

Rapport annuel 2022



Table des matières

AVANT-PROPOS	3	MISSIONS	92
1. 30 ans d'existence du service de médiation	6	LE RÈGLEMENT DE PROCÉDURE	93
2. Les plaintes introduites en 2022	18	LE BUDGET	97
3. Les plaintes traitées en 2022 et le top 10 des opérateurs en 2022	28	LE RÉSEAU OMBUDSMAN.BE	98
4. Regard sur les utilisateurs finaux vulnérables : approche et perspectives	44	LE SERVICE DE MÉDIATION POUR LE CONSOMMATEUR	99
5. Maîtrise des coûts des factures de télécommunications	51		
6. Plaintes consécutives au déploiement de la fibre optique	59		
7. Pratiques frauduleuses en 2022	65		
8. La garantie légale	71		
9. Problèmes chroniques lors d'un changement d'opérateur	77		
10. Modification unilatérale des contrats de services de communications électroniques	85		

Avant-Propos

Une fois n'est pas coutume, nous débutons cette introduction par une note festive. Nous avons, en effet, cette année, l'honneur de célébrer les 30 ans du service de médiation pour les télécommunications. Et durant cette existence, nous soulignons le chiffre remarquable de plus de 420.000 plaintes traitées dans le cadre de nos missions.

Nous reviendrons, dans le premier chapitre, sur les trois décennies du service de médiation et en profiterons pour illustrer ces 30 ans avec certaines thématiques historiques du secteur et les perspectives futures.

En 2022, le service de médiation pour les télécommunications a enregistré 10.574 demandes d'intervention écrites. Le nombre de plaintes est en baisse (-20,82%) par rapport à 2021 (avec 13.355 plaintes).

Cette diminution est à observer, à la fois, pour les plaintes de médiation (de 10.648 en 2021 à 8.605) et pour les plaintes liées au harcèlement téléphonique (de 2.706 en 2021 à 1.969).

Les cinq premières places du top 10 de cette année concernent les mêmes opérateurs qu'en 2021 : Proximus en première position, suivi de Telenet Group, Orange Belgium, Scarlet et VOO. Unleashed prend la sixième place du classement.



TRAITEMENT DES PLAINTES

Au cours de 2022, nous avons analysé, traité et clôturé 10.264 dossiers, ce qui représente une diminution par rapport à 2021 (14.049 avec plaintes).

Dans 96,91% des plaintes, une solution acceptable pour l'usager des télécommunications a été obtenue par un accord à l'amiable.

Les dix premiers opérateurs et leurs principaux thèmes de plainte sont examinés au chapitre 3 F 5.

DIFFÉRENTS THÈMES ÉPINGLÉS

Le service de médiation pose, une fois de plus, dans le chapitre 4, un regard sur les utilisateurs finaux vulnérables. En effet, le service de médiation est, dans le cadre de ses fonctions, confronté à des utilisateurs finaux potentiellement faibles et vulnérables et assure ainsi une mission sociétale.

Dans le chapitre 5, le service de médiation examine de plus près les problèmes auxquels les utilisateurs finaux sont confrontés en vue de maîtriser leurs frais afférents aux télécommunications : avant la conclusion du contrat, avant la facturation, après la facturation et même, après la résiliation du contrat.

Le chapitre 6 analyse les plaintes consécutives au déploiement de la fibre optique. L'expansion de la fibre optique constitue une entreprise d'envergure et induit inévitablement un certain nombre de plaintes ainsi que

la recherche quasi permanente d'un équilibre entre différents droits et intérêts parfois difficilement conciliables.

Le service de médiation se concentre, dans le chapitre 7, sur les manœuvres frauduleuses dénoncées dans les plaintes, sur les nouvelles dispositions légales en vigueur depuis janvier 2022 ainsi que sur les mesures de sécurité prises par les opérateurs pour éviter ces phénomènes de fraude et limiter leur impact.

Dans le chapitre 8, le service de médiation aborde la question de la garantie légale et insiste sur le respect des moyens de recours prévus par la loi en cas de marchandises défectueuses.

Le chapitre 9 met en évidence les nombreux cas de désagréments subis par les utilisateurs finaux lorsqu'ils décident de changer d'opérateur de télécommunications pour leurs services fixes et/ou mobiles.

Enfin, le service de médiation s'intéresse, dans le chapitre 10, aux abonnements de services de communications électroniques particulièrement changeants. En matière de modification, la partie ne se joue pas à armes égales.

Le règlement de procédure et le budget sont présentés à la fin de ce rapport.



Nous concluons cette introduction par un mot de remerciement adressé à l'ensemble des collaborateurs du service de médiation qui ont réussi à trouver une solution à un grand nombre de dossiers introduits par les utilisateurs. Nous tenons à remercier également les responsables des opérateurs du marché belge des télécommunications et leurs équipes, permettant, à tous niveaux, une collaboration positive dans le processus de médiation.

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

Bruxelles, le 23 mars 2023.



A blue ink signature of Luc Tuerlinckx.

Luc Tuerlinckx, Ombudsman

A blue ink signature of David Wiame.

David Wiame, Médiateur



30 ans d'existence du service de médiation



A. Introduction	7
B. Quelques thèmes de plaintes importants commentés	8
1. Indemnités de résiliation	8
2. Frais sur les factures de télécommunications pour le compte de prestataires de services de M-commerce et de SMS premium	10
3. Automatisation du tarif social	12
4. L'accessibilité et le fonctionnement des services clientèle	13
C. Demandes d'identification d'auteurs présumés d'appels et de SMS malveillants	14
D. Conclusion	16



A. INTRODUCTION

En Belgique, les premières initiatives législatives en faveur de la création de la fonction d'ombudsman datent de 1965. A l'époque, le rôle d'ombudsman était vu comme une instance permettant au citoyen, à l'abonné ou client de disposer d'un interlocuteur vers lequel il peut se tourner en vue d'introduire une plainte concernant le mauvais fonctionnement d'un service offert au public.

Dans les décennies suivantes, le monde politique a continué à prendre position en faveur de l'instauration d'ombudsman ce qui s'est concrétisé par la création, dans différents secteurs et niveaux politiques, de services de médiation. C'est d'ailleurs au 1^{er} janvier 1993 que les secteurs des télécommunications, de la poste et du rail ont connu la nomination de leurs premiers « ombudsmans ». Le lancement officiel d'un ombudsman dans le secteur des télécommunications a donc été acté et cadré par la loi du 21 mars 1991 avec Messieurs Vekeman et Vandebosch comme premiers ombudsmans nommés.

Par la suite, ce fut le temps des pionniers, avec notamment les premiers locaux rue des Palais à Bruxelles, suivi par un déménagement rapide vers la Place des Barricades pour bénéficier d'espaces plus appropriés. Le temps des premiers protocoles également avec le seul opérateur actif à cette période sur le marché des télécommunications, à savoir Belgacom, la libéralisation n'arrivant que quelques années plus tard en 1998.

L'engagement de dix membres du personnel, à l'époque détachés de Belgacom, a également été entériné afin de traiter les plaintes des utilisateurs.

Lors de cette phase de démarrage, il est intéressant de noter que le service de médiation a traité près de 5.000 contacts entre septembre et décembre 1993 et va concilier un total de 163 plaintes sur la période. Chiffres qui confirmeront assez vite la pertinence d'un ombudsman dans un secteur amené à évoluer rapidement suite notamment à la hausse du nombre d'opérateurs et l'évolution technologique.

Au cours de ses 30 années d'existence, le service de médiation a reçu 344.293 demandes de médiation dans le cadre de plaintes contre des entreprises de télécommunications n'ayant pas pu être résolues en première ligne. Dans 271.549 cas, un règlement à l'amiable a été obtenu, toutes les parties concernées acceptant la conciliation. Lorsqu'un règlement à l'amiable n'est pas possible, une recommandation est formulée lors de la clôture de la procédure. En parallèle, le service de médiation a, depuis 1998, traité 87.566 demandes d'identification d'auteurs présumés d'appels malveillants. Une autre mission légale consiste à orienter au mieux les utilisateurs de télécommunications. Depuis l'enregistrement en 2016 de ces demandes d'information, principalement téléphoniques, 39.077 utilisateurs se sont tournés vers le service de mé-



**AU COURS DE
SON EXISTENCE,
LE SERVICE DE
MÉDIATION A
TRAITÉ 422.921
PLAINTES**





diation pour obtenir divers renseignements.

Les plaintes ont donné l'opportunité au service de médiation, et ce pendant trois décennies, de se faire une image complète des problèmes structurels rencontrés par les utilisateurs de télécommunications. Non seulement par ses rapports annuels, mais aussi par d'autres canaux et réunions périodiques, les opérateurs, le régulateur des télécommunications (l'IBPT) et d'autres parties prenantes ont été informés des évolutions au niveau des plaintes et problématiques constatées. En raison du signalement parfois répété de problèmes structurels, le service de médiation a toujours tenté d'arriver à des solutions pour tous les utilisateurs de télécommunications, même ceux n'ayant pas fait appel à son rôle de médiateur.

Au cours des 30 dernières années, le service de médiation a adopté des mesures, conformément à sa mission, pour être facilement accessible, visible et efficace pour ses utilisateurs. Afin d'améliorer l'accessibilité, il a, par exemple, été décidé de supprimer le menu vocal de la permanence téléphonique et de privilégier le contact direct avec un interlocuteur. Les menus interactifs étant vu comme un obstacle selon certains témoignages de plaignants. Une collaboration constructive avec les opérateurs a permis aux plaintes urgentes d'aboutir positivement, en général, et ainsi d'améliorer l'efficacité du traitement de plaintes. Les personnes âgées utilisant une alarme personnelle,

par exemple, qui sont confrontées à une défaillance de leur raccordement téléphonique, ne peuvent attendre plusieurs jours pour trouver une solution. Il en va de même pour une entreprise qui rencontre des problèmes de connexion internet, en raison de travaux dans la rue. Il va sans dire que trois décennies d'expérience et de médiation dans des dizaines de milliers de plaintes ont forgé l'expertise approfondie du personnel du service de médiation, ce qui contribue, sans aucun doute, au taux de réussite de la résolution extrajudiciaire des litiges.

Dans ce chapitre, certaines thématiques de plaintes pour lesquelles le service de médiation s'est efforcé, pendant 30 ans, de trouver des solutions structurelles vont être mises en lumière. L'évolution dans le domaine des plaintes relatives à des appels malveillants sera également abordée. Dans la conclusion, il s'agira, enfin, de revenir sur les différents défis actuels et futurs du service de médiation.

B. QUELQUES THÈMES DE PLAINTES IMPORTANTS COMMENTÉS

1. Indemnités de résiliation

J'ai un contrat Mobistar depuis 2013. Dans le cadre de ce contrat, nous avons été contactés pour nous proposer une autre formule tarifaire, ce que nous avons accepté. Nous n'avons reçu aucun avantage supplémentaire. Le vendeur indépendant nous avait alors expliqué que nous ne devions pas respecter de nouveau délai de résiliation, vu qu'il s'agissait d'une modification tarifaire et que nous étions clients depuis plus de deux ans déjà. En raison de la reprise de l'entreprise, trois numéros ont été supprimés chez Orange, qui a envoyé une facture de 864 € pour l'arrêt de ces numéros à notre société.

×2

doublent des plaintes (4.459) par rapport à 1995

1996



11 % des plaintes (545) ont trait à la téléphonie mobile

1997



libéralisation complète du secteur

1^{er} janvier 1998

En 2005, le service de médiation a été, pour la première fois, confronté à un nombre élevé de plaintes concernant les indemnités de résiliation. Elles étaient souvent dues à la résiliation d'un contrat de télécommunications dont la durée initiale avait été prolongée, sans que l'utilisateur n'ait donné son accord. L'indemnité de résiliation pouvait s'avérer très élevée dans le cas des clients professionnels. Dans son rapport annuel de 2005, le service de médiation a plaidé en faveur de contrats à durée indéterminée, voire à durée limitée car les indemnités de résiliation élevées risquaient de perturber la libéralisation du marché :

Le client aurait la faculté d'opter, d'entrée de jeu, soit pour un contrat à durée indéterminée soit pour un contrat à durée indéterminée assorti d'une période initiale de maximum 12 mois.

Vu que le nombre de litiges n'a pas diminué, et qu'en 2011, pas moins de 5.969 plaintes en médiation ont été introduites pour cause d'indemnité de résiliation contestée, le service de médiation a, cette même année, ainsi que dans l'édition suivante de son rapport annuel, une nouvelle fois, approfondi cette problématique structurelle. Sous l'impulsion de la transposition des directives européennes

2009/136/CE et 2009/140/CE en droit national, entrées en vigueur le premier octobre 2012, la tendance s'est inversée. À compter de cette date, les abonnés, pour autant qu'ils ne disposent pas de plus de cinq numéros, sont liés à leur opérateur de télécommunications avec des contrats de six mois maximum. Dans la pratique, de nombreux opérateurs n'offrent aux utilisateurs privés plus que des contrats à durée indéterminée, pouvant être résiliés sans frais à tout moment. Même si cette situation a eu un impact très favorable sur le nombre de litiges, le service de médiation a, tout de même, enregistré, en 2017, plus de 250 plaintes concernant les frais de résiliation, provenant surtout d'utilisateurs professionnels. Il est ressorti de ces plaintes qu'en particulier, Orange a interprété le critère légal des « cinq numéros » dans le sens où le CPS (service Carrier preselect) est également considéré comme un numéro, alors qu'il s'agit, en réalité, d'un service dont les numéros sont gérés par Proximus et pour lequel Orange ne facture que le trafic sortant. Cette pratique controversée a incité le service de médiation à intégrer l'observation suivante dans son rapport annuel 2017 :

Jusqu'à présent, cet opérateur a continué de procéder de la sorte, ce qui explique pourquoi Orange fait l'objet du plus grand nombre de plaintes concernant la facturation d'indemnités de résiliation.

Le 31 décembre 2021, la loi transposant le Code des communications électroniques européen et modifiant diverses dispositions relatives aux communications électroniques a été publiée au Moniteur belge. Cette publication a donné lieu, entre autres, à une modification fondamentale de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, dans laquelle la règle des cinq numéros était inscrite jusqu'alors. Ce critère a été remplacé le 10 janvier 2022 par un nouveau principe avec l'entrée en vigueur de l'article 111/3. Désormais, les opérateurs ne peuvent plus réclamer d'indemnités à un consommateur ou à un abonné professionnel comptant jusqu'à neuf employés lorsque celui-ci a mis fin à un contrat après la fin du sixième mois suivant son entrée en vigueur. Le nombre de plaintes a reculé en 2020, se limitant à 58, soit moins d'1 % du nombre de demandes de médiation concernant des indemnités pour résiliation introduites en 2011.



le nombre de plaintes passe à 11.027

1999



pour la première fois, baisse du nombre de plaintes à 9.101

2000



premières plaintes concernant les appels Consultel onéreux (numéros 0903)

proposition d'intégrer l'accès à Internet dans la prestation du service universel

2001

2. Frais sur les factures de télécommunications pour le compte de prestataires de services de M-commerce et de SMS premium

Cela fait maintenant quatre semaines que je suis abonné à un service appelé « Demon Games ». Il me coûte 4,99 € par semaine, qui sont imputés sur ma facture Proximus. C'est arrivé, car mon fils (de six ans !) regardait Pokémon sur mon GSM, quand une publicité est apparue. Je n'ai pas donné mon accord pour cet abonnement, et ils ont unilatéralement conclu un contrat avec un enfant de six ans, à l'insu de ses parents. D'après moi, ce procédé est illégal.

Pour la première fois en 2002, le service de médiation a été confronté à des plaignants qui voyaient apparaître, sur leurs factures de télécommunications, des frais pour des services payants qu'ils n'ont pas commandés. À l'époque, il s'agissait essentiellement de SMS payants concernant des jeux et des contenus érotiques. Sur la base des plaintes, il a été signalé, dans le rapport annuel 2002, qu'il pouvait éventuellement s'agir d'une forme de vente forcée, puisque les utilisateurs lésés n'avaient pas connaissance du caractère payant du service, même s'ils avaient répondu à ces SMS payants. En raison du nombre croissant de litiges, presque toutes les éditions ultérieures du rapport annuel se sont penchées en détail sur cette question, de plus en plus fréquente. Les opérateurs ont réagi en élaborant des codes de conduite auxquels les prestataires de services de paiement devaient se conformer. L'accent a été mis sur la nécessité d'offrir à l'utilisateur une expérience d'achat complète et une transparence au niveau des tarifs, ainsi que sur la possibilité de mettre facilement fin aux services, souvent proposés sous forme d'abonnement. Cependant, cette tentative d'autorégulation n'a pas entraîné une diminution des litiges, bien au contraire. Le nombre de plaintes déposées auprès du service de médiation est passé de 616 en 2006 à 1.412 en 2007.

Une tendance qui s'est poursuivie les années suivantes,

et qui a conduit à l'observation suivante dans le rapport annuel 2009 :

Le service de médiation peut, sur la base des plaintes enregistrées en 2009, conclure une fois de plus que les directives GOF actuelles sont trop souvent ignorées par certains fournisseurs de services de SMS payants. Les opérateurs doivent réaliser que le nombre de plaintes introduites ne baissera pas tant que les fournisseurs de services ne respecteront pas les réglementations existantes.

Les demandes de médiation ont également démontré que les opérateurs de télécommunications ne prenaient pas au sérieux les plaintes de première ligne concernant les services payants et réorientaient souvent leurs clients vers les fournisseurs de services, le service de médiation voire la police sans que ceux-ci puissent obtenir réparation. Ce constat a fait l'objet de recommandations répétées aux opérateurs en charge de la facturation. Ces derniers ont agi également comme des sociétés de recouvrement et n'ont pas manqué de bloquer les services de télécommunications des clients en cas de non-paiement ponctuel des frais contestés pour des services fournis par des tiers. Dans le rapport annuel 2014,



menu vocal téléphonique du service de médiation supprimé

premières plaintes visant des SMS premium

2002



portage de numéro mobile entre en vigueur, peu de plaintes constatées

2003



premières plaintes concernant les appels liés à des jeux télévisés (numéros 0905)

2004

année marquée par une explosion du nombre de plaintes, notamment visant Proximus, le service de médiation a écrit ceci concernant le phénomène nouveau des services appelés M-Commerce.

Le service de médiation exhorte une fois encore Proximus à adopter une attitude fondamentalement différente vis-à-vis des plaintes relatives à la facturation de services M-commerce. Proximus est, en effet, tenu, en cas de questions ou plaintes, de justifier chaque élément faisant partie de la facturation, et ce, même s'il s'agit de frais liés à des services de tiers.

Depuis le 26 janvier 2019, un nouveau cadre légal concernant les services fournis par des tiers est entré en vigueur, à savoir l'arrêté royal déterminant les obligations applicables en matière de fourniture de services payants, visées à l'article 116/1, § 2, de la loi relative aux communications électroniques. Cet arrêté royal stipule, entre autres, qu'en cas de questions et plaintes concernant certains types de services payants, les utilisateurs peuvent s'adresser au service clientèle de leur opérateur, ce que le service de médiation recommande depuis plus de 20 ans. Proximus, qui était à l'origine du plus grand nombre de plaintes, s'est engagé ces dernières années à examiner

les plaintes de première ligne concernant des services tiers et à procéder à des remboursements lorsque les prestataires ne sont pas en mesure de fournir une preuve concluante de la commande. Bien qu'il existe encore de nombreux témoignages d'utilisateurs qui prouvent que certains opérateurs et fournisseurs de services ne respectent pas le cadre législatif existant, le nombre de plaintes en médiation introduites en 2022 est tombé à un niveau record de 360 pour la décennie écoulée.

Je suis évidemment satisfait du remboursement du montant. Néanmoins, je continue de me demander pourquoi Proximus s'associe à de telles entreprises, qui ne lui font pas honneur. Je répète que ma fille de 13 ans n'avait aucune idée des conséquences de quelques clics, et quand je vois et j'entends le nombre de plaintes qui circulent, je pense que Proximus (et peut-être d'autres entreprises de télécommunications) devrait se demander s'il souhaite encore offrir ces services.



le code de conduite entraîne la disparition progressive des plaintes relatives aux numéros Consultel

2005



nombre de plaintes augmente progressivement, pour atteindre 20.422

2006



3. Automatisation du tarif social

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

Lorsque le service de médiation a été créé, Belgacom était le seul opérateur de télécommunications actif sur le marché belge. À l'époque, il a déjà accordé des réductions sur les frais d'abonnement et d'appel à certains groupes bénéficiaires du tarif social. Au départ des plaintes introduites à ce sujet, la conclusion suivante est tirée dans le rapport annuel de 1994 :

Le public est mal informé de l'existence du tarif téléphonique social.

Dans son rapport annuel de 1996, le service de médiation s'est montré critique par rapport à la procédure de demande du tarif social :

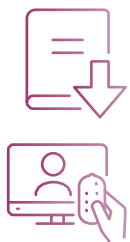
Les formalités à accomplir pour l'octroi du tarif social sont, de manière évidente, lourdes à supporter pour les personnes qui désirent bénéficier de ce tarif.

Le tarif social a, depuis lors, fait l'objet d'importantes réformes. Il n'est plus réservé aux clients de Belgacom ou de Proximus, raison pour laquelle des abonnés de Telenet Group, d'Orange, de Scarlet et de VOO peuvent également bénéficier d'une réduction sur leur facture de télécommunications. Par ailleurs, il ne s'applique plus seulement à la téléphonie fixe, mais aussi aux abonnements internet. Certains opérateurs le proposent également, à leur propre initiative, sur des services de téléphonie mobile. L'évolution de la technologie et de la réalité sociale n'empêche cependant pas d'importants problèmes structurels, qui continuent de se manifester dans les plaintes de médiation. L'un des problèmes régulièrement mis en lumière tient à l'absence d'automatisation de l'attribution du tarif social, un principe pourtant largement appliqué dans le secteur de l'énergie. Cette observation a incité le service de médiation à intégrer l'observation suivante dans son rapport annuel

de 2017 :

De nombreux plaignants ne parviennent pas à faire valoir leurs droits dans les temps. Où faut-il s'adresser pour bénéficier dudit tarif ? Quels sont les documents à réunir pour ce faire ? Il s'agit de questions que le service de médiation reçoit régulièrement. C'est pourquoi nous plaidons pour une informatisation et une automatisation accrues de la procédure, afin que les clients télécoms bénéficient automatiquement du tarif social, sans avoir à introduire une demande.

Le gouvernement fédéral a déjà prévu dans son accord d'étudier la possibilité d'automatiser l'octroi du tarif social pour les télécommunications. À partir de 2024 notamment, les ayants droit devraient pouvoir passer automatiquement à un abonnement internet social de 19€ par an. Même s'il faudra attendre pour savoir si cette future mesure conduira effectivement à une réduction du nombre de plaintes, toute attribution automatique du tarif social est généralement positive pour les bénéficiaires. Ces personnes n'ont souvent pas conscience de ces droits, ou ne s'en sortent pas avec les formalités d'obtention des réductions.



pour la première fois, il y a plus de plaintes électroniques que de plaintes introduites au format papier

le service de médiation est habilité à traiter les plaintes contre les prestataires de services de télévision (15 juillet)

2007



appel à une amélioration du fonctionnement des services de première ligne des opérateurs

2008

4. L'accessibilité et le fonctionnement des services clientèle

Début octobre 2022, nous avons perdu la carte SIM de notre numéro Orange. Nous avons contacté Orange, sans exagérer, au moins 50 fois pour les joindre, et quand j'arrive enfin à avoir quelqu'un en ligne, je suis invariablement orienté vers un autre service. Le chat via Facebook et Twitter ne m'apporte pas plus de réponse.

Pour toute entreprise, un service clientèle fonctionnel est crucial pour optimiser la relation avec les utilisateurs et constitue même un élément important dans la décision du client de passer ou non à la concurrence. Il est attendu d'un service clientèle qu'il soit facilement accessible par le biais d'un large éventail de canaux, qu'il ne soit pas impossible de joindre le collaborateur souhaité, que les questions et problèmes soient traités de manière efficace et rapide et que les contacts de première ligne n'induisent pas de frais démesurés.

Toutefois, il est compréhensible que, dans une plainte en médiation, l'utilisateur concerné soit mécontent du fonctionnement du service clientèle, ce dernier ne lui ayant offert aucune solution. Les témoignages des plaignants permettent au service de médiation de déterminer l'ampleur des manquements structurels au niveau du fonctionnement des services clientèle des opérateurs de télécommunications. Dès son premier rapport annuel de 1993, le service de médiation se penchait déjà sur certains manquements au niveau de l'accueil de Belgacom :

Les services qui s'occupent des renseignements téléphoniques, du service à la clientèle, des dérangements et des plaintes relatives à la facturation sont, de manière chronique, surchargés et souvent inaccessibles même après une longue attente.

Depuis la mise en œuvre de l'article 116 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, les opérateurs, pour autant qu'ils mettent un service d'assistance à disposition, sont tenus d'être accessibles à un numéro n'entraînant pas un coût de communication par minute supérieur au tarif zonal. Cette loi ne précisait cependant rien concernant les paramètres de qualité, notamment au niveau des temps d'attente. En 2008 et 2009, des litiges

portant explicitement sur le fonctionnement des services clientèle ont commencé à occuper une place prépondérante dans le domaine des plaintes introduites au service de médiation, ce qui se reflète dans le rapport annuel de 2009. Il a été recommandé aux opérateurs de revaloriser, de toute urgence, leurs services clientèle, et de faire d'une accessibilité optimale et d'un traitement qualitatif des plaintes en première ligne leur priorité. Dans ce cadre, il a été expressément signalé que le rôle de support d'un service clientèle ne pouvait être évincé par des intérêts commerciaux. Dans son rapport annuel de 2011 notamment (l'année de signature de la charte en faveur de la clientèle par les principaux opérateurs), le service de médiation a approfondi, une nouvelle fois, cette problématique en raison du nombre élevé de plaintes en médiation. L'absence d'un traitement qualitatif et poussé en première ligne s'est révélée être un problème persistant. Seul point positif souligné provenant de témoignages de plaignants en 2011, les opérateurs auraient moins utilisé leur première ligne pour vendre des produits et services. Le rapport annuel de 2013, année lors de laquelle le service de médiation a enregistré 834 plaintes concernant l'accueil par des opérateurs de télécommunications, contenait une fois encore de nombreuses recommandations d'amélioration.



explosion du nombre de plaintes concernant les frais liés à l'utilisation de l'internet mobile

2009



3.762 plaintes concernant des appels malveillants

2010



les frais de résiliation deviennent un thème dominant avec 5.969 plaintes

2011



Ils doivent viser dans une bien plus large mesure une meilleure accessibilité du service d'assistance téléphonique, vu que les attentes des utilisateurs à cet égard sont clairement croissantes. Un délai d'attente de maximum 2,5 minutes, tel que prescrit dans la Charte en faveur de la clientèle, s'avère ici un objectif raisonnable.

Depuis le 10 janvier 2022, les opérateurs de télécommunications sont légalement tenus de répondre aux appels téléphoniques au service clientèle dans les 2,5 minutes. Ce n'est qu'en cas de forte affluence qu'un message informatif est diffusé, avec la possibilité de laisser ses coordonnées pour être recontacté, de préférence au moment choisi par le client.

Le service de médiation est conscient que des délais d'attente plus courts ne sont que l'un des nombreux éléments qui déterminent la perception des utilisateurs de télécommunications quant au fonctionnement des services clientèle. Les défis des entreprises de télécommunications, notamment au niveau d'un traitement qualitatif des plaintes et questions de première ligne, restent, dès lors, considérables.

C. DEMANDES D'IDENTIFICATION D'AUTEURS PRÉSUMÉS D'APPELS ET DE SMS MALVEILLANTS

J'ai déjà introduit une multitude de plaintes auprès de la police (une personne a jeté de l'acide dans ma voiture, mon véhicule a été la cible d'une arme à feu et mes pneus ont été crevés six fois, tout comme ceux d'un ami qui dormait chez moi). À chaque fois, la police est venue sur place pour constater les faits. J'ai tenté d'installer des caméras, mais on ne voit qu'une ombre, et il est donc impossible de déterminer l'identité de l'auteur. Hier, on m'a appelé avec un numéro caché pour me dire de deviner qui c'était. Je n'ose plus dormir chez moi, et je ne me sens pas en sécurité. J'ai peur pour moi et mes proches. La police m'a recommandé de vous contacter pour déterminer l'identité de l'appelant, dans l'espoir de trouver un lien avec les autres faits.

Conformément à l'article 43bis, § 3, 7° de la loi du 21 mars 1991, le service de médiation a pour mission d'examiner la demande de toute personne se prétendant victime d'une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques visant à obtenir des renseignements concernant l'identité et l'adresse des utilisateurs de réseaux ou de services de communications électroniques l'ayant importunée, pour autant que ces données soient disponibles. Le service de médiation accède à la demande si les conditions suivantes sont réunies : les faits semblent établis et la demande se rapporte à des dates et heures précises.

