



**SERVICE DE MEDIATION POUR LES TELECOMMUNICATIONS**

**REGLEMENT DE PROCEDURE**

Version du 09/10/2015

# Tables des Matières

## CHAPITRE I : Définitions

## CHAPITRE II : Traitement des litiges de consommation par les entreprises

Article 1 : Service interne de traitement des plaintes

Article 2 : Délai et Traitement des plaintes par les entreprises

## CHAPITRE III : Le service de médiation pour les télécommunications

Article 3 : Nature du service de médiation pour les télécommunications

Article 4 : Compétences du service de médiation pour les télécommunications

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

Article 5 : Saisine du service de médiation pour les télécommunications

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

Article 7 : Demande complète

Article 8 : Irrecevabilité de la demande de règlement extrajudiciaire

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

Article 10 : Moyens d'échanges d'informations

Article 11 : Délais

Article 12 : Clôture du dossier

Article 13 : Recours éventuel à un expert

Article 14 : Prérogatives du service de médiation pour les télécommunications

Article 15 : Confidentialité

Article 16 : Impartialité

Article 17 : Suspension des délais de prescription

Article 18: Suspension des procédures de recouvrement

Article 19 : Gratuité

Article 20 : Retrait de la plainte

Article 21 : Représentation

## CHAPITRE I : Définitions

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

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

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

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

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

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

## CHAPITRE II : Traitement des plaintes par les entreprises de télécommunications

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

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

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

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

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

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

## CHAPITRE III : Le service de médiation pour les télécommunications

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

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

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

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

1° examiner toutes les plaintes des utilisateurs finals ayant trait aux activités des entreprises de télécommunications ;

2° s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable des différends entre les entreprises et les utilisateurs finals ;

3° adresser une recommandation aux entreprises au cas où un compromis à l'amiable ne peut être trouvé; une copie de la recommandation est adressée au plaignant;

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

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

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

8° collaborer avec :

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

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

c) les régulateurs des Communautés.

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

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

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

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

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

### Article 7 : Demande complète

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

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

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

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

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

1° lorsque la plainte en question n'a pas été préalablement introduite auprès de l'entreprise concernée;

2° lorsque la plainte en question a été introduite depuis plus d'un an auprès de l'entreprise concernée;

3° lorsque la plainte est fantaisiste, vexatoire ou diffamatoire;

4° lorsque la plainte est anonyme ou que l'autre partie n'est pas identifiée ou identifiable;

5° lorsque la plainte vise le règlement d'un litige qui fait ou a déjà fait l'objet d'une action en justice.

6° lorsque la demande ne relève pas des litiges pour lesquels le service de médiation pour les télécommunications est compétent.

7° lorsque le traitement du litige entraverait gravement le fonctionnement effectif du service de médiation pour les télécommunications.

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

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

En cas de refus, la décision est motivée.

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

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

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

## Article 11 : Délais

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

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

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

## Article 12 : Clôture du dossier

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

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

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

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

### Article 13 : Recours éventuel à un expert

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

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

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

### Article 15 : Confidentialité

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

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

### Article 16 : Impartialité

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

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

## Article 17 : Suspension des délais de prescription

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

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

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

## Article 18: Suspension des procédures de recouvrement

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

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

## Article 19 : Gratuité

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

## Article 20 : Retrait de la plainte

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

## Article 21 : Représentation

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