilité d'échelonner ses paiements ou de les reporter, est susceptible d'augmenter la probabilité d'apurement de la dette sans coûts supplémentaires. En outre, les opérateurs peuvent envisager de mettre en œuvre une mesure structurelle en entamant un dialogue avec les clients. Cela permettrait à ces derniers de vérifier si la gamme de produits ou les abonnements peuvent être mieux adaptés à leur capacité financière afin d'éviter les problèmes de paiement à l'avenir.

5. Contacts problématiques avec les services de première ligne

Le fonctionnement des services de première ligne des opérateurs a été explicitement mis en cause dans 2.325 plaintes adressées au service de médiation en 2024. Un autre chapitre du présent rapport annuel (chapitre 6) explore cette problématique plus en détail, en particulier en ce qui concerne la contestation des services supplémentaires sur les factures de télécommunications. Ces plaintes montrent que les utilisateurs vulnérables sont également confrontés à de graves problèmes lorsqu'ils contactent le service clientèle de leur opérateur ou se rendent dans un point de vente pour une question ou un litige.

5.1. Manque d'orientation solution

Je me suis rendu au magasin Proximus de L. le 29 mars 2024 pour demander un abonnement internet fixe auquel l'ancien tarif social devait être appliqué. J'ai présenté tous les documents prouvant que j'y ai droit. L'employée m'a dit qu'elle ne pouvait me proposer qu'un abonnement internet fixe de type « Internet Essential » et que je devais m'occuper de l'ancien tarif social avec le service clientèle (facturation).

Dans un premier temps, l'employée du magasin a orienté le plaignant vers le service clientèle téléphonique. Là, il a été invité à introduire une plainte écrite auprès de Proximus, ce qu'il a effectivement fait. Par la suite, le plaignant a été contacté et il lui a été dit qu'il

devait, de nouveau, introduire une plainte après l'installation de la connexion internet. Finalement, le plaignant a été rappelé par Proximus pour signaler que l'ancien tarif social ne pouvait pas être accordé.

La plainte citée ci-dessus ne constitue malheureusement pas une exception. De nombreuses plaintes d'utilisateurs vulnérables montrent qu'ils risquent d'être ballottés à droite et à gauche par les services de première ligne dans leur recherche d'une solution à des questions apparemment simples, comme la demande d'un abonnement social à internet ou la résiliation de l'abonnement d'un parent décédé. Pour certains utilisateurs vulnérables, contacter leur opérateur est en soi un obstacle difficile à surmonter. Lorsque ce contact de première ligne n'est pas traité avec amabilité et efficacité, il peut en résulter une expérience particulièrement négative qui prend parfois les proportions d'une guerre d'usure. Dans de tels cas, il n'est pas rare que l'utilisateur finisse par renoncer à essayer de résoudre le problème.

5.2. Manque d'empathie et de traitement approprié

Cela fait 10 jours que je ne peux plus recevoir d'e-mails. Cela fait des jours que j'appelle Proximus et vice versa. Lorsqu'ils appellent, ils raccrochent régulièrement. Je dois dire que je suis handicapé et que j'ai un problème à la voix. Proximus m'a déjà appelé trois fois aujourd'hui, ils ont raccroché deux fois

Le contact (téléphonique) avec certains groupes d'utilisateurs vulnérables peut être difficile. Pour des raisons telles que, notamment, la barrière de la langue, certaines circonstances médicales ou simplement le stress, contacter le personnel du service à la clientèle ou les vendeurs peut s'avérer une véritable épreuve. En outre, de nombreux témoignages d'utilisateurs vulnérables montrent que les agents des callcenters de différents opérateurs ne font pas toujours preuve de la patience et de l'empathie nécessaires pour traiter une demande ou une plainte en première ligne de manière appropriée et constructive. Cela conduit souvent à une frustration mutuelle croissante, de sorte que l'interaction peut dégénérer en conflit et que les conversations sont parfois coupées brutalement par le personnel du service à la clientèle.