Lors de ses premières années d'existence, le service de médiation s'est heurté à de nombreux obstacles pour remplir cette mission légale. Les centrales téléphoniques de Belgacom ne permettaient pas toujours, à l'époque, d'identifier l'origine d'appels considérés comme malveillants et, depuis 1996, les résultats d'enquête sont simplement transmis aux instances juridiques et non plus aux victimes. Ce procédé a été critiqué par le service de médiation dans son rapport annuel de 1996, année au cours de laquelle 111 plaintes pour appels indésirables avaient été introduites. En 1997, aussi bien Proximus qu'Orange avaient clairement fait savoir au service de médiation qu'ils avaient l'intention d'imputer des frais pour les actes d'enquête. Cette problématique a été abordée, en détail, dans le rapport de 1997,



nombre de plaintes le plus élevé en 30 ans d'existence du service de médiation (25.984)

2012



baisse des plaintes en médiation due à la loi sur les télécommunications : moins de frais de résiliation contestés

2013



l'hameçonnage entraîne un nombre record de plaintes afférentes aux appels malveillants (7.191)

2014

année durant laquelle le nombre de demandes s'élevait à 786. Lors des années qui ont suivi, un nouvel obstacle s'est présenté, à savoir l'impossibilité d'identifier les auteurs d'appels malveillants si ces derniers faisaient appel à des cartes prépayées. Dans ce cadre, la remarque suivante avait été formulée dans le rapport annuel de 2003 :

Face à cette problématique, le service de médiation invite vivement les opérateurs mobiles à prendre des mesures permettant d'enregistrer systématiquement les détenteurs de telles cartes.

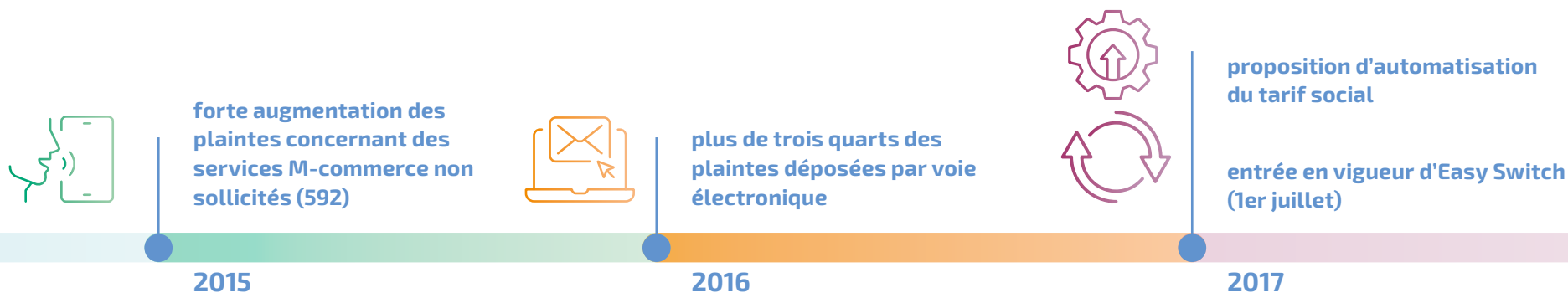
Depuis le 17 décembre 2016, les opérateurs de télécommunications en Belgique ne peuvent plus vendre de cartes SIM prépayées anonymes, ce qui a eu un impact positif sur les chances de réussite d'identification, par le service de médiation, de l'identité des auteurs présumés d'appels malveillants.

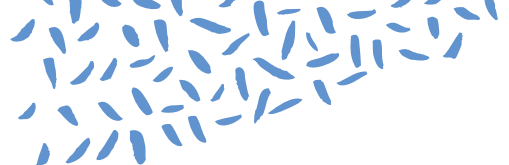
Toujours dans l'édition de 2003, une autre forme d'appels malveillants était traitée pour la première fois, alors qu'elle concernait, jusqu'à présent, surtout le domaine de la vie privée :

Signalons par ailleurs que nous recevons de plus en plus de demandes d'identification qui concernent des entreprises de télémarketing, les clients considérant le démarchage par téléphone comme une forme de harcèlement.

Au cours des années qui ont suivi, les callcenters sont régulièrement apparus dans les résultats des plaintes concernant des appels malveillants. Ils faisaient visiblement souvent appel à un logiciel, programmé de manière à émettre davantage d'appels sortants que d'agents disponibles. Une situation qui confrontait les utilisateurs à des « appels muets », où seul un silence ou un bruit de fond était audible. Les victimes étaient souvent inquiètes, car ces appels étranges faisaient penser à des réseaux de cambrioleurs. Après analyse, le service de médiation a, ces dernières années, adressé un courrier à une série de callcenters pour les inviter à adopter des mesures pour éviter de telles plaintes. La plupart y ont réagi de manière positive. Les utilisateurs ne souhaitant pas être appelés à des fins commerciales peuvent, bien entendu, s'inscrire sur la liste « Ne m'appellez plus ».

La hausse continue du nombre de plaintes pour appels malveillants ces dix dernières années, qui a atteint 5.168 en 2013, s'explique, en partie, par le phénomène de plus en plus fréquent d'hameçonnage. Cette année-là, le service de médiation a, pour la première fois, constaté un nombre significatif de demandes pour appels frauduleux de personnes qui se faisaient passer pour des collaborateurs de Microsoft et tentaient de dérober des sommes d'argent aux utilisateurs. Vu que ces appels étaient internationaux, le service de médiation n'a malheureusement pas réussi à identifier les auteurs des appels. La proportion des appels d'hameçonnage dans le nombre de plaintes a poursuivi son augmentation dans les années qui ont suivi. Dans une tentative d'augmentation de leur crédibilité, les criminels ont utilisé de plus en plus de numéros usurpés. La victime potentielle, qui voyait apparaître sur son appareil un numéro appartenant, par exemple, à son organisme bancaire, répondait sans crainte à l'appel, qui en réalité avait été mis en place par un ingénieux fraudeur. Les appels à l'aide de numéros usurpés constituent, à l'heure actuelle, un obstacle important à l'identification des auteurs présumés. Le chapitre 7 du présent rapport annuel est consacré à la problématique de la fraude par le biais des différents canaux de communication électroniques.





D. CONCLUSION

334.908 plaintes traitées en médiation au cours de ces trente dernières années ont non seulement donné lieu à un grand nombre d'accords à l'amiable, mais ont aussi permis de mettre en lumière des problèmes et d'initier des solutions pour tous les utilisateurs de télécommunications. Cette situation a été à l'origine de diverses mesures dans le secteur, dont certaines initiées par le législateur, qui ont notamment permis de réduire fortement le nombre de litiges sur l'indemnité de résiliation. Un net repli du nombre de plaintes concernant les fournisseurs de services payants a également été enregistré. Le nombre de plaintes concernant Easy Switch diminue lui aussi, après que cette problématique ait été examinée, à plusieurs reprises, dans les rapports annuels du service de médiation (voir également le chapitre 9 du présent rapport). L'attribution automatique du tarif social pour internet devrait être adoptée prochainement, et les opérateurs sont désormais tenus de répondre rapidement aux appels vers le service clientèle.

S'il ne s'agit là que d'un petit nombre des multiples problématiques rencontrées par les utilisateurs et identifiées par le service de médiation ces 30 dernières années sur la base des plaintes introduites, certains des thèmes apparus récemment ne disposent pas de solutions structurelles et le nombre de plaintes ne cesse d'augmenter. A noter,

par exemple, l'introduction de la facturation électronique, une mesure clairement utile, mais qui, surtout dans le cas des utilisateurs vulnérables non familiarisés avec le numérique, cause des difficultés. Le déploiement du réseau de la fibre est, d'un point de vue technologique, probablement une bonne chose pour la qualité et la capacité de la connexion internet, mais entraîne également des plaintes d'utilisateurs qui, malgré des promesses, voient leurs factures augmenter ou constatent l'installation des câbles sur leur façade fraîchement rénovée. Les litiges concernant les raccordements au réseau de la fibre sont analysés dans le chapitre 6 de ce rapport annuel. Le service de médiation doit agir avec une grande prudence, en tentant d'une part de trouver des solutions à de telles plaintes et en n'empêchant pas, d'autre part, les développements numériques, technologiques, sociaux et écologiques des opérateurs.

La procédure de demande d'identification d'auteurs présumés d'appels malveillants a été initiée 88.543 fois depuis 1996. Bien que l'identification ne puisse pas toujours être garantie, le service de médiation a néanmoins contribué à une solution à court terme pour de nombreuses victimes de harcèlement téléphonique, d'appels nocturnes, d'insultes téléphoniques et de menaces de mort, d'appels indésirables par de callcenters et d'appels frauduleux. L'utilisation des réseaux sociaux pour frauder ou envoyer des messages haineux, menaçants et de harcèlement va-t-elle être, dans

un avenir proche, à l'origine de nouvelles difficultés pour le service de médiation en termes de collaboration avec les plateformes concernées ?

D'autres défis sont inhérents à tout service de médiation, qui doit constamment s'efforcer d'être suffisamment visible pour que les utilisateurs, en litige, connaissent son existence. D'après une enquête réalisée en 2021 pour le compte de la Concertation permanente des médiateurs et ombudsmans (CPMO), le service de médiation pour les télécommunications est le troisième service de médiation le plus connu. En considérant uniquement les services de médiation autorisés à intervenir entre les utilisateurs et les sociétés commerciales, le service de médiation pour les télécommunications est même l'instance la plus connue (39 % des citoyens interrogés le connaissent). Cette notoriété est le fruit de l'existence de longue date du service de médiation pour les télécommunications et du bouche à oreille positif généré par ses nombreuses interventions réussies. L'intitulé du service, qui indique immédiatement aux utilisateurs quels litiges relèvent de sa compétence, est probablement une des principales raisons de son bon score.

Néanmoins, le service de médiation ne doit pas se reposer sur ses lauriers et vise continuellement une plus grande notoriété. Les opérateurs ont une responsabilité importante à jouer à cet égard. Il est attendu d'eux non seulement qu'ils mentionnent les coordonnées et le rôle du service de



proposition de plafonds d'utilisation pour lutter contre les « billshocks »

2018



attention particulière aux utilisateurs vulnérables dans le rapport annuel

2019



importance accrue des télécommunications due à la crise du coronavirus l'interdiction de contact donne lieu à des plaintes

2020

médiation sur leur site, mais aussi qu'ils orientent spontanément les utilisateurs vers ce service si une plainte de première ligne ne peut être résolue ou ne peut l'être dans un délai raisonnable. Par ailleurs, les opérateurs sont invités à inclure les coordonnées du service de médiation sur leurs factures, car cela peut également contribuer à sensibiliser les utilisateurs ayant besoin d'une médiation.

De même, le service de médiation va continuer à apporter une attention particulière aux utilisateurs vulnérables. Les questions soulevées dans ses rapports annuels portent régulièrement sur des plaintes déposées par des personnes âgées, des personnes en situation d'illectronisme, des personnes handicapées et des nouveaux arrivants qui ne parlent pas une des langues nationales. Ainsi, il est important de ne pas créer d'obstacles insurmontables pour ce groupe d'utilisateurs lorsqu'ils souhaitent recourir à la médiation. Il est, sans aucun doute, déjà complexe pour eux de persévérer après une expérience négative avec le service clientèle de leur opérateur et de s'adresser au service de médiation. Il est du devoir du service de médiation, d'une part, d'anticiper la digitalisation croissante et d'utiliser pleinement les avantages de service qui en découlent, et, d'autre part, d'avoir suffisamment conscience du fait que certains utilisateurs n'ont pas suivi l'évolution numérique et de s'efforcer d'assurer une accessibilité optimale pour ce groupe vulnérable. Les plaintes émanant d'utilisateurs

vulnérables sont examinées plus en détail dans le chapitre 4 du présent rapport annuel.

Enfin, et avant tout, une collaboration constructive avec les opérateurs est une préoccupation de tous les instants. La médiation ne peut être fructueuse que si les relations avec ces entreprises sont positives, ce qui favorise la volonté de trouver des solutions. D'ailleurs, les opérateurs sont censés soumettre des propositions de solutions dans un délai de dix jours calendrier, afin que les plaintes puissent être rapidement gérées. Le service de médiation, qui a traité, en 2022, les plaintes de médiation dans un délai moyen de 28 jours, entend répondre à l'attente croissante d'une résolution rapide et efficace des problèmes.

Je tenais à vous remercier chaleureusement. J'ai, aujourd'hui, reçu mon avantage promotionnel, à savoir les Samsung Galaxy buds. Après six mois d'attente, je suis très satisfait que tout soit rentré dans l'ordre, et que tout se soit accéléré en très peu de temps.

Même en ce qui concerne les demandes d'identification des auteurs présumés d'appels et de messages malveillants, les opérateurs doivent coopérer et, ce faisant, répondre à l'attente croissante des victimes d'être rapidement informées des résultats des enquêtes. Les plateformes internationales, qui ne sont pas nécessairement familiarisées avec le règlement extrajudiciaire des litiges et qui ignorent qu'un service de médiation peut mener une identification en cas d'utilisation malveillante d'un réseau prennent une place grandissante dans le secteur des télécommunications.



hausse du nombre de plaintes (75) concernant l'imposition des factures électroniques

2021



augmentation des plaintes liées à la fibre

2022



2

Les plaintes introduites en 2022



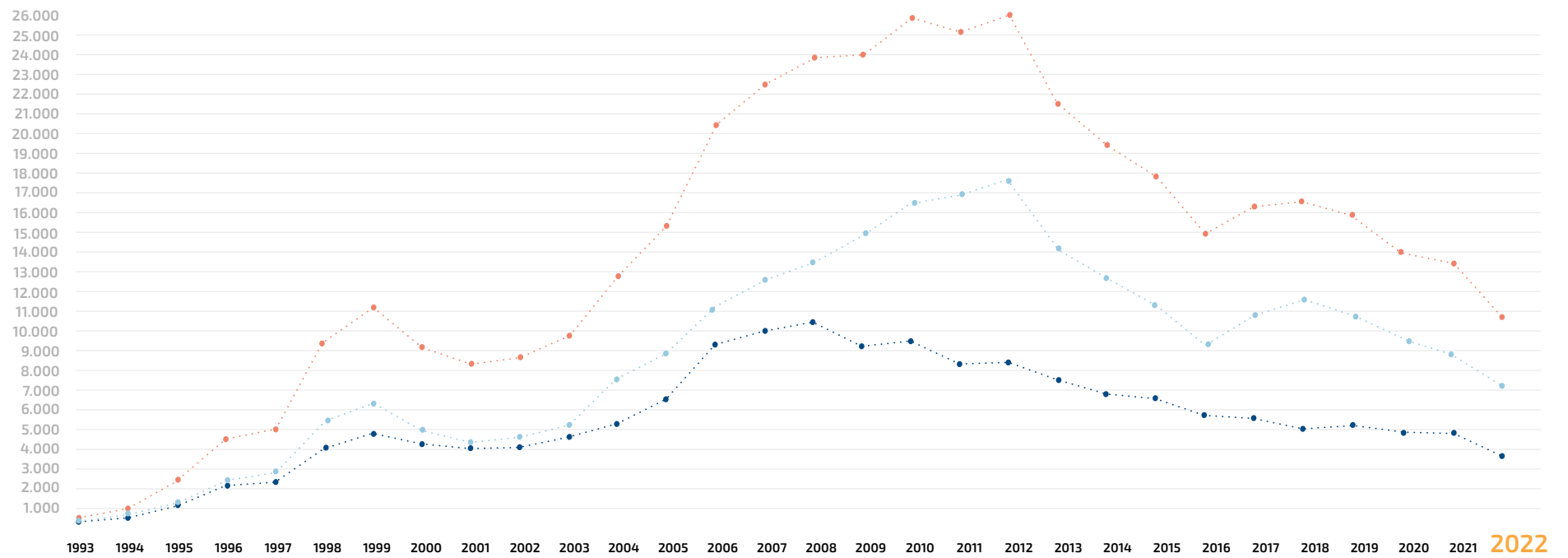
A. Aperçu des plaintes entre 1993 et 2022	19
B. Modes d'introduction	20
C. Répartition des plaintes par opérateur	21
1. Nombre de plaintes par opérateur	21
2. Evolution en pourcentage des plaintes par opérateur	22
D. Répartition des plaintes enregistrées par procédure	23
E. Répartition des plaintes Médiation par opérateur	24
1. Nombre de plaintes Médiation par opérateur et évolution en pourcentage	24
2. Nombre de plaintes Médiation B2C/B2B	25
F. Répartition des plaintes Médiation par catégorie	26
G. Répartition par opérateur des plaintes relatives à une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques	27



A. APERÇU DES PLAINTES ENTRE 1993 ET 2022

■ Néerlandophones ■ Francophones ■ Total

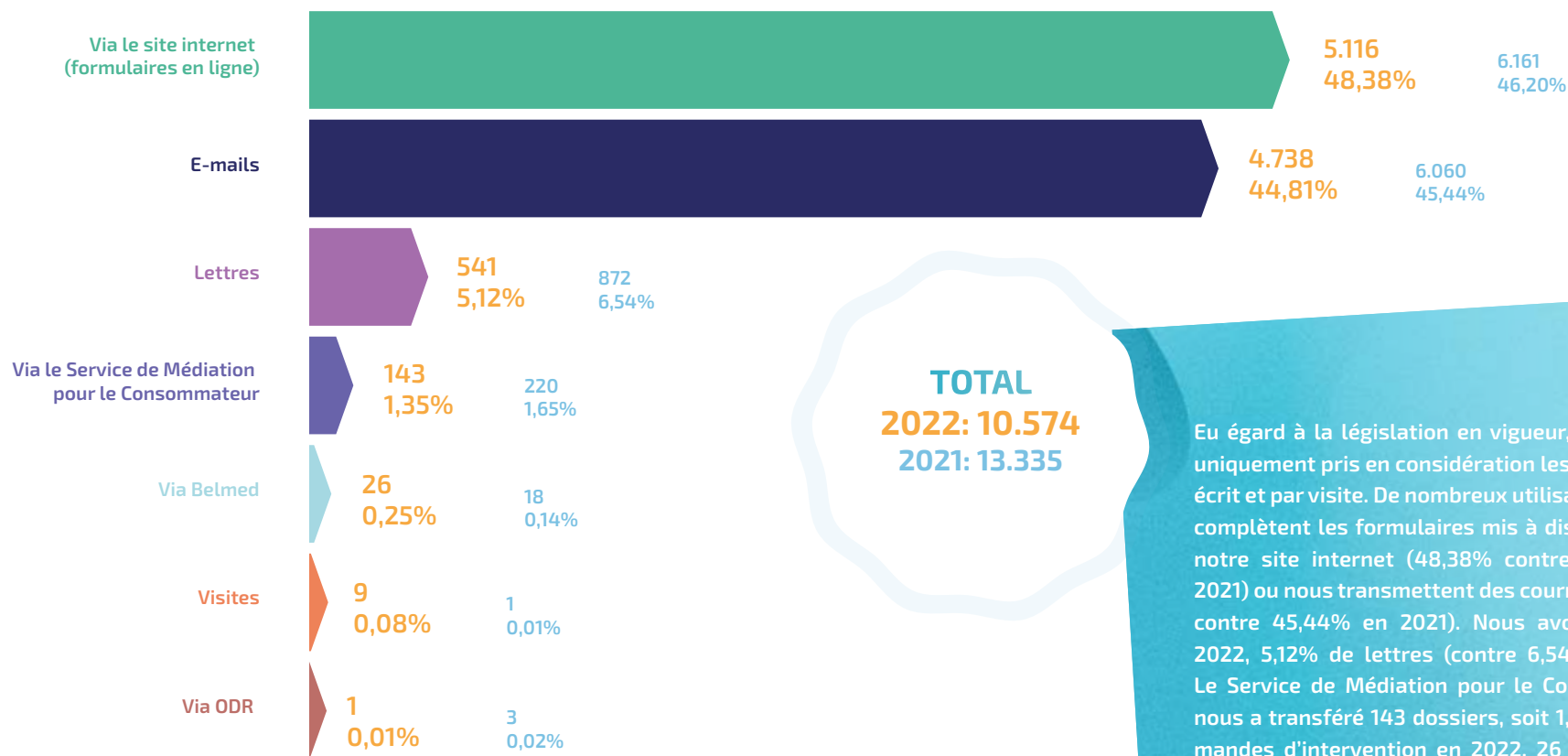
Nous reprenons, ici, l'évolution du nombre de plaintes introduites auprès de notre service.





B. MODES D'INTRODUCTION

2021 2022



TOTAL
2022: 10.574
2021: 13.335

Eu égard à la législation en vigueur, nous avons uniquement pris en considération les plaintes par écrit et par visite. De nombreux utilisateurs finaux complètent les formulaires mis à disposition sur notre site internet (48,38% contre 46,20% en 2021) ou nous transmettent des courriels (44,81% contre 45,44% en 2021). Nous avons reçu, en 2022, 5,12% de lettres (contre 6,54% en 2021). Le Service de Médiation pour le Consommateur nous a transféré 143 dossiers, soit 1,35% des demandes d'intervention en 2022. 26 plaintes ont été introduites par le biais de Belmed, la plateforme de règlement extrajudiciaire du SPF Economie. Une plainte a été introduite via l'instance ODR (Online Dispute Resolution) de l'Union européenne. Neuf visites dans nos bureaux à Bruxelles ont été répertoriées après prise de rendez-vous.

C. RÉPARTITION DES PLAINTES PAR OPÉRATEUR

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

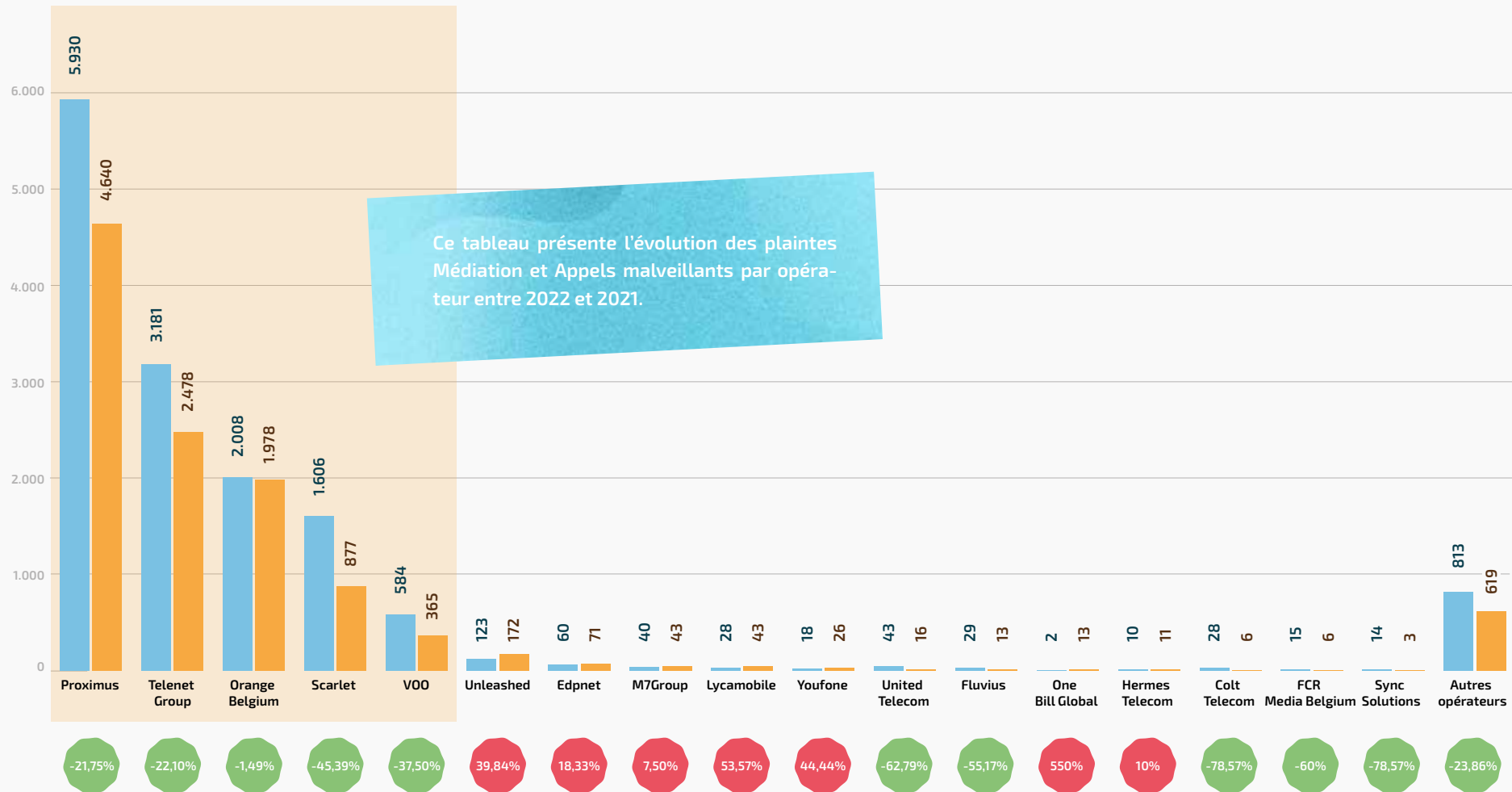
1. Nombre de plaintes par opérateur

	2022	% 2022	MO 2022	mO 2022	mO 2022 %	2021	% 2021	MO 2021	mO 2021	mO 2021 %
PROXIMUS	4.640	40,77%	493	4.147	42,28%	5.930	40,81%	708	5.222	42,65%
TELENET GROUP	2.478	21,78%	275	2.203	22,46%	3.181	21,89%	404	2.777	22,68%
ORANGE BELGIUM	1.978	17,38%	293	1.685	17,18%	2.008	13,82%	370	1.638	13,38%
SCARLET	877	7,71%	254	623	6,35%	1.606	11,05%	412	1.194	9,75%
VOO	365	3,21%	65	300	3,06%	584	4,02%	154	430	3,51%
UNLEASHED	172	1,51%	32	140	1,43%	123	0,85%	20	103	0,84%
EDPNET	71	0,62%	27	44	0,45%	60	0,41%	30	30	0,25%
M7GROUP	43	0,38%	1	42	0,43%	40	0,28%	4	36	0,29%
LYCAMOBILE	43	0,38%	2	41	0,42%	28	0,19%	0	28	0,23%
YOUFONE	26	0,23%	8	18	0,18%	18	0,12%	5	13	0,11%
UNITED TELECOM	16	0,14%	10	6	0,06%	43	0,30%	24	19	0,16%
FLUVIUS	13	0,11%	12	1	0,01%	29	0,20%	29	0	0,00%
ONE BILL GLOBAL	13	0,11%	4	9	0,09%	2	0,01%	1	1	0,01%
HERMES TELECOM	11	0,10%	2	9	0,09%	10	0,07%	4	6	0,05%
COLT TELECOM	6	0,05%	3	3	0,03%	28	0,19%	22	6	0,05%
SYNC SOLUTIONS	6	0,05%	4	2	0,02%	14	0,10%	0	14	0,11%
FCR MEDIA BELGIUM	3	0,03%	0	3	0,03%	15	0,10%	5	10	0,08%
AUTRES OPÉRATEURS	619	5,44%	87	532	5,42%	813	5,59%	97	716	5,85%

Cette année, le classement des cinq premiers opérateurs reprend les mêmes opérateurs qu'en 2021 et est tout à fait identique : Proximus toujours en tête, suivi de Telenet Group, Orange Belgium, Scarlet et VOO. Unleashed (connu surtout auprès du public sous les marques Mobile Viking et Jim Mobile) se positionne à la sixième place du classement comme en 2021. Edpnet, M7 Group (TV Vlaanderen et Télésat), Lycamobile et Youfone clôturent le classement des dix opérateurs les

plus importants en termes de plaintes encodées. Nous avons regroupé sous «autres opérateurs» plus de vingt opérateurs dont notamment Carrefour Belgium, Fluvius, Fiberklaar, Destiny, Infobel, One Partner, Sewan, Tchamba Telecom et Voiped Telecom. Il apparaît que de nombreuses plaintes mettent en cause plusieurs opérateurs. Proximus, Telenet Group, Orange Belgium et Scarlet sont ainsi fréquemment impliqués en même temps qu'un autre opérateur.

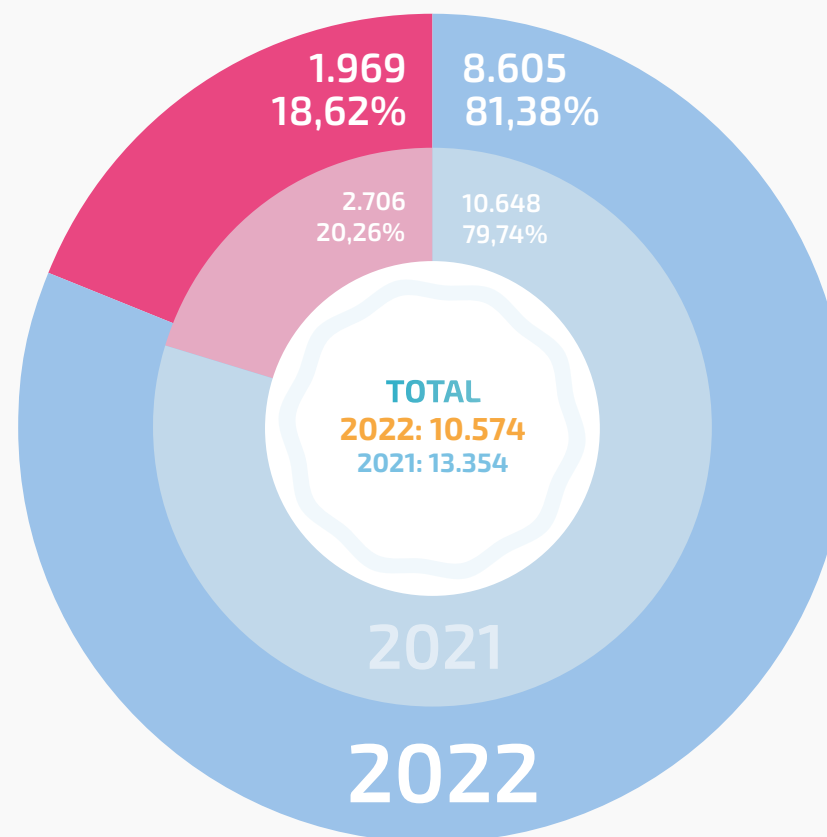
2. Evolution en pourcentage des plaintes par opérateur



D. RÉPARTITION DES PLAINTES ENREGISTRÉES PAR PROCÉDURE

■ Appels malveillants ■ Médiation

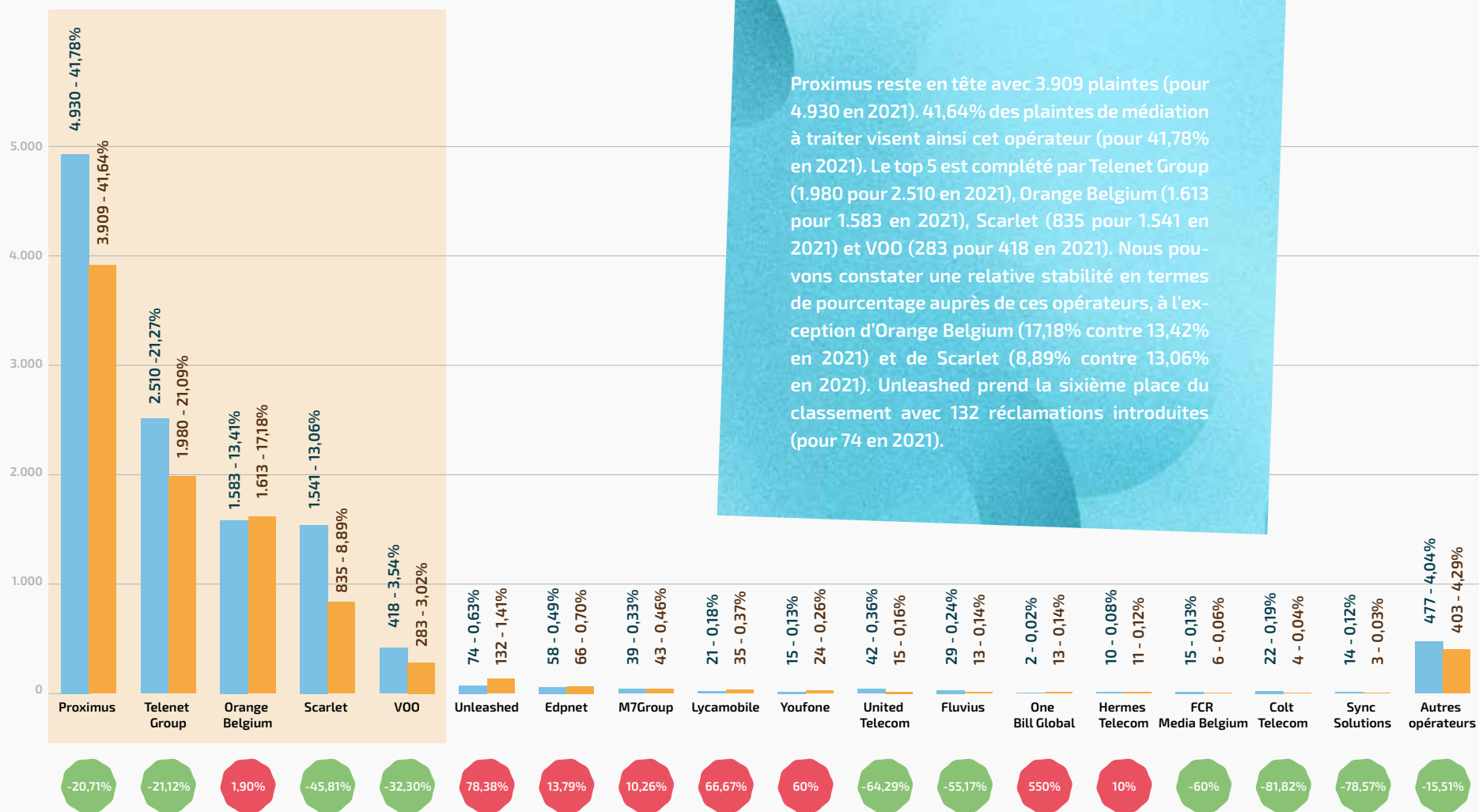
Nous avons enregistré, en 2022, 10.574 plaintes. 8.605 dossiers relèvent d'un problème de médiation et 1.969 dossiers concernent la procédure d'identification afférente à une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques.



E. RÉPARTITION DES PLAINTES MÉDIATION PAR OPÉRATEUR

2021 2022 évolution en %

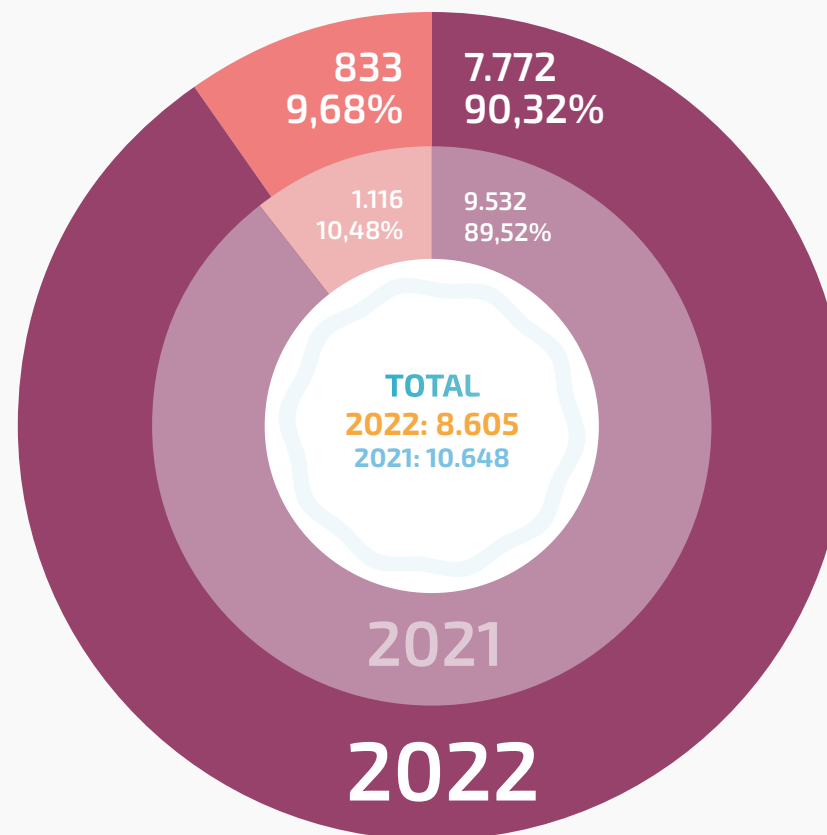
1. Nombre de plaintes Médiation par opérateur et évolution en pourcentage



2. Nombre de plaintes Médiation B2C/B2B

- Business to Consumer (plaignant non professionnel)
- Business to Business (plaignant professionnel)

Le service de médiation est un service proposé à tout consommateur et utilisateur professionnel des télécommunications. En tant qu'entité qualifiée, le service de médiation a pris en charge, en 2022, 7.772 dossiers de Médiation afférents aux consommateurs («Business to Consumer»), soit les usagers non professionnels.



F. RÉPARTITION DES PLAINTES MÉDIATION PAR CATÉGORIE

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

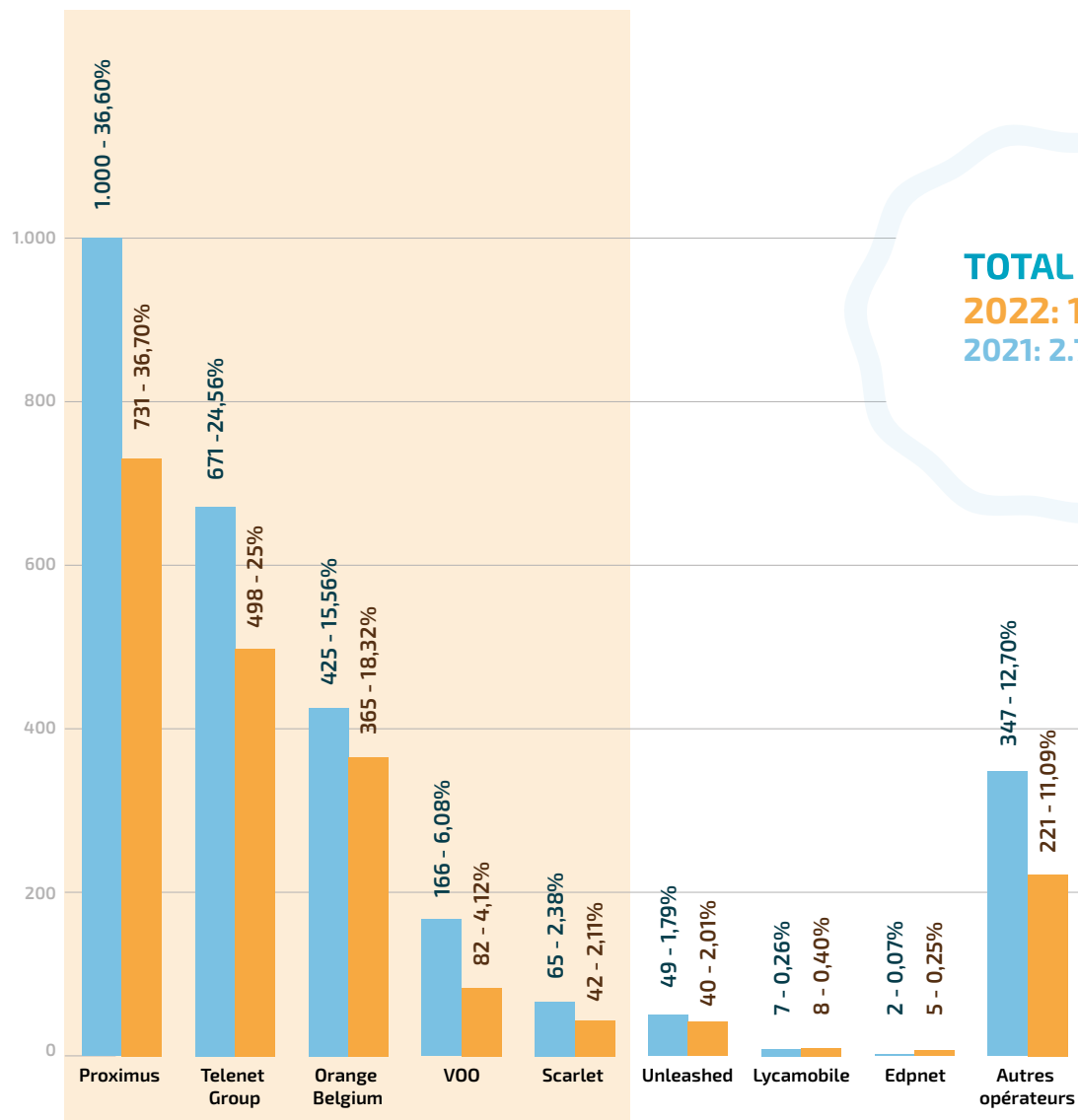
	2022	% 2022	B2C 2022	B2C % 2022	MC 2022	mC 2022	mC 2022 %	2021	% 2021	B2C 2021	B2C % 2021	MC 2021	mC 2021	mC 2021 %
FACTURATION	4.569	34,20%	4.170	35,37%	2.434	2.135	40,05%	5.794	36,47%	5.226	36,82%	3.077	2.717	41,41%
QUESTIONS CONTRACTUELLES	2.979	22,30%	2.668	22,63%	2.100	879	16,49%	3.387	21,32%	3.019	21,27%	2.237	1.150	17,53%
DÉRANGEMENTS	1.685	12,61%	1.445	12,25%	961	724	13,58%	1.880	11,83%	1.596	11,24%	1.089	791	12,06%
SERVICE CLIENTÈLE	1.182	8,85%	866	7,34%	870	312	5,85%	1.044	6,57%	929	6,55%	936	108	1,65%
RACCORDEMENT	839	6,28%	720	6,11%	533	306	5,74%	864	5,44%	769	5,42%	497	367	5,59%
CHANGEMENT D'OPÉRATEUR	654	4,90%	588	4,99%	415	239	4,48%	957	6,02%	875	6,17%	574	383	5,84%
VIE PRIVÉE	336	2,52%	318	2,70%	140	196	3,68%	631	3,97%	577	4,07%	255	376	5,73%
SÉCURITÉ	234	1,75%	219	1,86%	169	65	1,22%	350	2,20%	325	2,29%	252	98	1,49%
SUIVI DES PLAINTES	229	1,71%	199	1,69%	126	103	1,93%	300	1,89%	256	1,80%	147	153	2,33%
QUESTIONS DE PRINCIPE	197	1,47%	176	1,49%	132	65	1,22%	181	1,14%	168	1,18%	135	46	0,70%
DOMMAGE TRAVAUX D'INFRASTRUCTURE	168	1,26%	148	1,25%	71	97	1,82%	186	1,17%	161	1,13%	68	118	1,80%
CARTES PRÉPAYÉES	151	1,13%	146	1,24%	63	88	1,65%	150	0,94%	145	1,02%	45	105	1,60%
DIVERS	130	0,97%	123	1,04%	12	118	2,21%	144	0,91%	132	0,93%	6	138	2,10%
ANNUAIRES	6	0,05%	5	0,04%	2	4	0,08%	18	0,11%	15	0,11%	7	11	0,17%

Les plaintes «facturation» restent très clairement majoritaires (34,20% contre 36,47% en 2021). A l'instar de l'année 2021, les catégories «questions contractuelles», «dérangements» complètent le top 3. Les plaintes relatives à l'accueil («service à la clientèle»), majoritairement associées à une autre catégorie comme en 2021, se positionnent en quatrième place du classement (8,85% contre 6,57%). Les réclamations concernant les raccordements arrivent à la cinquième place du classement (6,28%

contre 5,44% en 2021). La catégorie «changement d'opérateur» (regroupant, pour mémoire, les litiges relatifs à la procédure Easy Switch et à la portabilité) prend la sixième place. Les problèmes chroniques liés au changement d'opérateur sont analysés en détail au chapitre 9 du présent rapport. En ce qui concerne les plaignants non professionnels («Business to Consumer»), l'ensemble des pourcentages sont majoritairement semblables.

G. RÉPARTITION PAR OPÉRATEUR DES PLAINTES RELATIVES À UNE UTILISATION MALVEILLANTE D'UN RÉSEAU OU D'UN SERVICE DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

2021 2022



TOTAL
2022: 1.992
2021: 2.732

Les dossiers relatifs à une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques sont en baisse, soit 1.992 requêtes contre 2.732 en 2021. Nous avons tenu compte du fait que certains dossiers concernent un ou plusieurs opérateur(s).



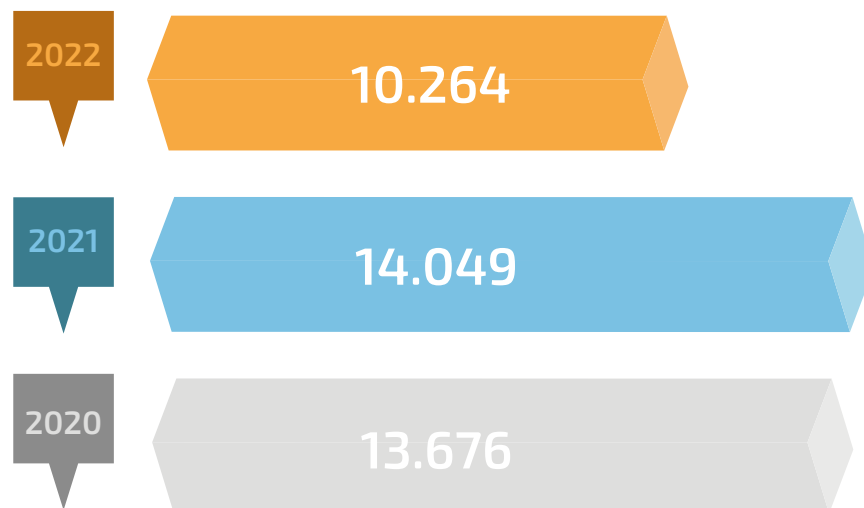
3

Plaintes traitées en 2022 et top 10 en 2022

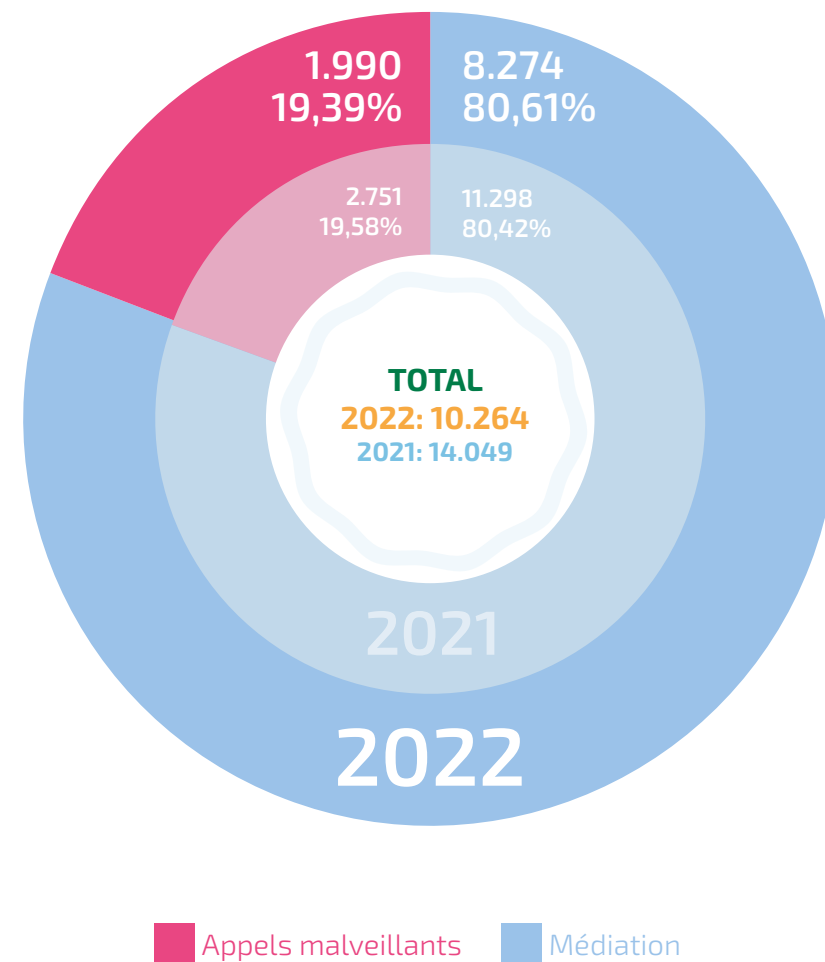
A. Aperçu des plaintes traitées entre 2020 et 2022	29
B. Répartition des plaintes traitées par procédure ..	29
C. Demandes d'information par téléphone	30
D. Délai moyen de traitement par procédure	31
E. Plaintes concernant une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques	32
F. Plaintes Médiation	33
1. Recevabilité	33
2. Motifs d'irrecevabilité	34
3. Résultats	35
4. Résultats positifs pour les plaignants	36
5. Le top 10 : les principales problématiques des utilisateurs par opérateur	37



A. APERÇU DES PLAINTES TRAITÉES ENTRE 2020 ET 2022



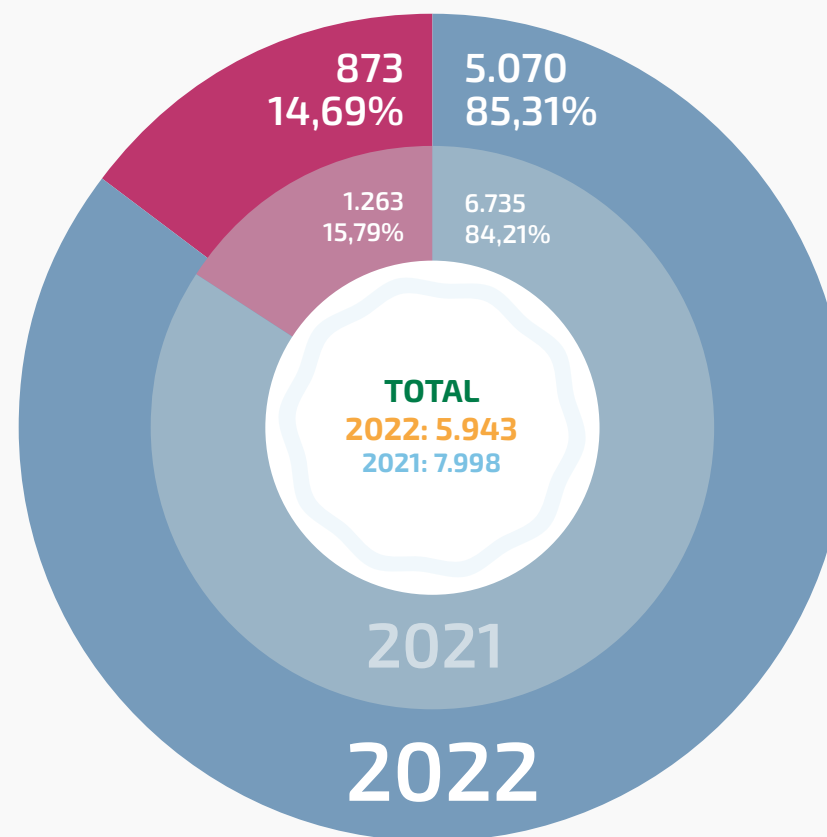
B. RÉPARTITION DES PLAINTES TRAITÉES PAR PROCÉDURE



C. DEMANDES D'INFORMATION PAR TÉLÉPHONE

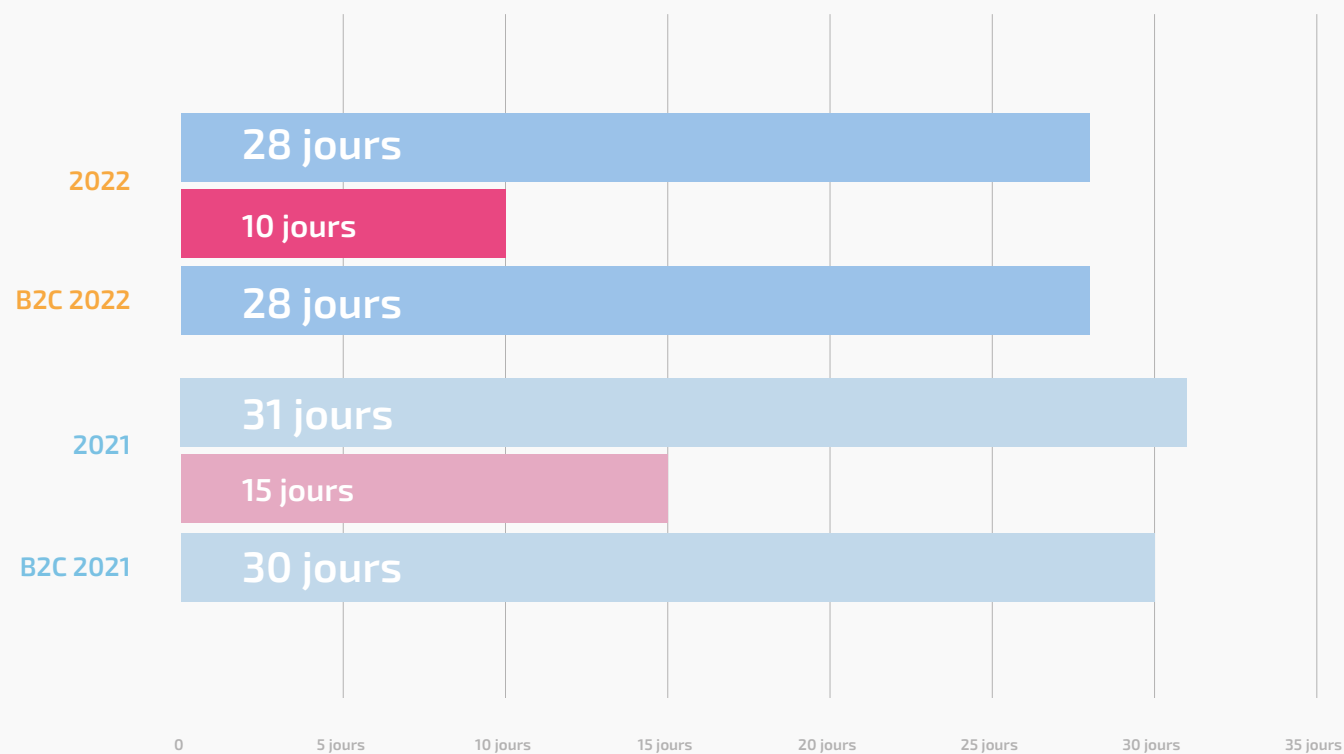
Information Appels malveillants Information Médiation

Une des missions du service de médiation consiste à orienter au mieux les utilisateurs finaux qui s'adressent à lui oralement. Ces interventions directes par téléphone n'aboutissent pas toujours, par la suite, à l'introduction d'une réclamation ou d'une demande d'identification de présumés auteurs d'une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques. Les demandes d'information par téléphone (6.735 pour 6.704 en 2020) concernant un litige avec un opérateur sont stables en termes de pourcentage (85,31% pour 84,21% en 2021). 873 demandes d'information (14,69% pour 15,79% en 2021) visaient à obtenir des informations quant à l'utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques et plus précisément, à la procédure d'identification.



D. DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT PAR PROCÉDURE

■ Appels malveillants ■ Médiation



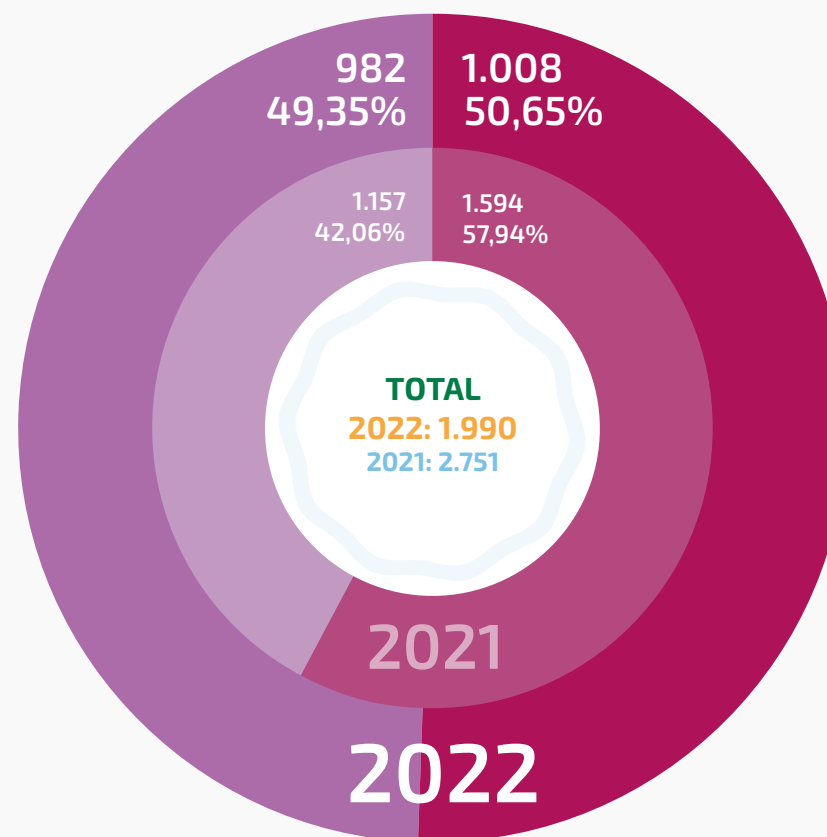
Durant l'année 2022, une recherche visant à l'identification du ou des auteur(s) présumé(s) d'une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques a été gérée, en moyenne, en dix jours calendrier (contre 15 jours en 2021). Un dossier de médiation a été clôturé, en moyenne, en 28 jours calendrier (contre 31 en 2021).