5.3. Recommandations

Le service de médiation préconise à nouveau que, suivant l'exemple des entreprises de télécommunications britanniques, les opérateurs mettent en place un service à la clientèle spécifique, qui est spécialisé dans l'assistance aux utilisateurs vulnérables. De cette manière, des collaborateurs bien formés peuvent mieux répondre aux besoins spécifiques de ce groupe. Dans le cadre de la fourniture de ce service, des efforts devraient être consentis pour garantir une accessibilité optimale et à la portée de tous par le biais d'un

large éventail de canaux de communication, afin que les utilisateurs vulnérables puissent choisir un canal approprié en fonction de leur situation personnelle. En outre, il est essentiel que ces clients soient traités avec amabilité et patience, que leur demande d'aide soit activement écoutée et qu'une solution durable soit apportée efficacement et rapidement.

C. Conclusion

Il ne fait aucun doute que le secteur des télécommunications a pris, au cours des dernières années et décennies, un certain nombre de mesures importantes en faveur des utilisateurs vulnérables des télécommunications. Un tarif social a été introduit pour contribuer à rendre les factures de télécommunications plus abordables pour les utilisateurs souffrant de maladies graves et/ou ayant de faibles revenus. En outre, des initiatives législatives ont été prises pour donner à certains groupes la priorité en matière de dépannage. Les temps d'attente dans les services clientèle téléphoniques se sont aussi généralement améliorés, et des facilités ont été mises en place pour permettre aux utilisateurs de passer plus facilement à une solution de télécommunications moins coûteuse ou à un autre opérateur.

Néanmoins, les défis restent de taille. Un grand nombre de plaintes en 2024 a de nouveau mis en évidence des points d'attention structurels pour les utilisateurs vulnérables, dont certains sont persistants, ce qui a incité le service de médiation à réitérer certaines recommandations antérieures. Il ressort que la nouvelle offre internet sociale n'est pas avantageuse pour tous les ayants droit, n'est pas disponible auprès d'opérateurs moins chers et est parfois supprimée de manière injuste ou inattendue. En outre, les opérateurs ne réagissent pas toujours de manière appropriée lorsque des utilisateurs vulnérables sont confrontés à un dérangement, ce qui peut conduire à l'isolement social et à la désactivation des alarmes personnelles. Il n'est pas suffisamment tenu compte du manque de compétences numériques de certains utilisateurs lors de la transmission des factures, ni de leurs problèmes de solvabilité, temporaires ou non. Dans ce contexte, il existe parfois un manque de compréhension du fait que toutes les parties concernées ont intérêt à ce que les factures soient facilement accessibles et à ce que des facilités de paiement soient proposées. Enfin, il est nécessaire de mettre en place des services de première ligne spécifiquement axés sur le soutien aux utilisateurs vulnérables.

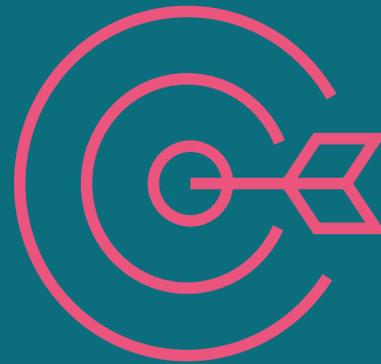
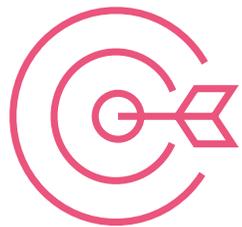
Le service de médiation lui-même, compte tenu de sa fonction d'instance de recours et, dans de nombreux cas, de dernier refuge pour les utilisateurs de télécommunications en difficulté, s'efforce d'être le plus réactif possible aux besoins des utilisateurs vulnérables. Cela se traduit, entre autres, par une accessibilité aisée par différents canaux, y compris la possibilité d'obtenir des informations ou d'introduire des plaintes de manière physique. En outre, un formulaire en ligne et une adresse électronique sont disponibles, ainsi qu'un accueil téléphonique sans l'obstacle d'un menu à choix multiple. Chaque dossier est suivi

de A à Z par un seul et même collaborateur, de sorte que le plaignant ne doit pas expliquer son problème à plusieurs reprises.