B2C : Business to Consumer (plaignant non professionnel)

E. PLAINTES CONCERNANT UNE UTILISATION MALVEILLANTE D'UN RÉSEAU OU D'UN SERVICE DE COMMUNICATIONS ÉLECTRONIQUES

■ Identifications abouties ■ Identifications non abouties

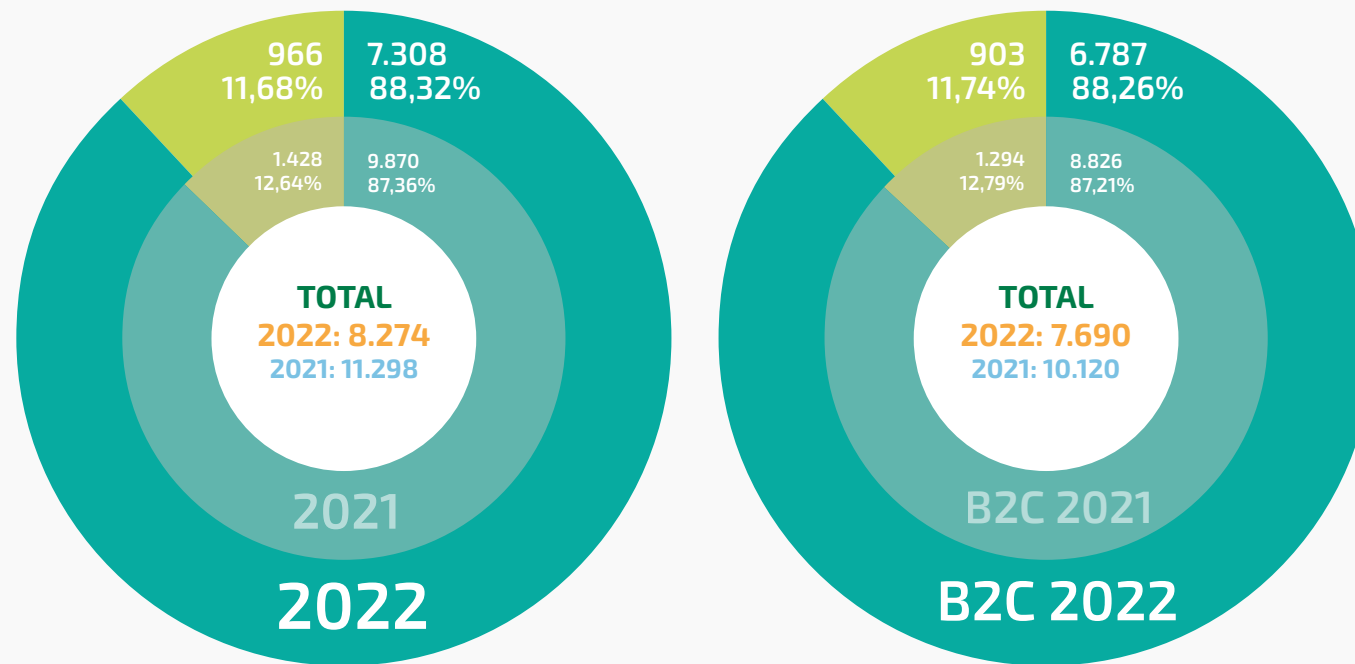
Nous constatons une hausse, en termes de pourcentage, du nombre de plaintes où une identification a pu être communiquée (49,35% contre 42,06% en 2021). 50,65% des dossiers afférents à une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques (contre 57,94% en 2021) se sont clôturés par l'absence d'identification du présumé auteur/des présumés auteurs d'une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques



F. PLAINTES MÉDIATION

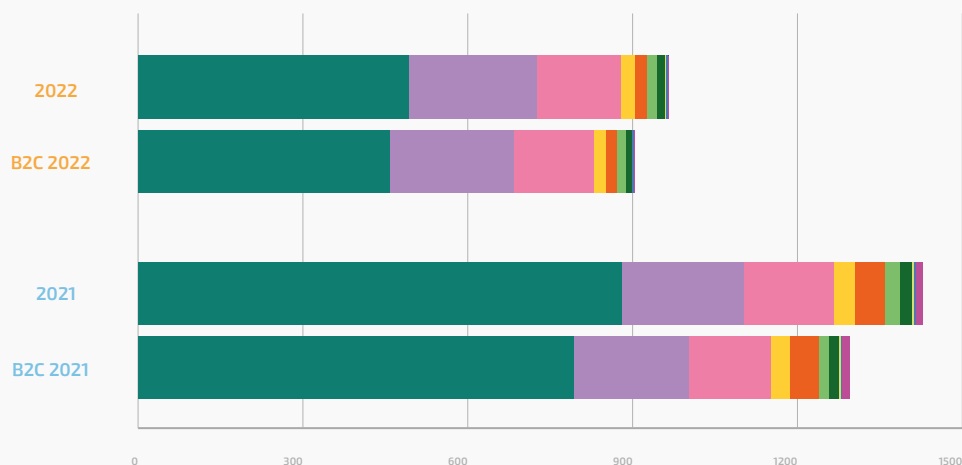
1. Recevabilité

■ Non recevables ■ Recevables



B2C : Business to Consumer (plaignant non professionnel)

2. Motifs d'irrecevabilité



B2C : Business to Consumer (plaignant non professionnel)

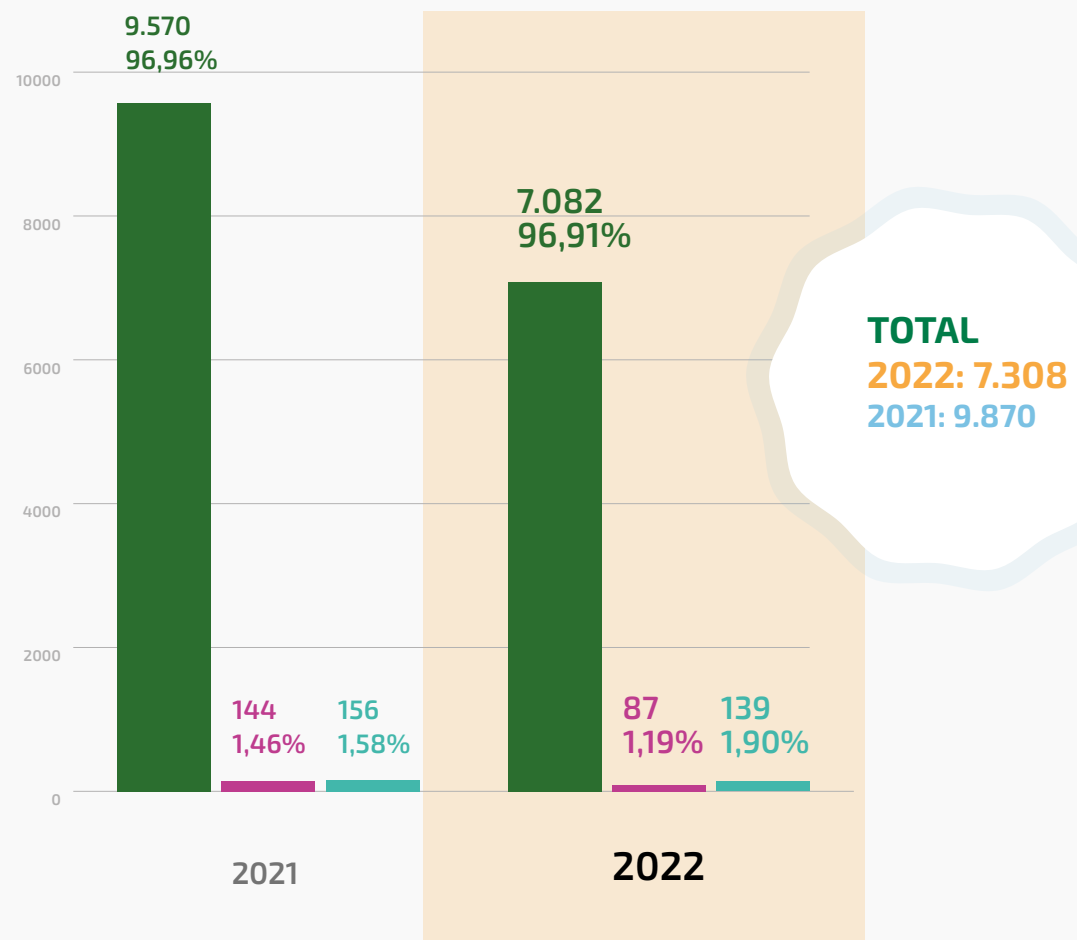
	2022	% 2022	B2C 2022	2021	% 2021	B2C 2021
Recours	493	51,03%	457	880	61,62%	792
Données incomplètes	232	24,02%	227	223	15,62%	211
Autre secteur concerné	154	15,94%	145	163	11,42%	148
Procédure judiciaire	25	2,59%	23	39	2,73%	36
Problème de compréhension	21	2,17%	20	53	3,71%	51
Saisine de plus d'un an	20	2,07%	15	29	2,03%	20
Conflit privé	13	1,35%	11	21	1,47%	17
Opérateurs étrangers	3	0,31%	1	4	0,28%	4
Hors attributions	3	0,31%	2	2	0,14%	2
Plainte vexatoire	2	0,21%	2	14	0,98%	13

Dans la moitié (51,04%) des dossiers de médiation non recevables, le service de médiation a estimé la plainte irrecevable en raison de l'absence de prise de contact préalable avec l'opérateur concerné (contre 61,62% en 2021). Etant une instance de recours, le service de médiation ne peut intervenir que si le plaignant a déjà tenté de porter le litige auprès de l'opérateur concerné. 24,02% des plaintes non recevables en 2022 étaient jugées comme incomplètes (contre 15,62% en 2021). Le service de médiation doit, en effet, disposer d'un minimum d'information pour pouvoir traiter un litige. Dans 15,94% des dossiers non recevables

(contre 11,41% en 2021), le service de médiation a refusé leur traitement parce que le problème soulevé visait un autre secteur que les télécommunications. 2,59% des litiges non recevables faisaient l'objet d'un recours judiciaire (contre 2,73% en 2021). 2,17% des plaintes déclarées non recevables n'étaient pas compréhensibles (contre 3,71% en 2021). 2,07% relevaient de faits d'une saisine auprès de l'opérateur de plus d'une année (contre 2,03% en 2021). 1,35% des doléances déclarées irrecevables auprès du service concernaient, en 2022, un conflit d'ordre privé ou un litige entre tiers (contre 1,47% en 2021).

3. Résultats

Conciliations Recommandations Plaintes retirées



4. Résultats positifs pour les plaignants

	2022	% 2022	B2C 2022	B2C % 2022	2021	% 2021	B2C 2021	B2C % 2021
Conciliations	7.082	96,91%	6577	96,91%	9.570	96,96%	8.574	97,14%
Recommandations favorables au client suivies par l'opérateur	10	0,14%	10	0,15%	28	0,28%	25	0,28%
Recommandations favorables au client partiellement suivies par l'opérateur	4	0,05%	4	0,06%	15	0,15%	9	0,10%
Recommandations sans suite de l'opérateur après 40 jours : elles deviennent exécutoires	8	0,11%	7	0,10%	16	0,16%	14	0,16%
Total des résultats positifs	7.104	97,21%	6.598	97,22%	9.629	97,56%	8.622	97,68%
Résultats négatifs	48	0,66%	43	0,63%	59	0,60%	43	0,49%
Recommandations sans suite de l'opérateur avant le délai de 40 jours	17	0,23%	16	0,24%	26	0,26%	20	0,23%
Plaintes retirées	139	1,90%	130	1,91%	156	1,58%	141	1,60%
Total des plaintes traitées	7.308	100%	6.787	100%	9.870	100%	8.826	100%

Les résultats positifs (97,21% contre 97,56% en 2021) reprennent le total des conciliations (7.082), des recommandations favorables aux plaignants suivies par la firme (10), des recommandations favorables au plaignant partiellement suivies par la firme (4) et des recommandations sans suite de la firme devenant exécutoires (8).

Il convient de noter que, dans un délai de vingt jours ouvrables à compter de la date de notification de la recommandation par le service de médiation, l'opérateur est tenu d'informer le plaignant et le service de médiation de sa décision motivée. Après expiration dudit délai, en cas de non-respect de la disposition précitée, le service de médiation envoie un rappel à l'opérateur. Celui-ci dispose d'un nouveau délai de vingt jours ouvrables pour tout de même motiver sa décision au cas où il ne suivrait pas la recommandation. La décision motivée est envoyée au plaignant et au service de médiation. En cas de non-respect de ces dispositions (voir l'article 43bis §5, alinéas 2 et 3 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines

entreprises publiques économiques), l'opérateur est tenu d'exécuter la recommandation en ce qui concerne les aspects spécifiques au plaignant. Les résultats négatifs (0,66% contre 0,60% en 2021) comptabilisent le total des recommandations en concordance avec la firme (15) et des recommandations favorables aux plaignants non suivies par la firme (33). Au 31 décembre 2022, nous comptons, par ailleurs, 17 recommandations en instance c'est-à-dire sans suite motivée de l'opérateur mais pour lesquelles le délai de deux fois 20 jours n'était pas encore atteint.

Tout comme les années précédentes, 2022 peut être considérée comme une année positive : pour 97,21% des dossiers clôturés (96,56% en 2021), nous sommes parvenus à obtenir un résultat favorable aux usagers des télécommunications. En ce qui concerne les plaignants non professionnels (B2C), l'ensemble des pourcentages est, en majorité, identique.

5. Le top 10 : les principales problématiques des utilisateurs par opérateur

Le service de médiation présente ici les principales problématiques mises au jour, en 2022, dans le cadre des plaintes gérées en médiation pour les dix opérateurs les plus souvent cités dans ces litiges.

5.1. Proximus

À l'instar des autres années, Proximus est le principal fournisseur de plaintes de médiation, en 2022 (3.849). Quelques problématiques survenant le plus fréquemment dans les plaintes visant Proximus seront analysées séparément dans des chapitres distincts de ce rapport annuel. 297 plaintes concernent, par exemple, des irrégularités lors du changement d'opérateur, via la procédure Easy Switch ou non. Cette problématique est abordée dans le chapitre 9 du présent rapport. Les contestations de frais pour des services de tiers sur la facture Proximus (251 plaintes) et les difficultés à obtenir un plan d'apurement chez Proximus (31) sont abordées dans le chapitre 5 de ce rapport annuel. Voici quelques autres problèmes régulièrement constatés ou marquants dans les dossiers relatifs à Proximus.

5.1.1. Accessibilité du service clientèle

Il y a quelque temps, ma fille a fait placer une installation Proximus dans sa nouvelle maison. Avant cela, elle avait passé de nombreuses heures au téléphone avec Proximus. Aujourd'hui, on m'appelle pour organiser l'installation, alors qu'elle a déjà eu lieu. Je l'ai signalé. Je reçois maintenant cet email noreply, me demandant de payer des frais. Comme toujours, impossible de les contacter par téléphone. Il est également impossible de répondre à l'e-mail et le formulaire de plainte sur internet ne prévoit pas ce cas de figure. Nous ne voyons plus qu'une solution : le service de médiation.

En 2022, le service de médiation a reçu 432 plaintes d'utilisateurs concernant explicitement le fonctionnement du service clientèle de Proximus. Les clients mécontents évoquent notamment la mauvaise accessibilité des services de première ligne, les nombreux obstacles à franchir avant d'obtenir un collaborateur en ligne et le manque de recherche de solution. Depuis le 10 janvier 2022, l'article 116 de la loi relative aux communications électroniques oblige les opérateurs à répondre aux appels du service clientèle dans les 2,5 minutes. Lorsque ce n'est pas possible, les appelants doivent avoir la possibilité de laisser leurs coordonnées et un bref message. Un collaborateur de l'opérateur doit ensuite contacter le client concerné avant la fin du jour ouvrable suivant, de préférence au moment indiqué. En plus d'une accessibilité accrue via un large éventail de canaux de communication, le service de médiation invite les

opérateurs à un traitement qualitatif et orienté solution des questions et plaintes de première ligne.

5.1.2. Problèmes durables de messagerie

Ma boîte mail est parfois non disponible et non visible. Des e-mails disparaissent soudainement. Dans cette situation, il m'est pratiquement impossible de répondre aux clients par e-mail et de répondre aux demandes d'offres et questions.

En 2022, le service de médiation a traité 145 plaintes d'abonnés Proximus confrontés à divers problèmes de messagerie. Depuis la migration vers une nouvelle plateforme de messagerie en septembre 2021, de nombreux utilisateurs ont constaté notamment ne plus avoir accès à leur boîte mail Proximus. Des e-mails disparus et d'importants retards dans leurs envois, voire l'impossibilité d'envoi ont également été évoqués. Ces problèmes d'envergure mettent clairement une pression sur le fonctionnement du service clientèle de Proximus, se traduisant par des délais d'attente prolongés. En raison d'un manque de perspective et de solution à ces problèmes structurels, qui avaient un impact majeur sur les utilisateurs particuliers comme professionnels, le service de médiation a reçu, pour la première fois depuis sa création, un nombre élevé de demandes de médiation concernant ce sujet.



5.1.3. Pratiques de vente douteuses

Proximus insiste depuis un moment pour que nous passions à la fibre. J'ai récemment reçu un courrier de Proximus mentionnant clairement qu'en cas de passage à la fibre, mes « produits, services et leurs prix demeureraient inchangés ». J'ai donc accepté l'offre, mais heureusement, avant l'installation technique, j'ai découvert le souci : j'allais, en effet, devoir payer nettement plus (environ 20€ par mois). Selon Proximus, ils ne peuvent plus appliquer mon contrat actuel, car ils ne le proposent plus.

Le service de médiation a traité 285 réclamations, dans lesquelles Proximus n'a pas toujours respecté certaines promesses de vente. Dans certains cas, des abonnés existants sont encouragés à passer à la fibre (à la place du cuivre) sous prétexte qu'ils bénéficieront d'une meilleure qualité au même prix. Dès réception de la facture suivante, force est cependant de constater que l'abonné Proximus doit payer davantage. Le passage à une autre formule peut également donner lieu à la disparition de certaines réductions, ce qui n'est pourtant pas mentionné



5.2. Telenet Group

Avec 1.951 plaintes en médiation, Telenet Group, reprenant les marques Telenet, Base et Tadaam, occupe la deuxième place de notre classement. Des problématiques fréquentes chez Telenet, comme la contestation de frais internet mobiles et l'application d'Easy Switch, sont respectivement abordées sous les chapitres 5 et 9 du présent rapport annuel. Trois autres thèmes marquants sont ici mis en avant.

5.2.1. Factures électroniques imposées

Un client de Telenet est sous gestion budgétaire auprès du CPAS de la commune H. Il recevait toujours ses factures Telenet par courrier, vu que l'intéressé n'a pas d'ordinateur et qu'il doit transmettre la facture papier au CPAS pour paiement. Depuis mai, cette facturation mensuelle ne se fait, sans aucun avertissement, plus par courrier mais par e-mail. Vu que cela en complique le traitement, le CPAS a contacté Telenet pour lui demander l'envoi des factures par courrier. Il s'est avéré que c'était impossible.

Le service de médiation a abordé cette problématique dans le chapitre 8 de son rapport annuel de 2021, présente principalement dans les plaintes en médiation visant Telenet Group. Le fait qu'en 2022, 85 nouvelles demandes de médiation soient introduites pour des factures électroniques imposées par Telenet Group indique que cette situation n'a pas changé. Le service de médiation recon-

naît que la facturation électronique offre de nombreux avantages indéniables. Cependant, cela n'enlève rien au fait que certains utilisateurs, et tout particulièrement les plus vulnérables, ne maîtrisent pas toujours suffisamment l'informatique ou ne disposent pas de l'équipement nécessaire pour recevoir leurs factures de télécommunications par ce biais. Il est, aussi, étonnant que l'opérateur puisse décider unilatéralement de modifier le mode d'envoi des factures, sans l'accord préalable du client.

5.2.2. Frais de rappel contestés

Cela fait environ un an que des frais de retard ou de rappel me sont envoyés tous les mois. Le système de facturation automatique ne fonctionne pas, il rajoute toujours plus de frais de rappel. J'ai déjà eu cinq collaborateurs au bout du fil, qui ont bien vu que les factures avaient été payées et que les frais de rappel devaient être déduits. Cela n'a jamais été fait et les frais automatiques s'accumulent. Je ne les paie pas, je suis client depuis plus de douze ans.

En 2022, 79 plaintes en médiation d'abonnés Telenet Group n'étant pas satisfaits de l'imputation de frais de rappel sur leurs factures de télécommunications ont été traitées. Il est attendu des utilisateurs qu'ils effectuent leurs paiements avant la date d'échéance des factures. Conformément à l'article 119 § 2 de la loi relative aux communications électroniques, les opérateurs de télécommunications ne peuvent imputer de frais pour un premier rappel et les frais pour l'envoi des rappels suivants sont soumis à un tarif maximal de 10€. Les plaintes

relèvent des problèmes structurels, dont un délai trop court entre le rappel gratuit et les rappels payants, une succession ou accumulation rapide de frais de rappel et le non-respect des promesses d'annulation de ces frais. Ces montants sont, d'ailleurs, apparus suite au passage unilatéral à la facturation électronique, suite auquel l'abonné moins doué sur le plan informatique n'avait pas reçu le décompte.

5.2.3. Streamz gratuit facturé

Lors du remplacement de mon décodeur, j'ai reçu (sans le demander) un accès d'un mois à Streamz. Si je ne voulais pas poursuivre cet accès, je devais mettre un terme au service avant la fin du mois. Après cinq tentatives (site, décodeur, téléphone, e-mail, plainte) dans le délai imparti, il apparaît maintenant dans le décompte du mois suivant que le service est toujours actif et payant. Ce sont des pratiques commerciales frauduleuses. Je n'ai jamais demandé le service, ne l'ai jamais voulu et veux encore moins payer pour l'avoir.

Depuis plusieurs années, le service de médiation est régulièrement sollicité par des abonnés Telenet Group qui éprouvent un problème concernant un service gratuit, souvent la plateforme de streaming vidéo Streamz. Telenet Group met gratuitement le service à disposition pendant un mois, après quoi l'abonnement devient payant. Tous les clients ne semblent pas au courant et sont étonnés de voir soudainement apparaître, sur leur facture, un montant pour un service présenté comme

gratuit. D'autres utilisateurs éprouvent des difficultés à résilier l'abonnement à la fin de la période d'essai gratuite, ce qui les expose à des frais supplémentaires sur leur décompte. Le fait que de tels problèmes puissent toucher des services qualifiés de « gratuits » exaspère les abonnés trompés, ce qui est compréhensible. En 2022, le service de médiation a, de nouveau, traité dans le cadre de cette problématique récurrente une quinzaine de plaintes en médiation.

5.3. Orange

En 2022, le service de médiation a traité 1.562 plaintes en médiation contre Orange, dont la marque Hey! fait partie. Orange occupe, comme les autres années, la dernière place du top 3, derrière Proximus et Telenet. Group Les principaux thèmes abordés visant Orange sont examinés ailleurs dans ce rapport annuel. Les litiges liés aux frais liés aux données mobiles (162), dans le cadre desquels il est notamment apparu que les notifications SMS d'Orange concernant le dépassement de la consommation étaient envoyées tardivement, sont épinglés dans le chapitre 5 de ce rapport annuel. La facturation de services de tiers (109), et de manière plus spécifique pour Orange, du service de paiement NBA League Pass, constitue également un aspect détaillé dans le chapitre 5. Voici une description sommaire d'autres thèmes relevés dans les plaintes traitées en 2022.

5.3.1. Non-traitement ou traitement tardif des demandes de résiliation

Mon père, client Orange, est décédé le 18 juin 2022. Le 27 juin, j'ai envoyé via le site d'Orange une demande de résiliation de son contrat en joignant son acte de décès en annexe. Vu l'absence de réponse d'Orange, je me suis rendu quelques jours plus tard dans une boutique. On m'y a confirmé que tout était en ordre et que j'allais recevoir un e-mail. Cet e-mail n'arrivant pas, j'ai recontacté Orange. J'ai renvoyé l'acte de décès de mon père. À ce jour, je continue de recevoir des factures et rappels (numériques).

Conformément à l'article 111/3 de la loi relative aux communications électroniques, les entreprises de télécommunications sont obligées d'accéder aux demandes de résiliation au moment choisi par l'utilisateur et, si une résiliation immédiate est demandée, de le faire le plus rapidement possible, dans la mesure des possibilités techniques. Il est ressorti des 138 plaintes sur le sujet qu'Orange ne traitait pas toujours correctement la résiliation, entraînant l'envoi de nouveaux décomptes et l'enregistrement de contestations fondées.





5.3.2. Imputation de frais (élevés) pour la non-restitution d'appareils de location

Je résilie mon abonnement début février. Je reçois des instructions pour renvoyer le modem et le décodeur via bpost. Les appareils sont renvoyés (j'en ai la preuve). Je reçois alors une facture d'Orange avançant que je n'ai pas renvoyé le modem. Ensuite, je reçois encore trois rappels par e-mail. Le 10 juin 2022, je reçois une lettre d'huissier. Dès réception de la facture du modem, j'ai appelé le service à la clientèle, qui m'a dit vérifier ce point. Je n'ai plus jamais eu de nouvelles.

Le service de médiation a traité 53 plaintes d'anciens abonnés Orange qui avaient renvoyé leur modem et/ou décodeur de location et ont tout de même été confrontés à la facturation de ce matériel. Dans le cadre de la médiation, Orange a dû, dans la quasi-totalité des cas, admettre que la facturation de la caution pour ces appareils reposait sur une erreur. Parmi les questions posées ici, pourquoi de telles plaintes, pourtant simples en apparence, ne peuvent-elles pas être résolues en première ligne ? Alors que les difficultés financières des ménages sont de plus en plus graves, il est important d'éviter les factures non justifiées, qui peuvent atteindre des centaines d'euros. Cette problématique n'a, par ailleurs, rien de neuf et a déjà été examinée au chapitre 11 du rapport annuel de 2021.

5.3.3. Aucune possibilité de poser une question ou d'introduire une plainte via le site ou par e-mail

J'ai une question concernant ma facture, et plus particulièrement un détail concernant ma consommation de données mobiles. Soudainement, après plus d'un an, j'ai, en quelques jours, consommé 11 GB, alors qu'auparavant, je n'avais pas atteint cette consommation en un an. Je le conteste et souhaite obtenir un détail de ma consommation (à tout le moins une indication de l'heure et de la quantité de MG/GB à ce moment). Je souhaite par ailleurs introduire une plainte électronique, mais il n'est possible de le faire que par téléphone et par courrier postal.

Il ressort de plusieurs témoignages qu'Orange a, dans le courant de 2022, supprimé la possibilité de poser une question ou d'introduire une plainte via son site ou par e-mail. Une décision qui a fortement réduit le nombre de canaux de contact disponibles. Certaines questions ou certains litiges sont, de préférence, à introduire par écrit. La correspondance postale est une option, mais ne garantit pas un suivi rapide. À l'exception de courriers recommandés, l'utilisateur n'a, en plus, aucune preuve d'envoi, contrairement aux échanges électroniques.

5.4. Scarlet

Le service de médiation a traité, en 2022, 887 plaintes adressées à l'encontre de Scarlet, contre 1.633 en 2021. Au vu du nombre élevé de litiges visant cet opérateur, le chapitre 7 du rapport annuel 2021 a été consacré aux divers problèmes structurels mis au jour dans les plaintes en médiation des clients de Scarlet. Une importante problématique relevée cette année dans une centaine de plaintes a trait à l'impossibilité des abonnés Scarlet à conserver leur numéro de téléphone fixe lorsqu'ils rejoignent cet opérateur ou déménagent. Deux autres problèmes importants, également évoqués en 2021, sont abordés ci-après.

5.4.1. Raccordements tardifs

Suite à un déménagement, l'installation de la télévision, de l'internet et de la téléphonie fixe a pris des mois. L'arrivée d'un technicien a été annulée deux fois, car aucune ligne n'avait été libérée par Proximus. Pour pouvoir télétravailler, j'ai dû contacter un autre fournisseur. Cependant, j'ai reçu une facture pour cette période, alors que rien n'était installé. J'ai communiqué mon déménagement deux mois à l'avance.