Les collaborateurs du service de médiation sont également joignables par un numéro direct, ce qui permet un contact plus personnel. De plus, le service de médiation ne cherche pas seulement des solutions aux litiges individuels entre les plaignants et les opérateurs, mais aspire également à apporter des améliorations structurelles, dans l'intérêt de tous les utilisateurs, c'est-à-dire également ceux qui, en raison de leur vulnérabilité, ne sont pas en mesure d'introduire une plainte eux-mêmes ou ne peuvent pas faire appel à une personne de confiance ou à un représentant.



Missions



Un médiateur, appelé aussi ombudsman, représente un des modes alternatifs de règlement des litiges lancé via différentes initiatives européennes. Il permet une résolution des conflits en dehors des tribunaux, à moindre coût et dans un délai plus court.

Le médiateur des télécommunications est compétent pour traiter les litiges entre utilisateurs et fournisseurs de services de communications électroniques. Son objectif est d'atteindre un compromis à l'amiable entre les parties et ce, dans un délai raisonnable fixé par la loi.

Le médiateur agit comme une instance de recours. Les plaintes sont recevables lorsque le plaignant a entamé une démarche préalable auprès de son fournisseur de services de communications électroniques.

Dans le cadre de ses missions, le médiateur veille à garantir un traitement en toute indépendance des litiges. En effet, dans les limites de ses compétences, le service de médiation ne reçoit d'instruction d'aucune instance et reste complètement indépendant des fournisseurs de services de communications électroniques.

Il porte également une grande attention à l'accessibilité en permettant notamment l'introduction de plaintes via divers canaux. Par voie postale, voie électronique, via un formulaire sur son site internet mais également sur place après prise de rendez-vous. De plus, les plaintes peuvent être introduites en français, néerlandais, allemand et anglais.

Les demandes sont traitées de manière confidentielle et le recours au service du médiateur est totalement sans frais pour les plaignants.

Les maître-mots sont
👤 INDÉPENDANCE - 📄 GRATUITÉ - ✓ ACCESSIBILITÉ - 🔒 CONFIDENTIALITÉ

Dans le cadre de ses missions, le médiateur est tenu de publier un rapport annuel de ses activités. Il permet de mettre en exergue les litiges traités par le service de médiation et de pointer les éventuels problèmes structurels. Il peut aussi être un moyen pour les fournisseurs de services de communications électroniques d'évaluer leur fonctionnement et la prestation de leurs services. Le médiateur joue donc un rôle de signal et d'alerte vis-à-vis de tous les acteurs du secteur des télécommunications, ce qui peut générer des améliorations structurelles pour tous les utilisateurs.

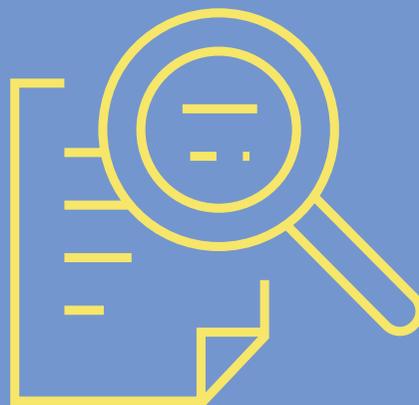
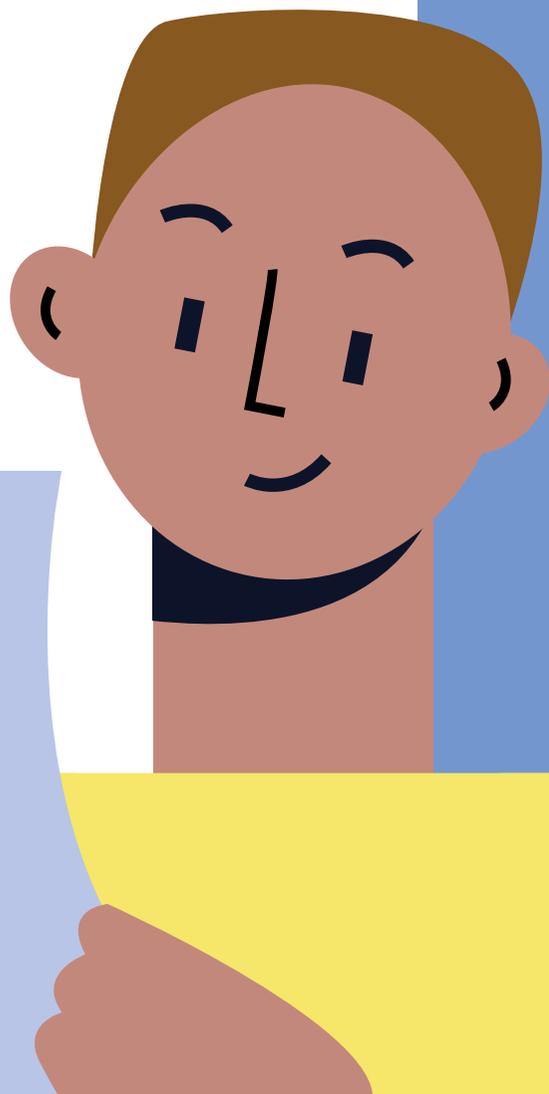
Au sein de l'équipe du service de médiation pour les télécommunications, les collaborateurs traitent les litiges de manière indépendante, impartiale, juste et intègre. Ils maintiennent une collaboration constructive avec le secteur et s'efforcent de garder une orientation résultat permettant de dégager des accords à l'amiable dans le délai le plus court possible. Dans le cadre du traitement des plaintes, les collaborateurs font preuve d'écoute, d'empathie et développent une relation de confiance avec l'ensemble des parties. Une attention particulière est également apportée par le service de médiation aux personnes présentant une certaine vulnérabilité.

Grâce à ses valeurs, à l'expertise de ses collaborateurs et à leur motivation, le service de médiation atteint un taux élevé de règlements à l'amiable. Ces résultats positifs bénéficient tant aux plaignants dans le traitement de leurs plaintes qu'à l'ensemble du secteur des télécommunications dans une perspective d'amélioration des relations entre utilisateurs finaux et fournisseurs.

Le médiateur pour les télécommunications effectue ses missions dans le cadre de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques :

- ➔ examiner toutes les plaintes des utilisateurs finaux 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 ;
- ➔ orienter au mieux de leur intérêt les utilisateurs finaux qui s'adressent à lui par écrit ou oralement ;
- ➔ émettre, à la demande du ministre qui a les télécommunications dans ses attributions, du ministre qui a la protection des consommateurs dans ses attributions, du régulateur ou autres intervenants, des avis dans le cadre de ses missions ;
- ➔ 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 ;
- ➔ collaborer avec d'autres services de médiation, commissions, instances, médiateurs étrangers ou régulateurs.

Le règlement *de procédure*



CHAPITRE I^{er} :

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 au sens de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques à des fins qui n'entrent pas dans le cadre de son activité commerciale, industrielle, artisanale ou libérale.

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

Litiges : tout litige entre un utilisateur final et une entreprise de télécommunication relatif à l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de service ou l'utilisation d'un produit.

Litiges de consommation : tout litige entre un consommateur et une entreprise concernant l'exécution d'un contrat de vente ou de fourniture de service ou l'utilisation d'un produit.

Entité qualifiée : toute entité privée ou mise en place par une autorité publique chargée du règlement extrajudiciaire des litiges juridiques figurant sur la liste établie par le Service public fédéral Économie, P.M.E., Classes moyennes et Énergie et communiquée à la Commission européenne.

CHAPITRE II : Traitement des plaintes par les entreprises de télécommunications

Article 1^{er} : 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 met tout en œuvre 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 compétences, le service de médiation ne reçoit d'instructions d'aucune instance.