En 2022, le service de médiation a reçu une centaine de plaintes d'utilisateurs qui devaient faire preuve d'une grande patience avant que Scarlet ne commence à fournir les services de télécommunications fixes commandés (après un déménagement ou nouveau contrat). Même si les plaignants avaient convenu d'une date d'installation

avec Scarlet, soit personne n'est venu, soit la visite a été annulée à plusieurs reprises. Les utilisateurs lésés étaient, de cette façon, privés de services fonctionnels et obligés de trouver d'autres solutions pour couvrir une période parfois longue, s'exposant ainsi à des frais supplémentaires.

5.4.2. Non-traitement ou traitement tardif des demandes de résiliation

J'ai demandé la résiliation de mon abonnement Scarlet, et je continue de recevoir des factures. Pas pour l'ensemble de l'abonnement, mais uniquement pour service d'affichage du correspondant, soit une facture mensuelle de 1,02€. Il est évident que je n'ai pas besoin de cette option, vu que je n'ai plus de ligne fixe chez Scarlet. Si je ne paie pas ces factures, je risque de devoir m'acquitter de frais de retard. Je téléphone donc tous les mois à Scarlet. Chaque mois, ils émettent une note de crédit. Mais on me promet également à chaque fois que le service va être supprimé, ce qui n'est toujours pas le cas.

En 2022, le service de médiation a traité 136 plaintes concernant des irrégularités lors du traitement par Scarlet de demandes de résiliations, une problématique récurrente depuis 2021. Les résiliations demandées ne sont pas réalisées, même si elles ont été introduites sur divers canaux et à de multiples reprises, ou un service optionnel reste actif, malgré la demande d'annulation de la totalité de l'abonnement. Les abonnés Scarlet qui n'ont pas payé les factures non justifiées ont risqué d'être

confrontés à une société de recouvrement. Cette situation induit non seulement des frais supplémentaires, mais aussi une source d'inquiétude pour les utilisateurs lésés.

5.4.3. Problèmes concernant tarif social

J'ai rappelé, il y a quelques semaines, l'IBPT. Lors de cet appel, mon tarif social chez Scarlet pour mon abonnement de téléphonie m'a été confirmé, tout comme une intervention dans les appels hors forfait. Ma première facture ne tient cependant pas compte de l'intervention pour tarif social.

Alors qu'en 2021, le tarif social était à l'origine de 40 plaintes contre Scarlet, le service de médiation est intervenu à 34 reprises, en 2022, dans des litiges similaires visant des utilisateurs vulnérables. Une majorité de ces litiges s'explique par le fait que Scarlet ne réagit pas à temps aux demandes de tarif social ou n'applique pas (ou tardivement) les réductions. D'autres plaintes indiquent que les ayants droit ont reçu un courrier annonçant à tort qu'ils n'ont plus droit aux réductions. Le service de médiation demande à Scarlet d'éliminer tout obstacle à l'application du tarif social et de tenir compte du fait qu'une grande partie des ayants droit ne sont pas aptes à signaler les irrégularités. Le chapitre 4 du présent rapport s'intéresse aux plaintes émanant des utilisateurs vulnérables.



5.5. VOO

Avec 291 plaintes, VOO occupe, comme en 2021, la dernière place du top cinq. La plupart des litiges (40) ont trait à l'échec de la procédure Easy Switch, un sujet abordé, plus en détails, dans le chapitre 9 du présent rapport annuel. La décision de VOO de supprimer le service de télévision analogique a été à l'origine de 4 plaintes en médiation. Des explications à propos de deux autres problématiques récurrentes sont reprises ci-dessous.

5.5.1. Problèmes avec les demandes de résiliation

Monsieur S. a contacté VOO par téléphone le 3 mars 2022 afin de demander une résiliation immédiate de ses abonnements. Il n'a eu personne du service clientèle en ligne, mais a fait usage de la possibilité d'être rappelé un autre jour. Vu que VOO tardait à le rappeler, Monsieur S. a envoyé un e-mail et un courrier à VOO afin de confirmer sa demande de résiliation. VOO lui a facturé des frais d'abonnement jusqu'au 16 mars 2022.

Conformément à l'article 111/3 § 1 de la loi relative aux communications électroniques, les opérateurs de télécommunications sont tenus de traiter les demandes de résiliation à la date choisie par l'abonné, voire immédiatement si cela est possible sur le plan technique. Tout comme les années précédentes, le service de médiation est intervenu, à plusieurs reprises, en 2022, dans des plaintes justifiées mettant au jour des irrégularités lors du traitement des demandes de résiliation par VOO.

5.5.2. Pas de remboursement spontané des avoirs

Cela fait huit mois que je demande le remboursement d'un avoir de 145,46€ sur mon compte en banque, après le passage de mon abonnement chez Proximus. VOO ne respecte pas ses promesses de paiement.

Vu que VOO, comme d'autres opérateurs, impute des frais d'abonnement pour la période future, un avoir se crée, en principe, lorsque l'abonné résilie le service. Il est attendu que l'opérateur le rembourse spontanément, et, dans un délai raisonnable. En 2022, le service de médiation a cependant dû s'entremettre plusieurs fois auprès de VOO, car d'anciens clients de cet opérateur ont constaté que leur avoir n'a pas été remboursé, même après de multiples prises de contact. VOO affirme que l'absence de remboursement est due au fait que le plaignant n'a pas réagi à la question de savoir si son compte en banque était encore actif. Le service de médiation estime que lorsque l'abonné a déjà payé plusieurs fois des factures depuis un même compte, il y a peu de raisons d'en douter. Exceptions mises à part, il est, dès lors, demandé à VOO d'adapter sa politique de remboursement sur la base des problèmes mis au jour par les plaintes.

5.6. Unleashed

En 2022, le service de médiation a traité 118 plaintes relatives à Unleashed, qui reprend notamment les marques Mobile Vikings et Jim Mobile. Dix litiges relèvent de l'octroi des points Viking. Il s'agit de réductions qui peuvent être

obtenues lorsque le client effectue des achats auprès de partenaires de Mobile Vikings. Une problématique déjà évoquée au chapitre 3 du rapport annuel de 2021. Cette année, des problèmes structurels ont également été constatés au niveau de l'accessibilité téléphonique d'Unleashed.

Dans le courant de 2022, Mobile Vikings, qui auparavant visait uniquement le marché de la téléphonie mobile, a commencé à proposer des abonnements internet fixe. Lorsqu'un utilisateur souhaite transférer son service internet d'un autre opérateur vers Mobile Vikings, il peut faire appel à la procédure Easy Switch. Cette procédure standard, abordée en détails dans le chapitre 9 de ce rapport annuel, a pour but de permettre au nouvel opérateur de mettre un terme au service chez l'ancien opérateur, afin que l'abonné ne soit pas confronté à une double facturation. En 2022, le service de médiation a cependant traité huit plaintes, desquelles il ressort que Mobile Vikings rencontre des problèmes avec l'application d'Easy Switch.

J'ai contacté Mobile Vikings pour changer de fournisseur internet. Je faisais partie d'une phase de test et j'imagine que tout n'était pas encore rodé. Ils m'ont, à chaque fois, confirmé que tout, dont la résiliation de mon abonnement actuel chez Proximus, était en ordre. L'installateur n'avait pas repris mon ancien modem, que je devais moi-même restituer dans une boutique Proximus. Une fois sur place, j'ai demandé si mon contrat avait bel et bien été résilié, comme promis par Mobile Vikings. Il est apparu que ce n'était pas le cas, et j'ai dû le faire moi-même. Cela a donné lieu à une courte période pendant laquelle j'ai payé deux abonnements internet, vu que Proximus pensait que j'étais encore abonné.

Même si le nombre de plaintes en médiation reste relativement limité, le service de médiation pense que les problèmes d'Easy Switch sont liés au lancement du produit. Il est important que cette procédure soit appliquée par défaut, ne conduise pas à une double facturation et que des enseignements soient tirés des plaintes.

5.7. Edpnet

En 2022, le service de médiation a traité 63 plaintes adressées à l'encontre d'Edpnet, opérateur qui occupe donc la septième place du classement, tout comme en 2021. 10 plaintes en médiation étaient liées à l'échec de la procédure Easy Switch, une thématique développée dans le chapitre 9 de ce rapport annuel.

Plusieurs plaintes indiquent que lorsqu'un abonné d'Edpnet appelle régulièrement le service clientèle dans le cadre d'une contestation ou lorsque le service de médiation doit intervenir intensivement dans cette plainte, l'abonné en question court le risque que l'opérateur résilie le contrat de manière unilatérale.



Au vu de la situation conflictuelle sans issue, Edpnet va procéder à la résiliation du contrat du plaignant à compter du 1er juin 2022. Vu que, pendant cette procédure de médiation, aucun contact ne peut être entretenu avec le plaignant, nous vous saurions gré de transmettre ce message au plaignant afin qu'il puisse se mettre en quête d'un autre opérateur mobile. Le plaignant peut, pour ce faire, utiliser le site <https://www.meilleurtarif.be/>.

Le service de médiation déplore cette attitude d'Edpnet vis-à-vis des abonnés qui introduisent une plainte. Il est de la mission du service de médiation de rétablir la confiance de l'utilisateur des télécommunications envers l'opérateur par le biais de la médiation. Concernant Edpnet, tout comme pour les autres opérateurs, une plainte est donc l'occasion d'optimiser la relation avec le client. En outre, de nombreuses plaintes contiennent des éléments qui permettent aux opérateurs d'améliorer structurellement les processus internes et les décisions politiques. Ce problème spécifique apparu dans les plaintes contre Edpnet a déjà été mis en évidence dans le chapitre 10 du rapport annuel de 2021.

5.8. M7 Group

M7Group est une société basée au Luxembourg qui propose les plateformes de télévision par satellite, TV Vlaanderen et Télésat en Belgique. En 2022, le service de médiation est intervenu dans 41 plaintes concernant ces services. Ces plaintes portent principalement sur le non-remboursement des frais prépayés pour des services ou des appareils, après que l'utilisateur a décidé d'annuler le contrat et de restituer l'équipement.

5.9. Lycamobile

En 2022, le service de médiation a traité 35 plaintes contre Lycamobile, un prestataire de services mobiles qui est notamment actif en Belgique. Cet opérateur fait, dès lors, son entrée dans le top 10, dont il était absent en 2021.

Il occupe la neuvième place. Les plaintes concernent essentiellement des problèmes liés à l'enregistrement et à la recharge de cartes prépayées.

5.10. Youfone

En 2022, 25 plaintes en médiation ont été introduites visant Youfone, un opérateur de télécommunications actif depuis 2021 sur le marché belge. C'est sa première apparition dans le top 10. La plupart des litiges ont trait à des irrégularités concernant des promotions et des problèmes avec le transfert de numéro mobile.



4

Regard sur les utilisateurs finaux vulnérables : approche et perspectives

A. Introduction	45
B. Analyse	45
1. Données chiffrées	45
2. Contexte et perspectives	46
C. Utilisateurs finaux âgés : exemples de plaintes	47
1. Plaintes consécutives à des arnaques via des numéros surtaxés (090x,...)	47
2. Plaintes consécutives à des faits d'hameçonnage ou de « phishing »	48
3. Plaintes relatives à l'E-facturation	48
4. Difficultés inhérentes à la représentation des utilisateurs finaux âgés	49
5. Indisponibilité du service de téléphonie fixe	50
D. Conclusion	50



A. INTRODUCTION

L'évolution des communications électroniques et du numérique en général va de pair, pour certains utilisateurs finaux, avec une hausse du risque de précarisation et d'exclusion sociale.

En effet, les utilisateurs finaux sont loin d'être égaux face au développement continu des nouvelles technologies de l'information.

Les personnes âgées, malades, porteuses d'handicap, disposant de faibles revenus ou peu instruites sont les plus touchées. Cette précarisation impacte grandement la capacité desdits utilisateurs à faire valoir leur droit en cas de litige avec leur opérateur.

Dans ce contexte, il importe précisément pour le service de médiation pour les télécommunications d'encadrer/d'assister les plaignants les plus vulnérables, quitte à sortir des sentiers battus et consentir certains assouplissements du cadre (procédures, délais, conditions,...).

Les facteurs de vulnérabilité les plus souvent relevés à l'occasion des plaintes ont trait aux seniors. Raison pour laquelle le service de médiation demeure particulièrement attentif au public vulnérable que sont les utilisateurs âgés.

En effet, il importe de garantir à nos aînés l'effectivité de leurs droits en tant que consommateur et utilisateur final afin de leur permettre de tirer pleinement avantage du numérique. Ainsi, les nouvelles technologies de l'information participent non seulement au maintien des contacts sociaux - dont l'impact positif sur la santé et l'espérance de vie est indéniable- mais contribue également au développement de la télémédecine et de la gérontechnologie.

Dans un premier temps, il sera question de manière générale du contexte ainsi que des perspectives dans lesquels s'inscrit l'action du service de médiation à l'égard des utilisateurs finaux vulnérables.

Dans un second temps, la question de la vulnérabilité sera abordée sous un angle plus concret au travers des plaintes concernant la catégorie la plus importante de personnes vulnérables à savoir les personnes âgées.

B. ANALYSE

1. Données chiffrées

En 2021, 279 demandes en médiation formulées par des consommateurs précarisés ont été enregistrées auprès du service de médiation. Ainsi, 11 demandes d'identification d'appels malveillants ont été introduites par des utilisateurs vulnérables. Parallèlement, 218 appels téléphoniques émanant d'utilisateurs en situation de vulnérabilité ont été enregistrés (208 demandes d'information et 10 appels malveillants).

Pour 2022, le nombre de plaintes en médiation introduites par des utilisateurs vulnérables s'élève à 367, quant au nombre de demandes d'identification enregistré, il se monte à 15. En outre, 163 appels téléphoniques de consommateurs fragilisés ont, au total, été traités.

Année	Demandes de médiation	Demandes d'identification	Demandes d'information Médiation	Demandes d'information Appels malveillants	Total
2021	279	11	206	10	506
2022	367	15	150	13	545

Les chiffres et données susmentionnés sont renseignés à titre purement indicatif. Ceux-ci sont, par ailleurs, tributaires des informations et autres indications fournies par les plaignants. En conséquence, ils ne prétendent nullement procurer un aperçu exhaustif ou global de la situation inhérente à la vulnérabilité des plaignants.

2. Contexte et perspectives

Dans l'exercice de ses compétences et missions, le service de médiation est, par essence, confronté à des consommateurs potentiellement faibles et vulnérables.

Une personne âgée de 97 ans appelle le service de médiation afin de se plaindre des appels téléphoniques reçus systématiquement la nuit.

Je suis malentendant, j'ai besoin des sous-titres pour suivre certaines émissions de télévision informatives. Le 01septembre 2022, Telenet a adapté sa TV-Theek de telle sorte que « Terzake » et « TV-news » ne puissent plus être sous-titrés. J'ai également contacté la VRT à ce sujet. Mais selon eux, le problème réside chez Telenet, car la VRT propose ces programmes sous-titrés. Je pense que c'est juste un bug technique chez Telenet.

A côté ou en plus de cette vulnérabilité contractuelle objective, certains consommateurs/ plaignants présentent et parfois cumulent d'autres formes plus subjectives de vulnérabilité liées à leur situation socio-économique, médicale, à leur âge ou encore à un déficit des connaissances ou d'équipements numériques. Toutes ces formes de vulnérabilité fragilisent davantage les utilisateurs finaux concernés dès lors qu'il s'agit précisément de faire valoir leurs droits et intérêts face aux opérateurs et autres fournisseurs de services de communications électroniques.

A ce propos, le service de médiation souhaite, à nouveau, insister sur la nécessité pour les opérateurs d'assurer un service d'assistance téléphonique aisément accessible

et efficace. En effet, ces services représentent le premier voire principal niveau de réclamation et se doivent, à ce titre, d'être facilement accessibles aux utilisateurs âgés en particulier. Or, bien souvent, ces services fonctionnent au départ de systèmes d'accueil automatisés et complexes (IVR ou serveur vocal interactif) difficilement appréhendables par des utilisateurs âgés et vulnérables et qui entravent la possibilité pour ces derniers de formuler une réclamation ou encore de faire valoir leur droits et intérêts auprès de leur opérateur.

S'agissant précisément de l'organisation ainsi que du fonctionnement des services de première ligne, le service de médiation déplore l'absence, de la part des opérateurs actifs en Belgique, d'une véritable politique spécifique destinée aux utilisateurs vulnérables. A titre comparatif, le Royaume-Uni fait figure de proue en la matière. En effet, le régulateur britannique (OFCOM) accorde une attention particulière aux consommateurs vulnérables et invite l'ensemble des opérateurs à fournir, de manière générale, une assistance correcte et équitable aux consommateurs et, plus spécifiquement, aux utilisateurs vulnérables. Dans ce cadre, le régulateur britannique formule des conseils et lignes directrices à l'attention des opérateurs. Ainsi, ces derniers sont notamment tenus de désigner une personne dédiée comme point de contact et chargée du traitement des demandes relatives à des utilisateurs vulnérables des télécoms.

Au final, le service souhaite sensibiliser le régulateur (l'IBPT) ainsi que les opérateurs quant à la nécessité de la mise en place de structures ou de procédures adaptées aux utilisateurs vulnérables.

La précarisation accrue de bon nombre d'utilisateurs finaux justifie l'action ainsi que l'intérêt du service de médiation à l'égard des plaignants vulnérables. Ainsi, au-delà du traitement proprement dit des litiges de consommation,

le service de médiation assure, au quotidien, une mission sociale. L'implication de ce dernier en faveur des consommateurs les plus vulnérables revêt diverses formes. Cette implication concerne tant les modalités et conditions d'introduction des plaintes, l'organisation des visites sur place, l'instauration d'une assistance téléphonique personnalisée et directement accessible du lundi au vendredi de 9h00 à 17h00 sans interruption, la mise en place d'outils essentiellement statistiques permettant d'évaluer et d'analyser les plaintes formulées par les utilisateurs finaux vulnérables ainsi que la dispense de conseils.

Par ailleurs, le contexte économique actuel constitue, pour bon nombre de consommateurs, un facteur de fragilisation auquel le service de médiation est particulièrement attentif lors du traitement et de l'examen des plaintes. A cet égard, le maintien des initiatives arrêtées lors de la crise sanitaire de la Covid-19 visant à offrir un accès internet aux personnes en situation de précarité financière est vivement préconisé.

Dans le même sens, la récente décision du gouvernement fédéral relative à l'octroi, dès 2024, aux personnes les plus précarisées d'un tarif social plafonné à 19€ sur leur abonnement internet contribuera, assurément, à une meilleure inclusion sociale et numérique des consommateurs défavorisés. Toujours dans le même ordre d'idées, la promotion d'appareils et plans tarifaires réservés aux personnes atteintes d'une infirmité : sourds, malentendants, aveugles, malvoyants et personnes présentant un handicap mental ou physique est également encouragée.

Enfin, le renforcement ainsi que l'efficacité de l'action en faveur des utilisateurs finaux vulnérables requièrent la mise en place, voire l'organisation, d'une véritable convergence et synergie entre tous les niveaux (service de médiation, organismes sociaux ou publics, opérateurs, fournisseurs de services de communications électroniques, ...).

C. UTILISATEURS FINAUX ÂGÉS : EXEMPLES DE PLAINTES

1. Plaintes consécutives à des arnaques via des numéros surtaxés (090x,...)

La grande majorité des plaintes afférentes aux utilisateurs vulnérables concerne, au premier chef, les personnes âgées (+/- 80 ans, en général). Bien souvent, ces dernières cumulent plusieurs facteurs de vulnérabilité : problèmes de santé mentale ou physique, handicap, précarité financière, isolement social, fracture numérique, illettrisme, ... En outre, comme déjà relevé dans le rapport annuel 2019, les utilisateurs âgés sont davantage exposés aux pratiques commerciales frauduleuses. Cette problématique est également abordée plus largement au chapitre 7 du présent rapport annuel.

Mon frère L. est né le 29 mai 1936 (86 ans). Il souffre de déficience neurologique et a perdu tout discernement. Des arnaqueurs le contactent régulièrement et l'invitent à former un 090x... avec promesse de don. Les numéros surtaxés 0907 sont mis en ligne par vos services. Serait-il possible de refuser l'accès au numéro 090x au départ de la ligne ? Mon frère étant pensionné avec faible pension, il lui sera impossible d'honorer les deux dernières factures (8.487,74€ au total). Serait-il possible qu'un geste commercial soit réalisé en sa faveur et de mettre éventuellement son raccordement hors service ?

Dans le cadre de la plainte susmentionnée, le service de médiation est expressément intervenu afin de déplorer l'absence d'action de la part de l'opérateur concerné, soit United Telecom. Ainsi, alors que la facturation litigieuse s'étend sur une période de trois mois (de novembre 2021 à janvier 2022), qu'aucune des factures émises n'a été réglée et aucune mesure telle que l'activation d'une restriction ou la suspension de la ligne fixe (comme le prévoit pourtant l'article 6 des conditions générales) n'a été proposée ou entreprise par l'opérateur précité. Par cette abstention, United Telecom a non seulement permis la poursuite de manœuvres frauduleuses mais a également contribué à l'aggravation de la situation financière du plaignant. Et ce, en contravention avec le devoir de collaboration inhérent au principe d'exécution de bonne foi, désormais consacré à l'article 5.15 du code civil.

Par ailleurs, l'examen du détail des appels reçus atteste clairement de manœuvres frauduleuses. Ainsi, les appels contestés sont systématiquement précédés de nombreux appels visant manifestement à harceler et inciter, sous prétexte de promesses de dons, le plaignant à effectuer des communications surtaxées.

D'une part, pareilles manœuvres tombent sous le coup de l'article 93, b, alinéa 2 VI du code de droit économique relatif aux pratiques commerciales déloyales. En effet, en application dudit article, une pratique commerciale est jugée déloyale lorsqu'elle est susceptible d'altérer, de manière substantielle, le comportement économique d'un seul groupe clairement identifiable de consommateurs, parce que ceux-ci sont particulièrement vulnérables à la pratique utilisée ou au produit qu'elle concerne en raison d'une infirmité mentale ou physique, de leur âge ou de leur crédulité.

D'autre part, d'un point de vue pénal, les manœuvres épinglées s'apparentent à un abus de confiance. En effet,



aux termes de l'article 493 du code pénal, il y a abus de confiance lorsqu'une personne abuse des besoins, des faiblesses, (des passions ou de l'ignorance) d'un mineur ou d'une personne dont la situation de vulnérabilité en raison de l'âge, d'un état de grossesse, d'une maladie, d'une infirmité ou d'une déficience physique ou mentale était apparente ou connue de l'auteur des faits, pour lui faire souscrire, à son préjudice, des obligations, quittances, décharges, effets de commerce ou tous autres effets obligatoires, sous quelque forme que cette négociation ait été faite ou déguisée.

Dans le cas d'espèce, United Telecom a, tenant compte des arguments avancés par le service de médiation, crédité le montant correspondant aux appels litigieux, soit 8.010,99€.

2. Plaintes consécutives à des faits d'hameçonnage ou de « phishing »

Une personne âgée a contacté le service de médiation. Elle explique avoir reçu un sms provenant du SPF Finances lui demandant ses coordonnées bancaires afin de pouvoir effectuer un remboursement en sa faveur.

Les utilisateurs âgés sont particulièrement exposés à des faits d'hameçonnage ou « phishing ». Dans ce type de fraude, la personne visée reçoit, comme dans l'exemple repris ci-avant, un sms émanant, en apparence du moins, d'un service public et l'invitant à communiquer ses données personnelles en vue, in fine, d'abuser de sa confiance/faiblesse et lui subtiliser des fonds. Afin

d'éviter toute déconvenue, il convient d'éviter de partager des données personnelles, de s'assurer, en cas de doute, de l'authenticité du sms ou email reçu auprès d'une personne avisée. Cette problématique est également abordée au chapitre 7 du présent rapport.

3. Plaintes relatives à l'E-facturation

J'aimerais vous demander votre aide afin que Telenet continue à envoyer des factures papier à ma mère J. âgée de 88 ans. Il y a plus d'un an, ma mère a installé le Wi-Fi. Dès le début, j'ai expliqué à Telenet que ma mère n'avait pas d'ordinateur fonctionnel et n'a donc pas d'adresse e-mail. J'ai obtenu l'assurance que, bien que les adresses électroniques soient créées automatiquement, ce ne serait pas le cas pour ma mère. En effet, les factures étaient envoyées mensuellement par courrier papier et payées. Le mois dernier, il y a eu soudainement un rappel pour payer une facture impayée. J'ai immédiatement contacté le service client de Telenet. Il m'a confirmé une facture impayée. Cependant, aucune facture n'était arrivée par Bpost. L'employé de Telenet a indiqué que la facture avait été envoyée numériquement à l'adresse e-mail créée au nom de ma mère. J'ai répété que rien ne devrait être envoyé à cette adresse parce qu'il n'y avait pas d'appareil pour recevoir cette adresse ou pour lire les courriers qu'elle contient. Suite à cet entretien téléphonique la facture impayée a exceptionnellement été créditée. La semaine dernière, j'ai de nouveau contacté le service client de Telenet pour m'assurer que les factures seraient envoyées par Bpost. La personne du service clientèle

m'a dit que c'était hors de question. Le système ne le permet pas. La prochaine facture est prévue pour le 26 avril 2022. Serait-il possible de souligner aux autorités compétentes que de telles pratiques portent atteinte à la dignité de nombreuses personnes déjà vulnérables ? De nombreuses personnes parfaitement qualifiées pourraient gérer leur propre administration, cette possibilité leur est enlevée et ils sont dépendants vis-à-vis de leurs enfants, voisins, travailleurs sociaux... simplement parce qu'ils ne disposent pas d'ordinateur.

La problématique relative à l'essor de la facture électronique dans le secteur des télécommunications et des communications électroniques demeure d'actualité. Un des griefs récurrents en la matière concerne la difficulté voire l'impossibilité pour les abonnés âgés d'accéder à la facturation électronique faute, comme dans l'exemple repris ci-avant, de compétences ou d'équipements numériques nécessaires. Ce sujet est analysé au chapitre 8 du rapport annuel 2021.

Cela étant, la tendance à la facturation électronique est irréversible. Elle est en forte hausse. Pour autant, cette transition numérique nécessite un accompagnement spécialement pour certaines catégories d'abonnés et, plus singulièrement, nos aînés majoritairement pas ou peu familiarisés avec les nouvelles technologies de l'information.

Cet accompagnement passe nécessairement par une (in)formation préalable, complète et transparente des abonnés les plus vulnérables ainsi que des actions de la part des opérateurs et autres fournisseurs de services de communications électroniques en faveur de l'inclu-

sion numérique. En tout état de cause, les opérateurs se doivent de respecter le libre choix du consommateur quant au format de ses factures (électronique ou papier).

4. Difficultés inhérentes à la représentation des utilisateurs finaux âgés



Je suis la fille de Madame (M...) âgée de 94 ans et je gère tous ses comptes. J'ai remarqué que son décompte du 2 novembre 2022 était d'un montant de 269,31€ généralement elle payait entre 87€ et 95€ depuis des années. Une personne de son entourage a trouvé bon de changer son abonnement et à téléphoner à Proximus avec le gsm de maman pour modifier celui-ci sans être le titulaire et sans procuration de la part de maman. Elle avait un abonnement qui lui permettait des appels illimités pour un montant de 26,99€ (Mobilus M). Cette personne a demandé de réduire ses frais et elle est passé à un abonnement Mobilus S à 15,99€ mais plus d'appels illimités. Comme maman téléphone beaucoup ses notes ont explosé. Après avoir reçu cette facture de 269,31€, j'ai immédiatement téléphoné à Proximus pour changer son abonnement. Au téléphone la personne m'a dit qu'il le changeait dans les 24 heures. Je l'ai cru mais rien n'a été fait. La facture suivante décompte de décembre 2022 est de 255,39€. Maman ne sait plus payer. Je trouve scandaleux la méthode de Proximus. J'ai, à nouveau, appelé ce mardi 20 décembre de chez ma maman avec son gsm pour changer au plus vite cet abonnement et, bizarrement à moi, il me demande une procuration. Proximus exige une procuration. Quand je leur demande une adresse e-mail pour

envoyer ma procuration, il me demande d'aller dans une boutique Proximus. Je n'ai hélas pas le temps.

En cas de difficulté relative à l'exécution de leur contrat, les utilisateurs finaux âgés devraient, à l'instar de tout consommateur, pouvoir s'adresser directement à leur opérateur. En pratique, ils sont rarement en mesure de faire valoir leurs droits compte tenu du degré d'altérabilité de leurs facultés cognitives, de leur santé, soit encore de leur condition physique ou psychologique. En conséquence, ces utilisateurs âgés sont contraints de solliciter l'assistance d'un proche, d'un représentant légal voire d'un intervenant social.