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 finaux ayant trait aux activités des entreprises de télécommunications ;
- 2° s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable des litiges entre les entreprises et les utilisateurs finaux ;
- 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 leurs intérêts les utilisateurs finaux qui s'adressent à lui par écrit ou oralement ;
- 5° émettre, à la demande du ou de la ministre qui a les télécommunications dans ses attributions, du ou de la ministre qui a la protection des consommateurs 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 radiotélévi

sion 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).

Article 5 : Principes procédurux

L'objectif de la procédure de conciliation est de parvenir à un règlement amiable, gratuit et rapide, dans l'intérêt des deux parties.

Le service de médiation pour les télécommunications est indépendant et mène la procédure de manière transparente et impartiale.

Les parties et le service de médiation pour les télécommunications doivent veiller à ce que la vie privée des parties soit protégée et que les secrets commerciaux et d'affaires ne soient pas rendus publics à la suite de la procédure de conciliation. Les personnes chargées du règlement extrajudiciaire des litiges au sein de l'entité sont tenues à la confidentialité, sauf si la loi en dispose autrement. L'obligation porte sur tous les éléments dont ils ont eu connaissance dans le cadre de leur mission.

La procédure peut se dérouler en français, en néerlandais, en allemand ou en anglais.

CHAPITRE IV : Traitement des plaintes par le service de médiation pour les télécommunications

Article 6 : 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 rendez-vous, 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, en néerlandais, en allemand ou en anglais. La procédure pourra être menée dans ces langues.

Article 7 : Règles et dispositions légales sur lesquelles peut se fonder 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 du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, arrêté royal déterminant les obligations applicables en matière de fourniture de services payants, autre législation du secteur...), les codes de conduite (par ex. les directives GOF).

Article 8 : 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 qui y est 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 à compléter son dossier sur un support durable dans un délai de dix jours calendrier. Dans l'intervalle, la demande ne sera pas traitée.

Article 9 : 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 10 : Gratuité

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

Article 11 : Décision de poursuivre ou de refuser le traitement de la demande de règlement extrajudiciaire et information des parties

Si le service de médiation décide de poursuivre le traitement de la demande de conciliation, il informe l'utilisateur final et l'entreprise des éléments suivants :

- 1. que la procédure se déroulera conformément au règlement de procédure, dont le texte peut être consulté sur le site internet du service de médiation pour les télécommunications et peut être communiqué sur un support durable sur demande ;
- 2. qu'en participant à la procédure de médiation, les parties marquent leur accord sur le règlement de procédure du service de médiation pour les télécommunications ;
- 3. que les parties à la procédure de conciliation peuvent être représentées par un avocat ou une autre personne ;
- 4. qu'il est possible de mettre fin à la procédure de conciliation en vertu de l'article 21 ;
- 5. que la procédure est gratuite en vertu de l'article 10 ;
- 6. que le service de médiation pour les télécommunications respecte le caractère confidentiel des informations que les parties fournissent en vertu de l'article 17 ;
- 7. que la participation à la procédure n'empêche pas d'engager une action en justice après la fin de la procédure auprès du service de médiation pour les télécommunications ;
- 8. que les parties sont libres d'accepter ou non la proposition de règlement amiable (sauf dans le cas d'une recommandation qui devient exécutoire pour l'entreprise - voir article 14) ;

- 9. que cette solution n'a pas d'implications techniques ou juridiques (sauf dans le cas d'une recommandation qui devient exécutoire pour l'entreprise - voir article 14) ;
- 10. que l'issue de la procédure de conciliation peut différer de celle d'une procédure judiciaire.

Ces informations seront communiquées sur un support durable.

Article 12 : 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 sur rendez-vous dans les bureaux du service de médiation pour les télécommunications.

Les parties disposent d'un délai raisonnable pour prendre connaissance de tous les documents, arguments et faits avancés par l'autre partie. Les délais sont précisés à l'article 13.