La plainte susmentionnée illustre les difficultés auxquelles sont fréquemment confrontées les personnes agissant au nom et pour compte d'utilisateurs finaux âgés. Sans remettre en cause, la nécessité, pour les opérateurs, de s'assurer que la personne intervenante est dûment habilitée à représenter l'utilisateur concerné, certains assouplissements devraient être possibles sous peine d'entraver ou priver les utilisateurs vulnérables de la faculté de formuler leur réclamation auprès de leur opérateur. Ainsi, ces assouplissements pourraient concerner les modalités de notification des procurations ou autres mandats. Dans le cas cité en exemple, il est permis de s'interroger quant à l'exigence de produire la procuration en téléboutique plutôt que par courrier électronique.

5. Indisponibilité du service de téléphonie fixe

La ligne téléphonique a été coupée suite à des travaux routiers le 1er juillet. Après au moins dix appels téléphoniques avec Proximus, elle n'est toujours pas rétablie. Chaque fois, j'ai reçu un texto précisant le jour où elle sera restaurée. Mais à chaque fois, j'ai malheureusement dû constater que le téléphone ne fonctionnait pas. Ce qui est poignant dans toute l'histoire, c'est qu'elle concerne une dame de 89 ans qui a grandement besoin d'aide. Son système d'alarme fonctionne via un câble Proximus. Le lundi 3 juillet, elle a commencé à saigner à 23h00. Elle ne pouvait appeler à l'aide nulle part parce que ni le téléphone ni son alarme ne fonctionnaient. Alors elle est sortie dans le noir, trébuchant, chez le voisin, qui dormait déjà, et qui habitent à 100 mètres de là, pour demander de l'aide. Elle a ensuite été emmenée à l'hôpital.

Unifiber, mandaté par Proximus, est venu faire des travaux dans ma rue pour placer la fibre. A cette occasion, le câble téléphonique a été coupé le 7 novembre dernier. Le technicien a «réparé», sans succès. Il me dit avoir téléphoné à Proximus le mardi 8 novembre. Ils allaient venir quand ? Personne ne sait. Le jeudi 10/11, j'ai demandé au chef de travaux de retéléphoner à Proximus, ce qui fut fait, ils n'étaient pas au courant du problème et, de toute façon, cela ne les concernait pas, il fallait s'adresser à Scarlet. L'opérateur dit ne pas pouvoir venir avant le 21 novembre, soit 15 jours sans téléphone, donc

comment fait-on pour appeler les services d'urgence ?
Commentaire du chef des travaux : « Nous ne pouvons plus rien faire, c'est Proximus qui décide ».
J'ai plus de 77 ans, j'ai besoin de médicaments, je dois prendre des rendez-vous pour des examens pré-chirurgicaux et j'ai des paiements à faire, personne ne s'en inquiète ! Un dépannage d'urgence aurait dû être mis en place, ou me prêter un téléphone portable me semble -t-il. Pas de dépannage avant le 24 janvier. D'après un ouvrier, cela discute entre Scarlet et Proximus pour savoir qui va payer l'addition.

Statistiquement, le nombre de lignes téléphoniques fixes continue de diminuer. Moins de personnes ont besoin d'un accès au réseau téléphonique fixe parce qu'ils disposent également d'un abonnement mobile avec lequel il est de plus en plus souvent possible d'appeler de manière illimitée (Communication du Conseil de l'IBPT du 3 juin 2022 concernant la situation du marché des communications électroniques et de la télévision, 2021). Cependant, et comme en attestent les cas susmentionnés, les utilisateurs âgés demeurent fortement attachés et dépendants de ce mode de communication que ce soit pour leur suivi médical ou la maintenance des services de télésurveillance ou d'alarme. Bien souvent, la téléphonie fixe constitue leur seul et unique moyen de communication.

En conséquence, il importe que tout dérangement ou dysfonctionnement affectant leur ligne fixe soit traité et levé dans les meilleurs délais voire prioritairement. Dans la négative, des alternatives devraient pouvoir leur être proposées.

S'agissant de la priorité à réserver aux utilisateurs âgés, l'article 105/1, §1er, 2°, de la loi relative aux communi-

cations électroniques précise que les opérateurs accordent la priorité notamment aux communications des utilisateurs prioritaires dont la liste est déterminée par le Roi après avis de l'Institut. Le Roi fixe la priorité entre utilisateurs prioritaires, le cas échéant, par groupe d'utilisateurs. Force de constater que les utilisateurs âgés ne bénéficient pas d'une quelconque priorité en matière de levée de dérangement.

D. CONCLUSION

Les utilisateurs finaux sont loin d'être égaux face aux développements continus des communications électroniques.

En conséquence, il revient au service de médiation, dans l'exercice de ses missions et compétences, d'accorder une attention particulière aux catégories d'utilisateurs les plus vulnérables et, plus particulièrement, aux personnes âgées dès lors que ces dernières cumulent bien souvent plusieurs facteurs de vulnérabilité.

Par ailleurs, il appartient également aux opérateurs d'adapter davantage leurs pratiques commerciales aux utilisateurs vulnérables, et plus spécialement aux abonnés âgés, et ce, tant en ce qui concerne les pratiques frauduleuses dont ces derniers sont, régulièrement, victimes, que la facturation électronique ou encore les levées de dérangements en matière de téléphonie fixe.

Enfin, l'efficacité des mesures mises en place ou préconisées implique une convergence avec l'ensemble des acteurs concernés (organismes sociaux, publics, opérateurs, ...) pour cette problématique.





Maîtrise des coûts des factures de télécommunications



A. Introduction	52
B. Maîtrise des coûts avant la facturation	52
1. Optimisation du plan tarifaire	52
2. Consommation internet mobile	52
3. Autres frais	54
C. Maîtrise des coûts après la facturation	56
1. Délais de paiement raccourcis pour les consommateurs ..	56
2. Dysfonctionnement des domiciliations	56
3. Plans d'apurement difficiles à obtenir	56
D. Maîtrise des coûts après la résiliation	56
1. Enregistrement tardif d'appareils restitués donnant lieu à des amendes injustifiées	56
2. Le retard ou l'absence de traitement des demandes de résiliation générant la facturation abusive de frais de recouvrement.	57
3. Factures non accessibles sur l'espace client en ligne	57
4. Factures de clôture impayées en cas de déménagement	57
5. Facturation de différents services d'un seul opérateur, source de confusion	57
E. Conclusion	58



A. INTRODUCTION

Des factures élevées imprévues incitent souvent les utilisateurs finaux à introduire une plainte. 4.570 utilisateurs de télécommunications ont, en 2022, déposé plainte concernant une anomalie au niveau de leur abonnement mensuel, comme des frais de consommation inattendus, des frais uniques additionnels, des réductions non appliquées et des questions administratives à gérer. C'est surtout la consommation de données mobiles qui, depuis des années, est à l'origine de « bill shocks » (surprise désagréable face à une facture très élevée). Même s'il existe, cependant, quelques possibilités pour se prémunir de ces coûts et d'autres frais inattendus, il semble particulièrement compliqué de maîtriser son budget de services de télécommunications.

Les utilisateurs finaux mentionnent, régulièrement, dans leurs plaintes, que leurs budgets, privés et professionnels, sont plus que jamais menacés, notamment par l'inflation et la crise énergétique. L'entrée en vigueur de nouvelles dispositions légales, début 2022, et, tout particulièrement, l'article 108 de la loi relative aux communications électroniques (LCE) est apparue comme une amélioration au niveau de la compréhension et de la transparence des frais. L'incertitude entourant la facture à la fin du mois semble, cependant, perdurer et impacter de nombreux plaignants.

Dans ce chapitre, il s'agira de mettre en lumière les difficultés liées à la maîtrise des coûts avant la conclusion du contrat, avant la facturation, après la facturation et même après résiliation.

B. MAÎTRISE DES COÛTS AVANT LA FACTURATION

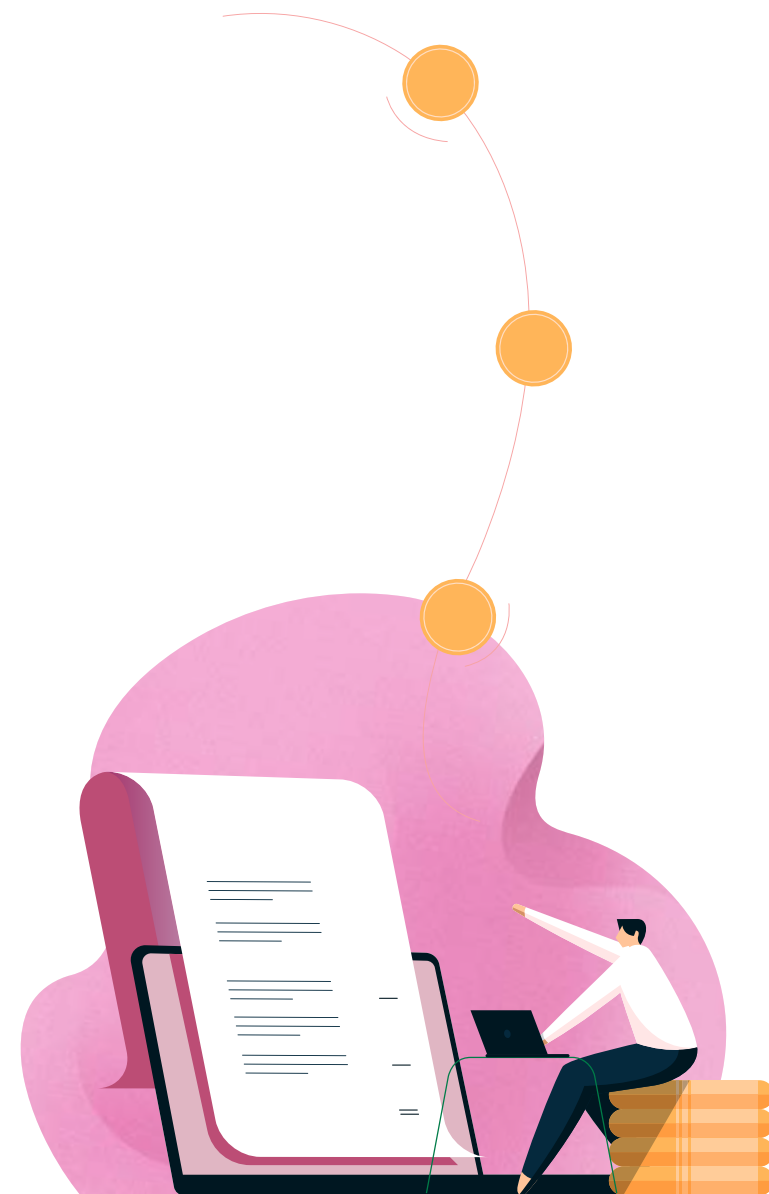
1. Optimisation du plan tarifaire

Cela fait des années qu'on essaie de me vendre un abonnement. Je reçois un appel dès que je recharge ma carte plusieurs fois par mois. Étant invalide, je n'ai pas les moyens d'avoir un abonnement, et je n'ai même pas d'internet ni de télévision parce que je ne peux pas me le permettre.

Les opérateurs ne s'appliquent pas toujours à prendre en considération les circonstances spécifiques de leurs clients pour leur proposer un plan tarifaire adapté. Il est, cependant, essentiel que les services, frais et caractéristiques du contrat soient optimisés d'une année à l'autre en fonction des besoins réels des utilisateurs finaux.

2. Consommation internet mobile

Le service de médiation examine ici les plaintes concernant la consommation internet mobile. Il établit ainsi une distinction entre l'utilisation de l'internet mobile en Belgique, dans des pays de l'Espace économique européen (EEE) ou dans des pays situés en dehors de l'EEE.



2.1. Consommation internet mobile en Belgique

De nombreux plans tarifaires incluent un certain volume de données, mais dès qu'il est dépassé, la consommation est facturée à un tarif largement supérieur. Le service de médiation a enregistré, en 2022, 263 plaintes concernant la consommation internet mobile en Belgique.

Depuis novembre 2021, ces frais sont devenus disproportionnés. Orange nous a facturé un montant total de 5.757,29€. Je peux garantir que ma consommation mobile n'a pas changé. On peut, dès lors, se demander si la facturation d'Orange correspond bien à la réalité.

Des factures étonnamment élevées de 1.000€ et plus n'ont pas été rares en 2022. Elles ont touché surtout des clients qui disposent encore d'un ancien plan tarifaire, dont toute communication dépassant le forfait est facturée, ou d'un plan tarifaire au volume plutôt limité. Les opérateurs répondent simplement que les communications de données hors forfait sont facturées à un montant élevé.

Nous attirons votre attention sur le fait qu'il est de la responsabilité de nos clients Telenet d'être au courant de nos tarifs, qui sont mentionnés sur notre site Web.

Évidemment, les opérateurs devraient fournir des informations tarifaires accessibles lors de la conclusion et de l'adaptation ultérieure d'un abonnement. Or, il ressort de nombreux témoignages de plaignants que les opérateurs ne communiquent pas toujours clairement à propos des tarifs (hors forfait).

La première facturation des données a eu lieu le 02 avril 2022 à 03h12 - Orange a envoyé le message d'avertissement suivant le 03 avril 2022 à 15h12 : « votre forfait est pratiquement épuisé ». Un message inexact, arrivé 36 heures trop tard.

En raison notamment d'une notification tardive, erronée ou incomplète, les utilisateurs finaux sont confrontés à des coûts inattendus. Les notifications par SMS ne sont pas toujours envoyées en temps réel. Dans certains cas, le décalage lors d'un envoi, en Belgique, de cette notification a atteint plusieurs heures. Il apparaît qu'Orange a rencontré un problème structurel concernant l'envoi de notifications, même en cas de trafic de données national. Les abonnements souscrits par un parent pour un enfant ou par un employeur pour son employé, par exemple, comportent également un risque de « bill shock ». En effet, en théorie, seule la personne responsable de la consommation excessive est mise au courant du dépassement de volume de données inclus dans le forfait. La personne responsable du paiement des factures n'est donc pas nécessairement au courant, ne permettant pas de réagir rapidement. Laisser au client la possibilité de choisir le destinataire des messages d'avertissement permettrait d'y remédier.

2.2. Consommation internet mobile dans l'EEE (Espace économique européen)

Depuis le 15 juin 2017, les surcoûts pour roaming ont été supprimés par le Règlement (UE) n°531/2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union. La nouvelle version de ce Règlement (n°2022/612) prolonge de dix ans le principe « Roam like at home ». Depuis le 1er juillet 2022, les utilisateurs finaux peuvent appeler, envoyer des SMS et surfer sur internet dans l'EEE sans frais supplémentaires, avec la même qualité et la même vitesse qu'à la maison.

33 plaignants ont introduit une plainte concernant la consommation internet mobile facturée alors qu'ils se trouvaient dans l'EEE.

Avec le Best Destination Pass, notre client pouvait encore utiliser 500 MB dans les pays relevant des Best Destinations. Le Best Destination Plus Pass n'inclut pas de forfait pour les pays qui ne font pas partie des Best Destinations. Le Pass ne pouvait par conséquent pas être utilisé dans l'Union européenne.

En 2022, le service de médiation a enregistré sept plaintes adressées à l'encontre de Telenet dans l'EEE et 57 plaintes en dehors de l'EEE. 13 et 29 plaintes visant Orange ont été respectivement comptabilisées. Le nombre de dossiers introduits visant Proximus a fortement diminué depuis l'introduction de son « Daily Roaming Pass » le premier juillet 2021, avec trois plaintes dans l'EEE et 21 en dehors de l'EEE. Il convient de noter que tous les roaming pass, proposés par les opérateurs,



qui s'appliquent à des communications vers la Belgique et dans le pays visité (internet, SMS, MMS et appels), ne répondent pas toujours aux besoins des utilisateurs finaux. Des conseils pointus et des informations individuelles proactives et claires sont, dès lors, nécessaires pour éviter des frais supplémentaires à l'étranger.

2.3. Consommation internet mobile en dehors de l'EEE

Le service de médiation a enregistré 130 plaintes en médiation concernant des frais de consommation mobile facturés en dehors de l'EEE.

Lors d'un voyage en Italie, je suis passé par la Suisse. Je n'ai pas utilisé mon téléphone, vu que je conduisais. Lors de mon arrivée en Italie, j'ai vu sur mon profil client dans l'application Telenet que j'avais consommé pour 1.043,84€ de données. Après contact téléphonique le lundi matin (le service clientèle ne travaille pas avant), on m'a dit que mes services avaient été bloqués tant que je ne payais pas un acompte de 500€.

Certains pays européens, comme la Suisse, restent à l'origine de frais élevés indésirables, même en cas de passage ou de séjour non loin de leurs frontières. Ils ne sont toujours pas repris dans la liste des pays du principe « Roam like at home ». Dans d'autres pays, comme la Grèce, le service de médiation remarque que les plaignants continuent d'être connectés à une antenne en Turquie, ou en Albanie, ce qui induit des frais considérables.

Mon épouse a utilisé beaucoup de données mobiles par erreur. Orange en a profité pour établir une facture totalement disproportionnée. Elle a reçu un SMS lorsque la consommation en était à environ 80% de la limite et un autre lorsque la consommation en était à 100%. Ensuite, jusqu'à 24.000% de la limite, Orange a facturé, sans avoir rien dit ou fait.

L'envoi de messages d'avertissement et d'information reste une nécessité. Les messages de l'opérateur Orange, par exemple, contiennent uniquement des informations invitant les utilisateurs à surfer sur son site pour plus d'informations à propos des tarifs pour les appels, SMS ou internet. Mais quel utilisateur final se rend effectivement sur le site de l'opérateur alors qu'il vient de recevoir un message d'avertissement pour consommation excessive. Les plaignants ont, par ailleurs, signalé avoir le sentiment d'être trompés par les prix disproportionnés appliqués aux consommations hors forfait.

3. Autres frais

3.1. Frais de consommation pour M-commerce et SMS premium

Le problème des frais émanant des prestataires de services tiers, facturés par les différents opérateurs de télécommunications, Proximus en tête (avec 204 plaintes), est récurrent depuis plus de deux décennies. L'arrêt royal du 12 décembre 2018 déterminant les obligations applicables en matière de fourniture de services payants, visées à l'article 116/1, § 2, de la loi relative aux commu-

nications électroniques régit cette question. En 2022, le service de médiation a encore enregistré 272 plaintes concernant la facturation des services de M-commerce et 87 plaintes concernant la facturation de services SMS premium pour cause de contestations de consentement. Les opérateurs continuent d'appliquer le principe qu'un utilisateur final doit bloquer ces services individuellement (« opt out » au lieu d'« opt in »). Les abonnés, qui n'en ont pas été informés lors de la conclusion du contrat, peuvent donc, à tout moment, se retrouver confrontés à des factures indésirables, alors qu'ils n'ont rien demandé. Ils doivent, ensuite, se désinscrire dans leur espace client en ligne ou appeler l'opérateur s'ils ne souhaitent plus être facturés pour ces services. Le service de médiation aimerait souligner, une fois de plus, qu'il est important d'informer les clients à propos de la possibilité de bloquer, sans frais et au préalable, ces services payants.

3.2. Frais découlant d'une adaptation contractuelle

J'ai contacté le service clientèle de Telenet pour voir s'il pouvait me proposer un meilleur forfait que l'actuel ; à savoir le Wigo à 129 €. La personne de contact m'a proposé un abonnement illimité pour seulement 2€ de plus. Après ce changement, j'ai été surpris de recevoir une première facture de 150€.

Le service de médiation constate fréquemment (220 plaintes en 2022) que, lors de la conclusion d'un nouveau contrat auprès du même opérateur, certains frais (d'abonnement) supplémentaires ne sont pas mention-

nés et/ou des prix d'abonnement erronés sont communiqués. Les formules d'abonnement des plaignants avant le changement ne sont souvent plus disponibles, raison pour laquelle le changement de contrat ne peut plus être annulé une fois le souci repéré. Ils doivent donc assumer un supplément inattendu.

3.3. Frais d'intervention inattendus

Le technicien n'est resté que quelques minutes. Quand l'employée m'a dit que je devais payer 85€, j'aurais préféré que le technicien s'abstienne.

Un autre exemple de frais inattendus ayant fait l'objet de 79 plaintes en 2022 : les frais d'intervention, dont plus de la moitié chez Telenet Group. Les utilisateurs s'étonnent de montants importants sur leurs factures, sans notification préalable, après avoir signalé un dérangement auprès de leur opérateur. Il est étonnant de voir que, dans certaines plaintes, il ressort que l'analyse initialement à charge des clients n'était pas correcte, à savoir que l'installation intérieure des plaignants serait à l'origine des problèmes constatés. Par conséquent, les frais d'intervention, dans le cadre de ces plaintes, ont été crédités. En plus de cela, certains plaignants ont également été confrontés à des montants inattendus suite à un changement de matériel, comme un décodeur.

3.4. Frais indésirables liés à des messages vocaux

Les utilisateurs finaux possédant une carte prépayée d'Orange, par exemple, ne peuvent plus désactiver leur messagerie vocale. Depuis 2021, Orange a fait passer de nombreux abonnements vers ses nouveaux tarifs Go et les utilisateurs finaux ont perdu la possibilité de désactiver leur messagerie vocale.

Lors de mon séjour aux États-Unis, j'ai reçu des appels (risque de spam) de numéros inconnus (+32 35xx et +32 59xx). Je ne les ai pas acceptés, mais 2 € m'ont été facturés.

Il apparaît également que certains clients ne connaissent pas la possibilité de prolonger le délai de sonnerie. Option qui permet d'éviter de devoir rappeler la personne ayant émis l'appel et donc de limiter certains frais. Le problème s'accroît cependant lorsque l'utilisateur se trouve à l'étranger et reçoit des messages vocaux payants. Le service de médiation demande, à Orange, de prévoir la possibilité de désactiver la messagerie vocale.



C. MAÎTRISE DES COÛTS APRÈS LA FACTURATION

1. Délais de paiement raccourcis pour les consommateurs

Je suis client depuis au moins dix ans chez Telenet, et le délai de paiement a toujours été de vingt jours. Telenet vient de raccourcir unilatéralement ce délai de paiement de vingt jours à quinze.

Telenet a raccourci, au printemps 2022, ses délais de paiement pour les clients résidentiels à quinze jours (23 plaintes concernant les délais de paiement). Ces plaintes sont surtout liées à l'effet de surprise provoqué par l'alignement à la période appliquée aux clients Base. Le service de médiation invite Telenet Group à toujours communiquer clairement le droit de résiliation de ses clients, comme le prévoit l'article 108 § 4 du LCE. Un nombre limité de plaintes concernant le délai de paiement écourté chez Telenet est lié à des frais de rappel, un thème approfondi dans le chapitre 3, F 5.

2. Dysfonctionnement des domiciliations

Un autre impact ressenti est la disparition de la possibilité de domiciliation. En attendant son redémarrage, nous demandons donc à nos clients de payer leur consommation internet manuellement.

La disparition (temporaire), sans action personnelle, de la possibilité d'avoir recours à une domiciliation induit des frais de rappel supplémentaires inattendus. 55 plaignants au total ont signalé des problèmes relatifs au mode de paiement choisi initialement. Leurs plaintes ont été réglées par un accord à l'amiable.

3. Plans d'apurement difficiles à obtenir

Je souhaite payer, en plusieurs fois, mes factures impayées de Proximus d'une valeur de 1.239,31€. Nous n'avons pas de gros moyens. Mon enfant atteint d'une maladie chronique séjourne souvent à l'hôpital et nous n'avons qu'un seul salaire.

56 plaignants, dont plus de la moitié des cas concernent Proximus, ont signalé, en 2022, au service de médiation, des problèmes liés à un plan d'apurement refusé. Un plan d'apurement en cas de problèmes de paiement aide les plaignants à maîtriser des coûts supplémentaires (article 118 du LCE) et offre également des avantages à l'opérateur, car il augmente la probabilité de recevoir les paiements sans devoir faire appel à des tiers (bureau de recouvrement, huissier de justice, tribunal, etc.).

D. MAÎTRISE DES COÛTS APRÈS LA RÉSILIATION

1. Enregistrement tardif d'appareils restitués donnant lieu à des amendes injustifiées

Je ne suis plus client d'Orange depuis plus de deux ans. Ma dernière facture remonte au 11 août 2020. À l'époque, j'ai restitué après la fin du contrat le matériel appartenant à Orange, un décodeur TV, via Bpost, comme convenu. Le 26 juin 2022, sans avoir eu aucune nouvelle de la part d'Orange en deux ans, je reçois un e-mail de rappel m'invitant à restituer le matériel. Je devais fournir la preuve de dépôt chez Bpost. Après deux ans, je ne l'ai plus.

En 2022, des plaignants confrontés à des frais pour des appareils restitués depuis longtemps à l'opérateur ont fait appel, à 154 reprises, au service de médiation. Ce dernier a constaté qu'il est surtout question d'enregistrement (tardif) d'appareils effectivement restitués. Ce sujet est abordé au chapitre 11 du rapport annuel 2021.

2. Le retard ou l'absence de traitement des demandes de résiliation générant la facturation abusive de frais de recouvrement.

C'est à mon grand étonnement que j'ai reçu par courrier une mise en demeure concernant mon abonnement Scarlet résilié. J'ai payé toutes mes factures jusqu'à la date de résiliation.

Une quarantaine de plaignants (frais de recouvrement combinés à une résiliation ou à Easy Switch) ont signalé, en 2022, au service de médiation avoir reçu une lettre de rappel d'un bureau de recouvrement alors qu'ils ont, par leur propre soin ou par le biais de leur nouvel opérateur, communiqué leur résiliation à leur ancien opérateur. Les frais de recouvrement imputés pour ces abonnés sont totalement inattendus. Dans le cas de l'opérateur Scarlet, les résiliations ont été traitées, de manière temporaire, avec un certain retard, à cause notamment d'un problème technique. Des retards de plusieurs mois dans le traitement administratif d'une résiliation n'ont pas été rares.

3. Factures non accessibles sur l'espace client en ligne

Alors qu'une facture de décompte et des notes de crédit devaient encore être émises, je constate ce matin qu'Orange a supprimé mon compte client. En d'autres termes, je n'ai plus accès à rien.

Lorsqu'une personne, après résiliation de ses services, n'a plus accès à son espace client, elle rencontre des difficultés à suivre la facturation et à payer à temps les dernières factures de clôture.

4. Factures de clôture impayées en cas de déménagement

J'ai récemment reçu un courrier d'un huissier qui me somme de payer une facture de 2018 que je n'ai jamais reçue. J'avais déménagé, et j'en avais fait part à Orange vu que j'ai toujours été client chez eux, que j'ai toujours payé mes factures à temps, par domiciliation.

Lorsqu'une facture de clôture est envoyée à l'ancienne adresse du client, elle n'arrive pas toujours à son destinataire. Par conséquent, le client ignore qu'il lui reste un solde à payer. Le dossier est alors transmis à un bureau de recouvrement, ce qui implique des frais de recouvrement inattendus.

5. Facturation de différents services d'un seul opérateur, source de confusion

Voo a signalé, dans le cadre de la gestion d'une plainte, ce qui suit :

“
Les produits de la marque « VOO » sont vendus par Brutélé et VOO SA. Il s'agit de deux entités différentes. Il est donc compréhensible que la facturation des abonnements pour produits fixes et mobiles soit séparée.

Quand les utilisateurs finaux ont droit au remboursement d'un montant donné pour un abonnement (par exemple, mobile) tout en étant redevables de montants pour un autre abonnement (par exemple, pack), ils risquent de se perdre dans les rouages de l'administration des composantes de VOO. Les factures impayées sont alors transmises à un bureau de recouvrement.



E. CONCLUSION

Environ 4.000 plaignants ont signalé, en 2022, avoir reçu de leur opérateur des factures portant sur des frais totalement inattendus. Vu que le risque de surendettement a considérablement augmenté avec la hausse du coût de la vie (inflation et énergie), il est important, pour les clients de télécommunications, d'éviter des frais supplémentaires ou incontrôlés. Nombreux sont ceux qui craignent des problèmes de paiement. C'est surtout la consommation internet, sans forfait inclus ou avec un forfait inclus dérisoire, des anciens plans tarifaires ou des offres soi-disant illimitées qui ont été à l'origine de surprises désagréables. Il ressort des témoignages des plaignants qu'ils n'ont pas suffisamment informés et/ou n'ont pas disposé d'assez de moyens pour éviter des frais supplémentaires.

Il est à noter une tendance claire de glissement de la responsabilité des frais inattendus vers les utilisateurs finaux. Ces derniers sont censés s'être suffisamment informés par le biais des applications ou du site d'un opérateur, alors que le service de médiation constate, dans les plaintes reçues, que ces informations manquent parfois de fiabilité. Les opérateurs invoquent quelquefois, comme argument, que la consommation est affichée dans l'espace client en ligne. Les opérateurs tentant de cette manière de responsabiliser les utilisateurs finaux, qui ne sont pourtant pas toujours aptes à maîtriser de tels outils. Par ailleurs, les personnes âgées, les utilisateurs vulnérables, les familles, mais aussi les entreprises sont, de plus en plus, appelés à réaliser, seuls, certaines opérations, les opérateurs se libérant de cette tâche.

Dans le cas des services de M-commerce et de SMS premium, les montants dus aux prestataires de services tiers sont facturés via la facture de l'opérateur, sans que l'utilisateur final n'ait donné son accord avant ou pendant la conclusion du contrat avec l'opérateur. Les utilisateurs finaux s'adressent au service de médiation en quête de protection, qu'il s'agisse de plafonds de frais fixes pour formules d'abonnement ou de limites de base à paramétrer eux-mêmes, comme l'abonnement Full control de Proximus. Des informations précontractuelles, contractuelles, mais aussi intermédiaires et surtout proactives et de la transparence devraient être la norme.

En raison notamment de la crise énergétique et de l'inflation, de plus en plus de consommateurs et d'entreprises doivent réaliser des économies et maîtriser leurs dépenses. C'est dans ce contexte économique difficile que des dizaines de plaignants expriment leur mécontentement concernant les prix facturés pour la consommation internet mobile hors forfait, les nombreux frais additionnels comme les frais d'interventions techniques, l'indemnité pour matériel perdu dans les rouages de l'administration.





6 *Plaintes consécutives au déploiement de la fibre optique*

A. Introduction	60
B. Analyse des plaintes inhérentes au déploiement de la fibre optique	61
1. Passage imposé à la fibre optique sans information ou consentement de l'abonné	61
2. Hausse tarifaire consécutive à l'activation de la fibre optique	61
3. Droit de façade, dégâts occasionnés à l'occasion de l'activation de la fibre optique	62
4. Impossibilité technique, activation tardive de la fibre optique	62
5. Baisse de la qualité des services consécutive à l'activation de la fibre optique.	63
6. Le cas particulier des abonnés Scarlet.	63
7. Longueur et complexité des procédures d'octroi des permis	64
C. Conclusion	64



A. INTRODUCTION

Depuis près d'une cinquantaine d'années, l'essentiel des communications électroniques s'effectuent, selon le régulateur (l'IBPT) via le câble coaxial (52%) ou le réseau cuivre (43%). Le réseau cuivre ne répond plus aux usages grandissants des applications numériques. Par ailleurs, leur entretien est extrêmement coûteux et énergivore.

De son côté, la Commission Européenne ambitionne de préparer l'Europe à un futur de plus en plus numérique. Dans ce cadre, elle a fixé plusieurs objectifs, notamment en matière de connectivité à l'horizon 2025 et 2030. A terme, tous les foyers européens devraient être couverts par un réseau gigabit permettant la transmission d'un débit de données d'un milliard de bits par seconde (soit un gigabit) et toutes les zones peuplées couvertes par la 5G (norme de réseau de téléphonie mobile permettant des débits importants, une faible latence et moins de risque de saturation de réseaux).

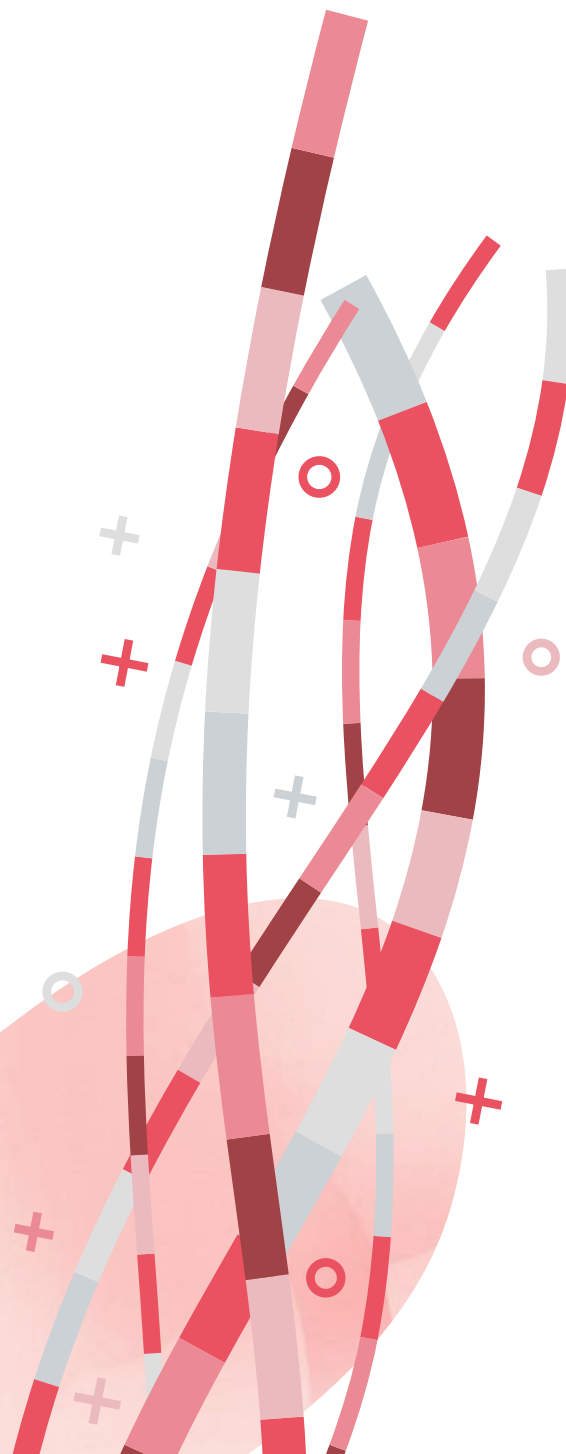
Pour toutes ces raisons, de nombreux acteurs économiques s'activent au déploiement de la fibre optique. Selon la littérature, la fibre optique permet le passage d'un signal à très grande vitesse et par voie de conséquence, le transport d'énormes quantités de données sur de longues distances. C'est pourquoi la connexion est ultra rapide, hyper stable et plus écologique. A l'échelle nationale, le déploiement de la fibre optique représente un chantier de grande envergure.

En 2022, 155 plaintes consécutives au déploiement de la fibre optique ont été introduites auprès du service de médiation. Les principaux opérateurs concernés par cette problématique sont par ordre décroissant : Proximus (143 plaintes), Telenet Group (3 plaintes), Scarlet (3 plaintes) et Edpnet (6 plaintes). Aux côtés de Proximus, Telenet Group, en collaboration avec Fluvius, s'est également

lancé dans le développement d'un réseau à très haute capacité et ce, dans quelques villes : Genk, Anvers, Gand, Dixmude et Poperinge. Orange Belgium s'est également engagé à moderniser le réseau câble et à déployer la fibre optique. Enfin, il existe également des projets initiés par d'autres opérateurs tel que Fiberklaar. De plus amples informations relatives aux avancées en la matière, et la fibre optique en général, sont disponibles sur le site de l'IBPT www.infofibre.be.

Les plaintes consécutives au déploiement de la fibre optique sont nombreuses et de nature diverse.

Etant donné que Proximus entend, dans le cas de connexions par ligne fixe, installer la fibre optique jusqu'au pied des immeubles soit jusqu'au point de distribution, la première catégorie de plaintes concerne l'imposition de la fibre optique, les hausses tarifaires occasionnées, l'utilisation des façades et les dégâts matériels, l'impossibilité de déployer la fibre. Celles-ci constituent autant de problématiques à l'origine des plaintes adressées au service de médiation.



B. ANALYSE DES PLAINTES INHÉRENTES AU DÉPLOIEMENT DE LA FIBRE OPTIQUE

1. Passage imposé à la fibre optique sans information ou consentement de l'abonné

Je souhaite porter plainte contre les pratiques commerciales de Proximus. Une personne de Proximus a essayé de me joindre par téléphone hier soir et a laissé un message vocal disant qu'un technicien de Proximus passerait m'installer la fibre le 14 janvier, puis m'a envoyé tout de suite une confirmation par mail. Je n'ai jamais demandé ni accepté ce service supplémentaire (coûtant par ailleurs plus cher). Je trouve inacceptable de considérer que je l'ai accepté alors que je n'ai jamais ni parlé ni écrit à quelqu'un de Proximus au sujet de cet abonnement supplémentaire. Une telle pratique est inacceptable et malhonnête à mes yeux, et en plus tout à fait indigne d'un opérateur encore détenu en partie par l'état.

Dans le cadre de la médiation, Proximus a annulé l'abonnement à la fibre optique («pack Fiber») et a rétabli le contrat initial. En outre, Proximus a également insisté sur le fait que son objectif est de connecter un maximum d'abonnés à la fibre optique.

Le service de médiation est régulièrement saisi par des utilisateurs finaux mécontents des pratiques commer-

ciales mises en œuvre par Proximus afin de les obliger, en quelque sorte, à passer à la fibre optique. Ils se plaignent de recevoir des appels intempestifs alors même qu'ils ont, clairement, exprimé leur désintérêt pour la fibre optique. Les pressions ainsi exercées relèvent de l'article VI.103 du Code de droit économique relatif à l'interdiction des achats forcés. En effet, l'article VI.103 précité interdit à toute entreprise de :

- livrer un bien ou un service ou inciter à l'acheter s'il n'y a pas eu de demande préalable ;
- demander au destinataire de renvoyer le bien ou le service s'il ne souhaite pas le conserver.

Cette règle vaut que le destinataire du bien ou du service soit un consommateur ou une entreprise. Par ailleurs, en cas d'achat forcé, le destinataire peut contester en droit la validité du contrat d'achat afin de l'annuler.

Enfin, la lettre de confirmation que Proximus adresse aux abonnés, lorsqu'il existe un prétendu accord à distance pour l'activation d'un Fiber Pack, ne mentionne pas toujours le droit de rétractation, alors qu'il s'agit bien d'un achat à distance (contesté). Il est question d'une violation claire de l'article VI.45 du Code de droit économique.



2. Hausse tarifaire consécutive à l'activation de la fibre optique

Il y a quelques mois, Proximus a envoyé une lettre générale à tous ses clients pour qu'ils passent à la fibre optique (ils remplacent tout le cuivre par la fibre). Ce courrier indique clairement que les abonnements et les prix actuels restent inchangés. Proximus garantit que le changement est entièrement gratuit et ne modifie en rien la facture des clients. Cependant, Proximus a unilatéralement, sans aucune communication, augmenté le prix de l'abonnement de 40% pour moi (et probablement aussi pour d'autres clients).

Le déploiement de la fibre est un projet qui implique de gros investissements. Ces coûts sont notamment répercutés auprès des abonnés. En effet, force est de constater que les packs Fiber actuellement commercialisés par Proximus sont plus onéreux que les anciens abonnements activés via le réseau cuivre.

En conséquence, il importe que Proximus fasse preuve de transparence et d'honnêteté vis-à-vis des abonnés quant aux conséquences financières inhérentes au passage à la fibre optique. A cet égard les courriers précisant que : «Votre abonnement est immédiatement boosté, sans modification de composition ni de prix » sont sujets à contestations et ne répondent aucunement à l'exigence de transparence souhaitée.

En outre, conformément à l'article 108, §4 de la loi relative aux communications électroniques, Proximus se doit non

seulement d'informer l'abonné un mois avant l'entrée en vigueur de toute modification contractuelle ou augmentation tarifaire mais également du droit dont il dispose de résilier son abonnement. Dans la plupart des cas, cette dernière obligation n'est pas respectée. Pour plus de développements relatifs aux modifications des conditions contractuelles, voir le chapitre 10.

En pratique, il est généralement impossible de réactiver les anciennes formules (axées sur le réseau cuivre). Tout au plus, le service de médiation parvient à obtenir une réduction de redevance en faveur du plaignant, et ce, pendant une période de douze mois. Ce faisant, l'augmentation tarifaire est différée

3. Droit de façade, dégâts occasionnés à l'occasion de l'activation de la fibre optique

Proximus a installé son câble fibre en aérien dans ma rue. Ils se sont permis de fixer le câble sans mon autorisation sur la façade. Façade qui vient d'être refaite. Je compte déposer plainte pour dégradations. D'autant que le câble a été apposé vingt centimètres plus bas que les anciens câbles existants. Cela dénature la façade car en plus d'avoir deux tresses séparées j'ai également ce câble qui passe sur des éléments décoratifs de la façade. Proximus n'a pas répondu à ma demande. Celle-ci a été transférée vers le sous-traitant qui a procédé au câblage. Celui-ci me dit ne rien pouvoir faire qu'il a suivi le règlement de Proximus. Pour ce qui est d'avoir dénaturé la façade, je voudrais que le câble soit placé avec la tresse existante. Ensuite, pour ce

qui est de l'autorisation de se fixer sur mon bien et pour les dommages occasionnés et le temps perdu, je voudrais un geste commercial fort. Sans cela, une plainte pour dégradations sera déposée à la police et je n'hésiterai pas à couper le câble en question.

En application de 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.

L'installation ainsi que les travaux d'entretien des câbles ne peuvent, en principe, être refusés. Les opérateurs, et plus particulièrement Proximus, sont tenus de s'efforcer de conclure un accord avec les propriétaires concernés. Cela est loin d'être aisé surtout lorsque ces derniers ne sont pas clients auprès de Proximus. En cas de désaccord persistant, il revient au régulateur (l'IBPT) de trancher le litige et de se prononcer.

Pour sa part, le service de médiation est régulièrement amené à constater que certains câbles de façade ont été fixés de manière bâclée et que les aspects architecturaux ou esthétiques de certains bâtiments ne sont pas suffisamment pris en compte. Tout comme dans son rapport annuel de 2021, le service de médiation plaide pour une meilleure communication entre Proximus et les propriétaires dont l'opérateur souhaite utiliser les façades comme support pour le déploiement de la fibre optique.



4. Impossibilité technique, activation tardive de la fibre optique

Suite à une offre pour la fibre optique qui me disait que j'étais «éligible», j'ai contacté Proximus pour avoir un rendez-vous. Un technicien est venu le 28 octobre durant presque trois heures pour constater que l'immeuble n'était pas relié à la fibre. Toutes les installations internes sont faites mais la connexion avec l'extérieur n'existe pas. Il m'a envoyé un mail comme quoi il n'avait pas su finir, m'a laissé avec un Wifi désastreux et est parti. Depuis lors, malgré mes appels fréquents au service client, mon envoi de mails au service technique, je suis sans aucune réponse, ni réactions positives. Le fait de me dire que je suis éligible à la fibre et qu'il n'en est rien, semble, à mes yeux, être de la publicité mensongère.

Certains utilisateurs finaux se plaignent du délai d'attente pour une connexion à la fibre optique. Ces derniers manifestent une certaine impatience et sont désireux de profiter d'une connexion internet plus rapide et plus stable. Cela vaut non seulement pour les clients privés mais également pour les entreprises situées dans des zones rurales ou reculées.

Un nombre important d'utilisateurs finaux font appel au service de médiation car ils n'ont aucune perspective de connexion au réseau de fibre optique dans un avenir proche ou parce que Proximus ne leur communique pas de date précise à ce sujet. En 2022, une dizaine de plaintes ont ainsi été introduites. La plupart du temps, il s'agit de clients Proximus (résidentiels ou professionnels) qui dis-

posent de connexions haut débit lentes, perturbées ou peu performantes, ce qui leur cause des problèmes au quotidien.

Un autre problème récurrent a trait aux nombreuses interventions techniques infructueuses. Parfois, en dépit du passage de nombreux techniciens, l'abonné n'est toujours pas connecté à la fibre optique et, dans le pire des cas, aucune perspective/alternative n'est proposée. Ces abonnés reçoivent aussi trop souvent des informations contradictoires de la part des services de première ligne, ce qui attise leur mécontentement.

5. Baisse de la qualité des services consécutive à l'activation de la fibre optique

Il y a quelque temps, je suis passé à la fibre optique. Depuis lors, je n'ai que des problèmes avec mon téléviseur. L'image est instable et je dois déplacer mon téléviseur. Avant d'avoir la fibre, mon modem était dans le salon à côté de la télévision mais le technicien a mis mon modem dans la petite salle de stockage de mon appartement et l'a connecté à un amplificateur wifi pour mon téléviseur. De plus, le signal wifi n'est pas si bon et cela a probablement à voir avec le fait que mes murs sont en béton pur. Ce n'est pas la première fois que j'appelle Proximus pour ce problème. Ils disent qu'il y a des problèmes avec les canaux wifi et ne veulent pas qu'un technicien vienne déplacer mon modem.

Alors que Proximus n'a de cesse de vanter les mérites du passage à la fibre optique (plus grande stabilité/rapidité, absence de latence, écologique, ...), le service de médiation est fréquemment sollicité par des abonnés Proximus, connectés au réseau fibre optique, confrontés à des services de communications électroniques perturbés ou sous-performants.

La présence d'équipements associés, tels que des amplificateurs Wi-Fi, raccordements à la téléphonie fixe (sans internet et TV), des systèmes d'alarme, semblent impacter la qualité des services via la fibre optique et poser des problèmes de compatibilité.

Par ailleurs, la prise en charge de ces dérangements est bien souvent chaotique. Obtenir un rendez-vous pour une intervention technique s'apparente à un véritable parcours du combattant. En outre, trois voire quatre passages de techniciens s'avèrent souvent nécessaires avant la levée définitive du dérangement et la normalisation de la situation.

6. Le cas particulier des abonnés Scarlet

Nous recevons une notification de Scarlet indiquant qu'ils arrêteront notre abonnement internet le 1/12/2022. Cela signifie que nous devons passer à Proximus et que nous serons obligés de prendre une connexion fibre alors que nous n'avons pas besoin de cette capacité technique. Est-ce conforme à la réglementation applicable ?

Dans les zones desservies par la fibre optique depuis cinq ans, Proximus désactive progressivement l'ancien réseau en cuivre (à technologie VDSL), contraignant, par la même occasion, Scarlet -qui utilise le réseau de Proximus- à désactiver ses abonnés et à les inviter à changer d'opérateur.

Proximus confirme la situation et précise que Scarlet prépare bien une offre d'abonnement à la fibre optique. Entretemps, les abonnés concernés se voient proposer un abonnement à la fibre optique (plus rapide) avec maintien du tarif Scarlet et ce, pendant deux ans.

Il est cependant bel et bien question d'une augmentation tarifaire à long terme étant donné que les abonnements proposés par Proximus sont plus onéreux que ceux de Scarlet. En principe, les clients seront libres d'accepter l'offre commerciale de Proximus, puis de revenir ultérieurement chez Scarlet, lorsqu'une offre de fibre optique sera disponible auprès de cet opérateur. Ce faisant, leur abonnement restera normalement plus économique, même si les prix de cette offre demeurent actuellement inconnus.

Après avoir demandé à convertir son abonnement triple play en un produit internet autonome, le plaignant a reçu le courriel suivant de la part de Scarlet : « pour des raisons techniques, nous sommes malheureusement contraints d'annuler votre commande avec le numéro. Cette commande concerne le changement prévu de votre abonnement actuel de Scarlet Trio à Scarlet internet Loco ».



Manifestement, les abonnés de Scarlet n'ont pas toujours la possibilité de conserver leurs abonnements low-cost en cas de changement d'abonnement ou en cas de déménagement si la fibre Proximus est d'ores et déjà présente à leur adresse.

La potentielle hausse tarifaire, l'impossibilité de transférer ou de modifier leur abonnement dans les zones où la fibre optique est présente, conjuguée au manque d'informations sont source d'incertitude auprès des abonnés concernés.

7. Longueur et complexité des procédures d'octroi des permis

Nous (Institut...) avons déménagé dans un nouvel immeuble à l'adresse suivante en août 2022. Nous essayons depuis de recevoir une ligne d'internet correcte soit par la fibre optique, soit par le câble. Nous sommes 80 employés qui n'arrivent pas à travailler correctement, car la ligne est insuffisante et les providers ne reçoivent pas l'autorisation pour ouvrir la rue pour chercher les câbles internet pour une meilleure connexion. Nous travaillons actuellement avec une capacité d'internet qui est dédiée à un ménage, mais pas pour une entreprise. Plusieurs employés font bientôt un burnout, car ils n'arrivent pas à avancer dans leur travail.

Les opérateurs entendent, bien entendu, connecter l'ensemble des organismes publics tout comme l'ensemble des abonnés professionnels. Cependant, la longueur et la complexité des procédures d'octroi de permis et d'auto-

risation retardent parfois les opérations de déploiement de la fibre optique. Il n'est pas surprenant qu'en plus des utilisateurs résidentiels, un certain nombre de clients professionnels de Proximus attendent une connexion fibre rapide, principalement parce qu'ils disposent d'une connexion haut débit peu performante connectée au réseau cuivre. Les délais de connexion à la fibre optique demeurent fortement tributaires des procédures administratives d'obtention des permis et autres habilitations nécessaires.

C. CONCLUSION

L'expansion de la fibre optique constitue une entreprise d'envergure censée participer au développement toujours plus rapide du numérique et des communications électroniques et, au final, à l'ensemble de la société.

Son déploiement induit un équilibre permanent entre différents droits et intérêts parfois difficilement conciliables. Ainsi, il s'agit notamment d'assurer l'essor de la fibre optique tout en préservant les droits et intérêts des utilisateurs finaux. Soit encore, de 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.

L'information et la transparence importent également afin d'éviter toute méfiance ou perte de confiance de la part des abonnés.

Enfin, les opérateurs se doivent de mettre en œuvre les moyens essentiellement techniques adaptés au bon suivi des problèmes rencontrés par les utilisateurs finaux.



Pratiques frauduleuses en 2022



A. Introduction	66
B. Différentes fraudes épinglées en 2022	66
1. Cyberfraudes	67
2. Hameçonnage	67
3. Usurpation d'identité	68
4. Facturation des appels vers des numéros surtaxés 090x	68
5. Spoofing	69
6. Robocalls	69
7. Smishing	69
C. Conclusion	70



A. INTRODUCTION

Le service de médiation pour les télécommunications est régulièrement sollicité par des plaignants dénonçant des pratiques frauduleuses. Ainsi, depuis plusieurs années, comme mentionné dans le chapitre 6 du rapport annuel 2020 et, dans le chapitre 5 du rapport annuel 2021, la fraude est une thématique récurrente, tant dans le cadre du traitement des demandes de médiation que des demandes d'identification relatives à une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques. Les utilisateurs finaux, qu'ils soient particuliers ou professionnels, relatent des cas angoissants d'arnaques, réussies ou non, par le biais d'appels, de sms, d'emails ou via les réseaux sociaux. La vigilance et la prévention sont ainsi de mise.

Ces manœuvres frauduleuses, plus importantes depuis la pandémie et la hausse des achats et des ventes en ligne, touchent tout un chacun dans sa vie quotidienne, sous diverses formes : fraude bancaire, arnaque lors d'un achat sur un site web, fraude à la prime de chauffage à la suite d'un appel téléphonique, usurpation de profil sur un service de messagerie, etc.,

Il apparaît, par ailleurs, que les fraudeurs ciblent également des victimes dites vulnérables, moins douées digitalement, comme des personnes âgées. Enfin, à la lecture des plaintes déposées auprès du service de médiation, une interrogation revient régulièrement dans le chef des plaignants : ils ne savent pas à qui s'adresser en première ligne : leur opérateur, les services de police, le régulateur (l'IBPT), le centre pour la Cybersécurité Belgique via le site web ou l'application Safe on Web, le SPF Economie ?

Dans ce chapitre, il s'agira d'illustrer sept phénomènes de fraudes par différents exemples de plaintes enregistrées en 2022, de mentionner les dispositions légales en vigueur

depuis janvier 2022 ainsi que les mesures de sécurité prises par les opérateurs pour éviter ces phénomènes de fraude. Mais également celles implémentées pour limiter l'impact sur les utilisateurs des services de communications électroniques et enfin de lister quelques conseils à leur intention.



B. DIFFÉRENTES FRAUDES ÉPINGLÉES EN 2022

Dans l'exercice de ses missions, le service de médiation est confronté, d'une part à des plaignants dénonçant des fraudes via le formulaire d'identification de présumé(s) auteur(s) d'une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques souhaitant une enquête sur les faits. Et, d'autre part, des plaignants en médiation qui se disent victimes de manœuvres frauduleuses visibles (par exemple, les appels émis vers des numéros 090x surfacturés frauduleux) ou non (lors d'un hameçonnage) via leurs factures télécoms ou qui désirent des mesures de blocage face au harcèlement téléphonique. En 2022, le service de médiation a ainsi enregistré plus de 770 plaintes afférentes aux pratiques frauduleuses.

La notion de « fraude » est définie à l'article 2, 5/5° de la loi relative aux communications électroniques (LCE) comme *un acte malhonnête fait dans l'intention de tromper en contrevenant à la loi, aux règlements ou au contrat et de se procurer ou de procurer à autrui un avantage illicite au préjudice de l'opérateur ou de l'utilisateur final, commis par le biais de l'utilisation d'un service de communications électroniques.*

La définition d'une « utilisation malveillante du réseau ou du service » est reprise, quant à elle, à l'article 2, 5/6, de la loi précitée, comme utilisation du réseau ou du service de communications électroniques afin d'importuner son correspondant ou de provoquer des dommages.

La mission du service de médiation a ainsi évolué de l'identification des appels/sms importuns (émanant, par exemple, d'ex-conjoint ou d'un callcenter) à l'identification de présumés auteurs d'une utilisation malveillante



d'un réseau ou d'un service de communications électroniques, comme les services en ligne et plateformes proposant d'accéder à des programmes audio ou vidéo, à des médias, ou encore à la télévision linéaire.

Le service de médiation pointe les nouvelles mesures légales mises à disposition des acteurs du secteur des télécommunications pour lutter efficacement contre les phénomènes de fraudes dénoncés lors des contacts téléphoniques avec les plaignants ou décrits dans les réclamations réceptionnées.

L'article 121/8 de la loi précitée impose aux opérateurs à prendre des mesures pour repérer la fraude et l'utilisation malveillante du réseau et en limiter l'impact.

1. Cyberfraudes

Cette catégorie reprend diverses manœuvres frauduleuses par des appels, des sms, des e-mails ou via les réseaux sociaux telles que les phénomènes de wangiri (la victime est incitée à rappeler des numéros internationaux surtaxés) ou de whaling (le fraudeur se fait passer pour une personne connue voire familière). En 2022, le service de médiation a encodé 105 plaintes en médiation (contre 252 en 2021) et 124 plaintes visant des demandes d'identification afférentes à une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques (contre 146 en 2021). Des cyberpirates prennent l'apparence d'une banque, d'une société de transport postal, d'un service public, de Microsoft, ou encore sévissent sur les réseaux sociaux. Le service de médiation a déjà répertorié ce type d'arnaques au chapitre 5 de son rapport annuel 2021.

J'ai été victime d'une escroquerie via un piratage de mon téléphone. La personne a acheté des jeux en ligne via le site onebip et ce, à deux reprises de 22,90€ via mon compte Proximus. La standardiste m'a répondu qu'elle ne savait rien faire pour moi car l'achat s'est fait via onebip et que je devais payer ma facture. Elle m'a envoyé un mail avec une adresse onebip pour faire une réclamation afin que je puisse être remboursée de mes 45,80€.

Le 03 juillet 2022, nous recevons un appel. Etant des personnes âgées avec une mauvaise vue, nous avons rappelé deux fois le numéro. Les appels ont duré quelques secondes car l'interlocuteur a immédiatement raccroché. Sur la facture du 07 août 2022, nous sommes facturés pour une durée de 5h30 et un montant de 726€ vers le Sénégal.

Dans le cadre de l'examen de ces litiges, le service de médiation invite les opérateurs à lui fournir toutes les explications utiles, à trouver des solutions face au désarroi des victimes arnaquées et enfin, à prendre des dispositions structurelles pour éviter que se reproduisent de telles fraudes.

CONSEILS AUX UTILISATEURS

En cas de réception d'un e-mail suspect, la meilleure solution consiste à ne pas y réagir et à le supprimer. Si le contenu de l'e-mail ou si son adresse semble frauduleux, ne pas hésiter à contacter suspect@safeonweb.be afin de savoir s'il s'agit bien d'une arnaque.

2. Hameçonnage

Le service de médiation a enregistré 230 plaintes relatives à l'hameçonnage dans le cadre de la procédure

d'identification de présumés auteurs d'une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques (contre 378 en 2021). 29 plaignants ont malheureusement subi un préjudice financier consécutif à cette manœuvre frauduleuse (contre 41 en 2021). Les arnaqueurs tentent d'abuser de la confiance de l'utilisateur et jouent avec le spectre des émotions comme la peur et l'envie.

Après avoir décroché, une boîte vocale m'annonce en anglais que mon compte en banque a été piraté et utilisé dans des activités criminelles. On me demande de taper « 1 » pour être mis en relation avec un « vrai » agent de police. J'ai raccroché tout de suite sans appuyer sur « 1 ».