Article 13 : Délais

Dans les 90 jours calendrier qui suit la réception de la demande complète, le service de médiation pour les télécommunications communique l'issue du règlement du litige aux parties, sur un 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 de 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 14 : Clôture du dossier

Lorsque le service de médiation pour les télécommunications est parvenu à un accord amiable, il clôture le dossier et en envoie une confirmation à toutes les parties, par écrit ou sur un autre support de données durable.

Si aucun accord amiable ne peut être trouvé, le service de médiation pour les télécommunications communique ce fait aux parties par écrit ou sur un autre support de données durable et peut parallèlement formuler une recommandation à l'égard de l'entreprise concernée, avec copie au demandeur.

L'entreprise concernée dispose d'un délai de vingt jours ouvrables pour motiver sa déci

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

Par le non-respect du délai visé, l'entreprise concernée s'engage à appliquer la recommandation pour ce qui est du dédommagement spécifique et personnel au plaignant concerné.

Article 15 : 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 16 : 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 17 : 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 18 : 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 collège au sens de l'article 43bis de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques. 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 19 : 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 ; ou
- le résultat du règlement amiable.

Article 20 : 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 ait formulé une recommandation ou jusqu'à ce qu'un compromis à l'amiable puisse être trouvé.

Article 21 : 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, sur un support durable.

Article 22 : 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 2024

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

Le Roi détermine, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, sur avis de l'institut, les ressources humaines et matérielles que l'Institut Belge des services Postaux et des Télécommunications (l'IBPT) 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, § 1^{er}, de cette loi, communiquent, au plus tard le 30 juin de chaque année à l'IBPT, 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'IBPT, après avis de l'Inspection des Finances et de la Commission consultative spéciale Télécommunication, multiplié par un coefficient égal à la part de l'entreprise dans le chiffre d'affaires réalisé l'année précédente par l'ensemble des entreprises concernées pour les activités rentrant dans le champ de compétence du service de médiation.

Les premiers 1.240.000€ 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.

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 32 B10 - 1030 Schaerbeek.

Recettes

Remboursements	0€
Participation du secteur	2.849.559€
TOTAL	2.849.559€

Dépenses

DÉPENSE DE PERSONNEL

Traitements	1.317.640€
Allocations et indemnités	401.040€
Cotisations sociales et pensions	885.950€
Avantages sociaux et obligations employeur	97.650€

FRAIS DE FONCTIONNEMENT

Travaux d'entretien	3.000€
Entretien des véhicules	12.000€
Assurances	10.000€
Informatique	45.000€
Travaux pour des tiers	222.240€
Formation	10.000€
Missions à l'étranger	8.000€
Téléphone-courrier-transport	56.000€
Loyer et entretien	10.000€
Impôts	10.000€

AUTRES DÉPENSES

Organisations de coordinations	1.000€
Contribution service de médiation consommateur	150.960€

DÉPENSES D'INVESTISSEMENT

Achat de véhicules	0€
Matériel de bureau	30.000€
Matériel informatique	155.000€
Matériel technique	0€
TOTAL	3.425.480€

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

Le Réseau Ombudsman.be

Ombudsman.be est le réseau belge des ombudsmans. Il regroupe environ 30 institutions issues de tous les horizons : Etat fédéral, Régions, Communautés, Fédérations, villes et communes, entreprises publiques et secteur privé. Leur objectif est de trouver une solution aux problèmes rencontrés par les citoyens et utilisateurs de services. En français, le terme « ombudsman » est généralement traduit par le mot « médiateur ».

Le réseau et site internet ombudsman.be sont à la disposition de tout internaute à la recherche d'un médiateur, l'orientant au mieux en fonction du problème à résoudre. En cas de plainte, l'ombudsman propose sa médiation aux usagers de l'institution ou de l'entreprise et formule des recommandations à l'attention de cette dernière.

Une plainte entrant par le réseau ombudsman.be sera à chaque fois orientée vers le service adéquat avec un principe important : nous transmettons la plainte, pas le plaignant. La démarche vers un ombudsman permettra donc de trouver le bon interlocuteur et le plaignant ne devra pas repartir de zéro lorsque la plainte sera transmise. Le slogan du réseau le reflète : « Il y a toujours un ombudsman pour vous aider ».

Après un « OmbudsTour » couronné de succès qui a eu pour ambition d'augmenter la visibilité du travail d'ombudsman dans 11 villes de Belgique en 2023, le réseau n'est pas resté inactif pendant l'année 2024.

Lors des assemblées générales, le réseau Ombudsman.be a notamment lancé un travail de réflexion en vue de publier un mémorandum à l'occasion des élections législatives, régionales et communales. L'objectif était de rappeler l'importance des missions qui sont confiées aux ombudsmans et à formuler des recommandations à l'attention des responsables politiques.

Le réseau s'est également penché et a mené au long de cette année des réflexions sur l'instauration d'une reconnaissance d'un droit à l'erreur dans les contacts avec les administrations publiques.

Enfin, en octobre 2024, le réseau a organisé un webinar à l'attention des prescripteurs de médiation, à savoir les travailleurs sociaux des communes, des CPAS, des associations et des mutualités. L'objectif étant d'informer ces partenaires professionnels en tant qu'intermédiaires en vue de mieux atteindre et aider de nombreuses personnes en contact avec ces organismes.



Le Service de Médiation pour le Consommateur

Les consommateurs et les entreprises souhaitant résoudre un litige rapidement, à moindre coût et de manière accessible peuvent s'adresser à quinze entités qualifiées de règlement extrajudiciaire, dont dix médiateurs.

Chaque entité intervient comme un intermédiaire indépendant et impartial dans son secteur. La grande majorité des consommateurs et entreprises s'adressent directement au service de médiation compétent pour leurs litiges. Les litiges résiduels, ne relevant pas de la compétence d'une entité spécifique, sont traités par le Service de Médiation pour le Consommateur. Celui-ci constitue, en effet, l'ultime point de référence pour la résolution extrajudiciaire des litiges de consommation en Belgique.

Le Service de Médiation pour le Consommateur (SMC) souhaite agir en tant que guichet unique pour les règlements extrajudiciaires des litiges (REL), pour les consommateurs et les entreprises. Toute demande de règlement extrajudiciaire d'un litige de consommation est réceptionnée par le SMC. Après une analyse approfondie, elle est transmise à l'entité qualifiée compétente en la matière, comme le service de médiation pour les télécommunications. Finalement, le SMC traite l'ensemble des litiges de consommation réceptionnés n'ayant pas pu être transférés à une autre entité qualifiée. Il s'agit ici de litiges résiduels. Ensemble, les médiateurs des secteurs réglementés (Secteur de l'Energie, Passagers Ferroviaires, Services Postaux, Services Financiers, Secteur des Assurances et Télécommunications) et le Service de Médiation pour le Consommateur font une grande différence.

Rapide

Gratuit

Accessible

Afin de donner au travail du médiateur une assise plus élargie et de mieux faire connaître ce dernier auprès du grand public, les médiateurs dans les secteurs réglementés ont publié un memorandum avec six points d'attention :

- Chaque entité qualifiée doit couvrir l'ensemble du secteur pour lequel cette dernière est compétente ;
- Le Service de Médiation pour le Consommateur fait office de guichet unique ;
- Les recommandations du médiateur doivent pouvoir agir comme caisse de résonance ;
- La procédure de règlement extrajudiciaire des litiges doit être mieux connue du grand public ;
- La procédure de désignation et nomination des médiateurs doit être respectueuse des délais imposés ;
- Un débat constructif est nécessaire afin de garantir une interface efficace entre la justice et l'économie.

Les médiateurs poursuivront leurs efforts pour promouvoir et optimiser le paysage de la résolution extrajudiciaire des litiges.



**Service de médiation
pour les télécommunications**

Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 3
1000 Bruxelles
Tél. : 02 223 06 06

E-mail : plaintes@mediateurtelecom.be
www.mediateurtelecom.be



Layout :

EXPANSION
MARKETING & COMMUNICATION