Malgré ses efforts, sur base du listing entrant de l'abonné, le service de médiation a rarement réussi à identifier l'auteur de la fraude aux heures et dates mentionnées dans le formulaire complété et dûment signé par la victime.

CONSEILS AUX UTILISATEURS

En cas d'appel téléphonique suspect, il s'agit de couper court à la communication et de raccrocher.

Il faut savoir que les banques, par exemple, ne demandent jamais la mise à jour des données personnelles par e-mail ou par téléphone et ne réclameront jamais les mots de passe, identifiants ou données bancaires via ces canaux. Le passage dans une agence bancaire sera demandé pour de telles modifications.

3. Usurpation d'identité

Le service de médiation a comptabilisé, en 2022, une cinquantaine de témoignages de personnes victimes d'usurpation d'identité. Les cybercriminels piratent, notamment, les cartes SIM et les réseaux wifi. Les escrocs réussissent à tromper les opérateurs en prétendant être l'abonné réel et en demandant une nouvelle carte SIM. Ils peuvent ensuite frauder en appelant au nom de l'abonné ou en faisant des appels de phishing.

Vol d'identité : le 10 avril 2022, j'ai remarqué que ma carte SIM (liée au numéro de téléphone 04xx) avait été bloquée et j'étais injoignable. Nous avons également reçu un courriel le même jour d'Orange indiquant que «notre demande de renouvellement de la carte SIM» a été acceptée, alors que nous-mêmes n'avions jamais demandé une nouvelle carte SIM. Nous avons ensuite contacté Orange le 11 avril 2022 qui a répondu qu'une nouvelle carte SIM avait été demandée au préalable via l'application Orange, et que cette nouvelle carte SIM a ensuite été bloquée en raison d'une utilisation excessive (10.000+ sms à l'étranger) et des traces de fraude. Nous-mêmes n'avons jamais demandé une demande de renouvellement de carte SIM. Donc quelqu'un pourrait juste prétendre être un client Orange et effectuer un changement aussi radical, ce qui rend notre confiance en Orange concernant la protection des données est également chancelante.

Les opérateurs sont, en effet, impliqués car ils permettent, entre autres, que des tiers puissent entrer en possession des cartes SIM des clients. Il reste également d'importants défis à relever en ce qui concerne le traitement efficace de ce type de plainte via la première ligne des opérateurs, qui ont une incidence négative majeure sur les abonnés. Il est tout aussi frappant de constater qu'une partie des plaignants, par méfiance à cause du manque d'orientation vers les solutions de la part de leur opérateur, choisissent finalement d'annuler leurs services de télécommunications.

CONSEILS AUX UTILISATEURS

- Partager le moins possible d'informations personnelles (souvent disponibles sur les réseaux sociaux) sur internet ;
- Créer des mots de passe forts pour les comptes en ligne. Activer la vérification en deux étapes (si possible) pour les services en ligne et utiliser une application d'authentification si nécessaire ;
- Maintenir à jour le logiciel de son smartphone ;
- Contacter son opérateur en cas d'activité suspecte sur les réseaux de communications électroniques.

4. Facturation des appels vers des numéros surtaxés 090x

Le service de médiation a comptabilisé 54 réclamations (contre 71 plaintes en 2021) émanant bien souvent de personnes vulnérables et/ou âgées, qui se font abuser en contactant un numéro surtaxé 090x. La problématique des personnes vulnérables est déjà abordée au chapitre 4 du présent rapport. Les escrocs demandent, à leurs victimes, de former un numéro surtaxé (090x), se font passer tantôt pour la Loterie Nationale, tantôt pour une

voyante ou un centre de vaccination.

La lecture des plaintes enregistrées, auprès du service de médiation, laisse à penser que ces arnaques visent un public cible, crédule, isolé, peu enclin à se défendre.

Ce type de surcoûts apparaît clairement sur la facture de l'utilisateur des services de communications électroniques.

Je dépose plainte pour escroquerie dont j'ai été victime du 22 juillet au 01 août par téléphone. Durant cette période, j'ai été contacté par téléphone par deux personnes (Sarah ou Sophie) et parfois plusieurs fois par jour. Ces personnes m'appelaient pour me dire que j'allais gagner à la loterie et que pour se faire je devais appeler un numéro spécial (0900) et la conversation durait entre une et dix minutes. Je restais en ligne en attente. Mon fils qui a vu ma facture Orange de 976,76€ a contacté l'opérateur Orange qui lui a demandé de déposer plainte à la police. Je suis une personne âgée vivant seule et en détresse émotionnelle.

Le service de médiation ne peut qu'inviter les opérateurs à prendre des dispositions en vue de protéger leur clientèle qui se retrouve ainsi confrontée à une facturation anormalement élevée et à mettre fin au plus vite aux manœuvres frauduleuses dénoncées.

CONSEILS AUX UTILISATEURS

Il est possible de demander à son opérateur de bloquer préventivement et gratuitement l'accès aux numéros surtaxés 090x.

5. Spoofing

Le service de médiation a reçu en 2022, 43 plaintes d'utilisateurs se prétendant victimes de « spoofing » : 27 plaintes en médiation et 16 plaintes concernant des demandes d'identification concernant une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques.

Les fraudeurs, de plus en plus inventifs et crédibles usurpent facilement l'identité de l'appelant. Le destinataire a l'impression que les appels proviennent d'un numéro connu, de confiance ou indiquant un emplacement géographique spécifique. Les fraudeurs tentent de manipuler leurs cibles en se faisant passer pour un employé d'une banque, d'une agence de recouvrement ou d'une administration, par exemple, et ce, afin de les convaincre de communiquer, par téléphone, des informations sensibles comme des mots de passe, des informations bancaires ou des numéros de sécurité sociale, etc..

Ce 16 mai 2022, j'ai reçu deux appels de particuliers me disant que j'avais tenté de les appeler, ce qui n'est pas le cas. Je veux m'assurer que mon numéro de GSM n'est pas utilisé par d'autres que moi et qu'il est sécurisé.

L'article 121§4 alinéa 1 de la loi relative aux communications électroniques (LCE) vise précisément à prévenir les cas de fraude et plus singulièrement de spoofing. Il prévoit, en effet, l'interdiction de modifier l'identification de la ligne appelante ou l'expéditeur dans le cas d'un message SMS/MMS émis dans l'intention de causer un préjudice à

l'appelé ou au destinataire de ce message SMS/MMS ou encore de le tromper.

Les opérateurs sont amenés à prendre des mesures préventives et réactives face aux arnaques. Ils bloquent ainsi des numéros suspects flagrants. Il faut aussi compter sur les analyses en temps réel des trafics entrants et sortants effectuées par les opérateurs lesquels ont mis au point des systèmes de surveillance anti-fraude, à l'instar des filtres anti-spams pour les e-mails (Voir aussi l'article 121/8 de la LCE mentionné dans l'introduction).

CONSEILS AUX UTILISATEURS

- Être sur ses gardes à la réception d'un message provenant d'un numéro inconnu ;
- Ne pas rappeler un numéro inconnu ;
- Ne jamais divulguer de données personnelles (registre national, adresse...) ou bancaires ;
- En cas de divulgation de données personnelles ou bancaires, contacter sa banque et déposer plainte auprès de la police.

6. Robocalls

Le service de médiation a relevé 32 plaintes, qui peuvent être associées au phénomène de robocalls, c'est-à-dire des appels automatisés, dans le cadre de la procédure d'identification de présumés auteurs d'une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques (contre 46 en 2021). Ces appels automatisés ou délivrant un message préenregistré peuvent être de nature frauduleuse. Certains utilisateurs les ressentent comme très ennuyeux, principalement parce qu'ils sont appelés à plusieurs reprises et ne voient aucune possibilité d'arrêter les appels.

Depuis des années je reçois des appels indésirables auxquels je ne réponds plus depuis très longtemps. Souvent, c'était une fois par jour ouvrable. Pour les rares fois où j'ai parlé à quelqu'un, j'ai demandé que l'on ne me harcèle plus. Après une accalmie, les appels semblent maintenant être regroupés sur une journée.

CONSEILS AUX UTILISATEURS

En cas de robocalls, un message préenregistré ou une voix robotique se fait entendre et il est demandé de composer un numéro pour continuer. Ne jamais répondre à de tels messages. Il s'agit probablement d'une tentative visant à obtenir les coordonnées de la victime et de l'escroquer.

7. Smishing

En 2022, le service de médiation a été saisi de sept plaintes en médiation et de six plaintes visant des demandes d'identification relatives une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques qui sont vraisemblablement liées au phénomène du « smishing ».

Les SMS sont envoyés au nom de banques, de services publics, de sociétés de transport postal, d'opérateurs de télécommunications, etc. Ils contiennent presque toujours un lien qui, lorsqu'il est ouvert, peut causer de graves dommages à l'utilisateur final. Les plaignants n'ont pas remis en question l'origine du message et ont suivi, de bonne foi, les instructions contenues dans les messages. Le lien contenu dans les messages frauduleux peut mener à un faux site Web. Avec les données saisies, les cybercriminels

peuvent prendre le contrôle de l'identité de la victime en ligne et ainsi lui extorquer de l'argent. Cliquer sur un lien peut également entraîner l'installation de logiciels malveillants au niveau de l'appareil de la victime.

Je tiens à vous informer qu'aujourd'hui, le 08 février 2022 à 10h38, j'ai reçu un message suspect du numéro +3246xx. Ce message se lisait comme suit : [SPF: info] Le service fédéral des impôts a décidé que vous recevrez un remboursement de 278,35 €. Pour recevoir ce montant, vous pouvez visiter notre site Web via : httpsxxx.

Les nouvelles dispositions légales permettent, entre autres, l'identification plus efficace des sms frauduleux. « Les opérateurs peuvent à titre préventif, procéder au filtrage automatique ciblé des SMS/MMS entrants et sortants afin de repérer les schémas suspects (lutte contre le «smishing») (voir l'article 125, § 1er, 7° de la LCE).

De plus, en cas de fraude, les opérateurs sont habilités à prendre des mesures concrètes pour lutter contre celle-ci comme le blocage des messages, le remplacement dans les messages des URL renvoyant à un site internet frauduleux par un message d'avertissement ou une URL avec un message d'avertissement (voir l'article 125, § 1er, 7, d, alinéa 2 de la LCE).

L'analyse des informations sur les sites web des principaux opérateurs montre, qu'à ce jour, ces derniers tentent de responsabiliser les utilisateurs dans le domaine du smishing.

CONSEILS AUX UTILISATEURS

Apprendre à reconnaître les messages suspects, ceux utilisés pour la livraison d'un colis, la mise à jour de son profil, la participation à un concours ou pour avertir d'un danger comme un piratage de compte bancaire ou la désactivation d'un service. Réfléchir à deux fois avant d'y donner suite.

C. CONCLUSION

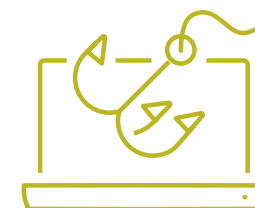
Les nouvelles dispositions légales ont donné aux opérateurs beaucoup plus de pouvoir dans la lutte et la prévention contre la fraude via les réseaux de communications électroniques.

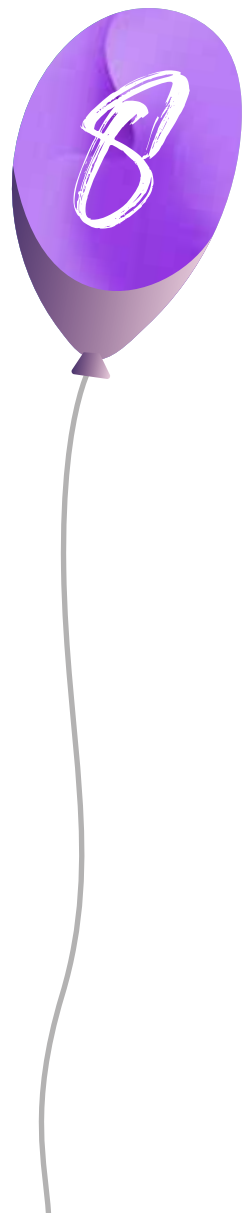
Ces mesures font ainsi écho à un nombre important de plaintes au fil des ans, évoqué dans les précédents rapports annuels, et certaines actions concrètes, comme l'interdiction de modifier l'identification de la ligne appelante, le blocage des messages ou le remplacement des URL par un message d'avertissement ont un impact potentiellement positif sur les utilisateurs finaux, victimes massivement de pratiques frauduleuses ces dernières années.

Le service de médiation tient à souligner l'importance capitale, pour préserver la sécurité des réseaux de télécommunications, de l'arsenal législatif, des mesures de prévention, des mises en garde des opérateurs via leurs canaux de communications et des campagnes d'information et l'application de Safe on Web.

Le service de médiation incite, par ailleurs, les utilisateurs finaux à signaler au plus vite les arnaques dont ils sont victimes et à continuer d'alerter les différentes instances actives dans la lutte contre la fraude.

Enfin, le service de médiation appelle les opérateurs à redoubler d'attention vis-à-vis du public vulnérable, cible privilégiée des cyberpirates, du harcèlement et des pratiques déloyales.





La garantie légale

A. Introduction	72
B. Réorientation des consommateurs vers le fabricant	72
C. Droit de rétractation et garantie confondus	73
D. Les conditions de réparation	73
E. Refus de réparation pour cause de dommages liés à une chute, un coup ou de l'humidité	74
F. Longs délais de réparation	75
G. Un appareil de remplacement pas toujours fourni	75
H. Jusqu'à trois réparations avant de recevoir un nouvel appareil	75
I. Frais administratifs élevés en cas de dommages irréparables, frais pour des appels au service clientèle de l'opérateur et frais de déplacement	75
J. Conséquences d'une offre conjointe	76
K. Conclusion	76



A. INTRODUCTION

Les smartphones modernes achetés auprès d'un opérateur, que ce soit dans le cadre d'une vente conjointe ou non, sont caractérisés par des prix pouvant vite dépasser les 1.000€. Même dans le milieu de gamme, ils s'élèvent vite à plusieurs centaines d'euros. Il est, dès lors, d'autant plus désagréable de voir des appareils si onéreux tomber en panne et de devoir les restituer auprès de l'opérateur pour leur réparation ou remplacement. Les télévisions ou autres appareils électroniques achetés chez un opérateur sont également régulièrement à l'origine de plaintes en médiation, pour panne.

En plus de la garantie légale, les fabricants offrent également des garanties d'usine commerciales, de leur propre initiative. Ces deux mécanismes sont source de discussions entre l'opérateur vendeur et les plaignants, qui éprouvent parfois des difficultés à faire valoir le droit de garantie. En 2022, le service de médiation a reçu 103 plaintes concernant des problèmes de réparation d'un appareil dans le cadre de la garantie. 52 dossiers concernent Proximus, 25, Orange et 15, Telenet Group.

Dans le présent chapitre, le service de médiation va énumérer les problèmes les plus structurels, mais aussi s'attarder sur les dispositions légales et les droits des utilisateurs vis-à-vis de leur opérateur de télécommunications, le devoir d'information de ces derniers, ainsi que la problématique de la charge de la preuve en cette matière.

B. RÉORIENTATION DES CONSOMMATEURS VERS LE FABRICANT

Conformément aux articles VI.2, VI.45 et VI.64 du Code de droit économique (CDE), l'opérateur de télécommunications a, en tant que partie venderesse, une obligation d'information (pré)contractuelle vis-à-vis du client, l'acheteur. L'obligation d'information est également reprise dans l'article 5/16 du nouveau Code civil. Le consommateur doit ainsi être informé de manière claire et précise de l'existence d'une garantie légale de deux ans et des démarches qu'il doit entreprendre pour y avoir recours. Même si la loi sur la garantie est claire sur le fait que le vendeur est la seule partie responsable envers l'utilisateur de la gestion des questions liées à la garantie, il ressort des plaintes introduites que Proximus réoriente en première ligne ses clients vers le tiers en cas d'appareil défectueux.

Dans certains cas, le client est réorienté vers le fabricant, et dans d'autres, vers le centre de réparation. Dans les cas extrêmes, jusqu'à sept prises de contact ne permettent pas de déboucher sur une solution et l'opérateur ne prend pas ses responsabilités.





C. DROIT DE RÉTRACTATION ET GARANTIE CONFONDUS

Je souhaite recevoir un nouveau téléphone, vu que l'ancien est encore sous garantie (moins de quatorze jours après la date de l'achat).

Lors de tout achat, en magasin comme en ligne, l'acheteur a le droit d'avoir un produit fonctionnel. Cependant, une certaine confusion semble entourer l'application du droit de rétractation (article VI.45 du CDE) et le droit de remplacement ou de réparation sous garantie. Le consommateur est surtout confus lorsque la panne survient immédiatement après l'achat en ligne du bien. Le service de médiation tient à rappeler que le droit de rétractation légal est un droit, mais qu'il ne s'applique pas aux contrats de vente entre entreprises.

Un achat particulier peut être renvoyé dans les quatorze jours à compter de sa réception sans mention aucune de la raison (article VI.47 du CDE). La situation est différente lors d'un achat dans une boutique d'un opérateur de télécommunications, auquel cas aucun droit de rétractation légal n'est valable, étant donné que le consommateur a eu l'occasion de voir l'appareil avant de l'acheter. Dans tous les cas, lorsqu'un manquement est décelé après l'achat, le consommateur a la possibilité de faire appel à la garantie qui couvre les manquements présents au moment de l'achat.

D. LES CONDITIONS DE RÉPARATION

Aussi bien les plaignants que les opérateurs confondent souvent obligation de garantie légale du vendeur/de l'opérateur de télécommunications et l'éventuelle garantie commerciale du fabricant. Pour rappel, la première est fixée par la loi, mais pas la seconde. Dans la pratique, les appareils de télécommunication défectueux ne sont confiés qu'à quelques centres de réparation avec lesquels les différents opérateurs collaborent étroitement. Il est important de noter qu'il apparaît, régulièrement, dans les communications officielles, surtout de Proximus, que les fabricants imposeraient leurs propres conditions de réparation à ces sociétés. Cependant, l'opérateur est le seul partenaire contractuel qui doit se justifier envers le client pour tout défaut de conformité (article 1649quater du Code civil).

Si le service de réparation n'est pas en mesure de faire face à la panne, l'opérateur reste responsable de y remédier, pour autant qu'il ne peut être démontré que l'utilisateur final est responsable du défaut. L'opérateur ne peut reporter la responsabilité sur le fabricant. En matière de garantie légale, il ne devrait absolument pas être question, pour le plaignant, de savoir à qui l'opérateur a acheté ses produits pour ensuite les vendre aux clients et ce que le fournisseur, en tant que fabricant, croit devoir dire au sujet la plainte.

Dans la pratique, les centres de réparation « indépendants » s'en tiennent, de manière stricte, aux dispositions des fabricants. Leurs conditions de réparation ou de remplacement peuvent cependant diverger des dispositions de garantie légale. Il convient de noter que les opérateurs se laissent facilement effrayer par la détermination de ces entreprises de réparation et ne remettent pas leur fonctionnement en question.

E. REFUS DE RÉPARATION POUR CAUSE DE DOMMAGES LIÉS À UNE CHUTE, UN COUP OU DE L'HUMIDITÉ

Lorsqu'un manquement se produit plus de six mois après l'achat, le consommateur doit, d'après les anciennes dispositions légales, prouver que le manquement existait déjà au moment de l'achat. Avec les nouvelles dispositions légales nationales, dans le cadre desquelles la directive européenne sur la garantie a été transposée en droit belge, les consommateurs sont, depuis le 1er juin 2022, mieux protégés qu'auparavant (article 1649quater et suivants du Code civil). La charge de la preuve revient en effet, dans le nouveau règlement, entièrement au vendeur, pour un délai de deux ans. Il devra donc démontrer, pendant toute la durée de la garantie, que le consommateur est responsable du manquement, par exemple en raison d'un usage erroné de l'appareil.

Le service de médiation souhaite remarquer à cet égard que la législation a également été adaptée à l'ère numérique. Les utilisateurs qui achètent des applications, logiciels, services de streaming et autres services numériques, individuels et permanents, ainsi que des biens avec fonctions numériques seront désormais aussi bien protégés par le nouveau droit de garantie.

Pendant les deux premières années suivant l'achat, les opérateurs doivent, par conséquent, donner suite aux demandes de garantie introduites, ou prouver que le manquement est la cause d'un usage inapproprié par le consommateur. Toutefois, les dommages liés à une chute, un coup ou de l'humidité sont souvent évoqués par les centres de réparation et opérateurs comme arguments pour ne pas réparer gratuitement des appareils défectueux dans le cadre de la garantie. Il convient de souligner

qu'un dommage à l'appareil n'exclut pas automatiquement le recours à la garantie.

Dans le cas d'une batterie présentant un dysfonctionnement ou de problèmes logiciels qui affectent le bon fonctionnement, les opérateurs doivent pendant le délai de garantie fournir une preuve d'un lien de causalité entre les deux problèmes de conformité. Cependant, faire valoir ce droit est souvent quasi impossible pour nombre de plaignants. Les opérateurs adoptent dans ce cadre une attitude parfois peu critique vis-à-vis des observations du centre de réparation.



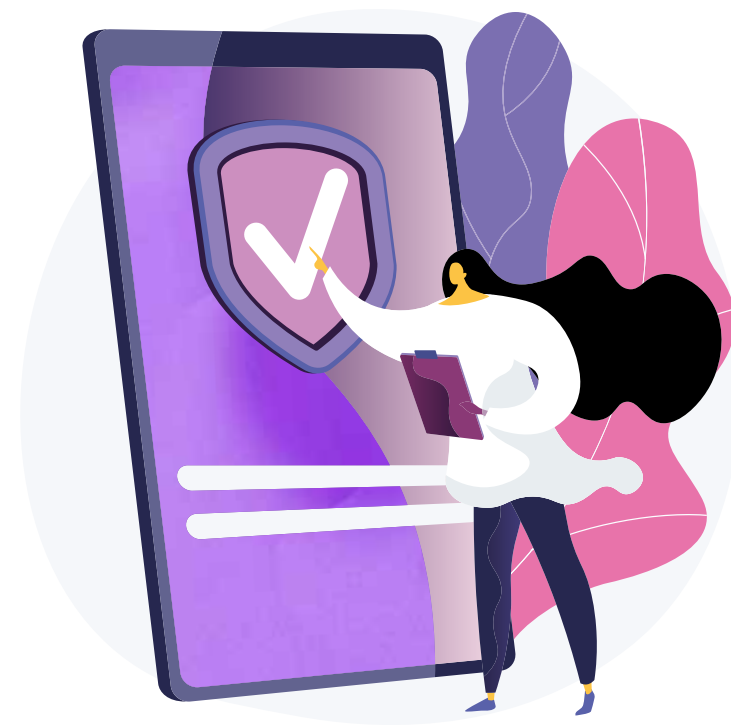
Ceci prouve que l'appareil a des traces d'humidité. L'appareil ne doit pas nécessairement avoir été immergé. Madame pourrait avoir fait tomber l'appareil. Même si aucun dommage n'est visible à l'œil nu, une chute peut avoir créé une ouverture qui a permis la pénétration d'humidité.

En avançant comme argument que le téléphone mobile est entré en contact avec de l'humidité, les réparations sont souvent refusées. La plupart des plaignants sont exaspérés face à ce refus ferme, car leur appareil n'a jamais été dans l'eau. Il est attendu qu'un smartphone puisse être exposé à du brouillard, une pluie légère, etc. sans subir de dommage. Néanmoins, les plaintes montrent clairement que les auteurs hésitent à faire appel à une contre-expertise, probablement à cause des frais que cela implique.

Dans le cadre plus large des questions de garantie, quelques plaintes exposent le phénomène de non-application cohérente des règles de garantie légale sur des

pièces d'appareils, comme des batteries défectueuses, lorsqu'elles ne se rechargeaient pas entièrement ou surchauffaient rapidement. Dans certains cas (comme les appareils d'Apple), cette situation est problématique, puisque l'appareil doit être entièrement démonté pour un remplacement de la batterie. Ce service est souvent refusé si l'appareil présente des traces d'utilisation ou des dommages visibles.

Dans le cadre de ces plaintes, d'autres pratiques douteuses ont aussi été constatées. Par exemple, une assurance omnium est parfois imposée, sous le prétexte qu'elle couvre les dommages aux batteries.



F. LONGS DÉLAIS DE RÉPARATION



Un problème d'approvisionnement de pièces touche actuellement le monde entier. Dès lors, le délai de réparation moyen est supérieur à la normale. L'appareil de Monsieur R. est un One Plus, un appareil chinois, et c'est un problème de taille. Notre service de réparation cherche une solution, mais n'en a pas encore trouvé, ce qui explique pourquoi la réparation de l'appareil prend beaucoup plus de temps que prévu.

Les longs délais de réparation, obligeant les plaignants à contacter l'opérateur ou à se rendre en boutique à de multiples reprises, comptent parmi les principaux sujets des plaintes de médiation. Dans les cas extrêmes, les utilisateurs n'ont plus eu accès à leur appareil pendant plusieurs mois. Un plaignant a ainsi signalé avoir appris que le temps d'attente avait été prolongé par manque de pièces ; dans d'autres cas, aucune raison n'était donnée pour justifier le retard.

G. UN APPAREIL DE REMPLACEMENT PAS TOUJOURS FOURNI

J'ai demandé un appareil de remplacement, vu que j'en ai également besoin dans le cadre de mon travail. Le magasin n'a pas été en mesure de m'en fournir un. Il n'en donne jamais, selon ses dires. Un mois s'est écoulé depuis lors.

Il convient de souligner que les consommateurs n'ont pas droit à un appareil de remplacement lors de la réparation de leur appareil. Certains magasins disposent d'appareils en stock qu'ils utilisent à cette fin, parfois en de petites quantités, mais ce n'est là qu'une décision de leur propre initiative, pour couvrir la période de réparation.

H. JUSQU'À TROIS RÉPARATIONS AVANT DE RECEVOIR UN NOUVEL APPAREIL

On m'a expliqué que l'appareil devait être envoyé au moins trois fois pour réparation avant que le magasin puisse me proposer un nouvel appareil dans le cadre de la garantie. Sans oublier que l'appareil devait dans ce cas directement être renvoyé, sinon, cela ne fonctionnait pas. Impossible d'y déroger pour le vendeur, c'est la politique d'Orange.

Des plaintes reçues par le service de médiation, il ressort que les plaignants préfèrent souvent un remplacement à une réparation, tandis que les opérateurs privilégient d'abord la réparation, si possible. Dans un témoignage, on peut lire que les clients d'Orange doivent demander trois réparations avant que le réparateur se dise prêt à remplacer l'appareil. Le service de médiation souligne que le choix entre réparation ou remplacement est limité par le fait qu'il faut déterminer si le choix du consommateur n'induit pas de frais disproportionnés pour le vendeur. L'intérêt d'une économie circulaire est ici déterminant.

I. FRAIS ADMINISTRATIFS ÉLEVÉS EN CAS DE DOMMAGES IRRÉPARABLES, FRAIS POUR DES APPELS AU SERVICE CLIENTÈLE DE L'OPÉRATEUR ET FRAIS DE DÉPLACEMENT

Ils ont proposé de me restituer mes airpods sans réparation, moyennant paiement de 30€ environ, pour l'estimation de la réparation des airpods s'élevant à 190€ environ. Toute cette histoire m'a déjà coûté en frais de téléphonie, essence et temps. Je me demande si c'est à moi de faire tout cela.

Ce n'est que moyennant le paiement de plusieurs dizaines d'euros que les clients peuvent récupérer leur appareil, non réparé, s'il n'est pas couvert par la garantie. En outre, de nombreux plaignants ont signalé avoir dû payer les nombreux appels au service clientèle et les déplacements répétés vers la boutique, seul point de contact avec le centre de réparation. Les frais engagés par les plaignants pour faire réparer leur appareil, ainsi que le temps investi, ne sont nullement indemnisés par les opérateurs.



J. CONSÉQUENCES D'UNE OFFRE CONJOINTE

Depuis huit à neuf mois environ, j'ai chez moi un écran que Proximus ne veut pas remplacer et j'ai récemment demandé que la valeur de l'écran soit déduite de ma facture, ce qui n'est pas possible, ou que mon abonnement soit modifié. J'ai appris que je devais payer 368€, car le contrat n'est pas arrivé à terme.

“

Le client peut toujours résilier ses services Telenet sans frais. Si le client souhaite cependant, dans une période de douze mois à compter de l'achat de l'appareil pour lequel il a reçu une réduction, résilier l'ensemble de ses services Telenet ou le service Telenet spécifique auquel la réduction était liée, une indemnité est imputée, qui correspond à la valeur résiduelle de la réduction sur l'appareil concerné, amortie de manière linéaire sur une période de 12 mois.

Il convient de noter que le prix de l'abonnement du service de téléphonie pendant la période durant laquelle les plaignants n'ont pu utiliser l'appareil continue d'être réclamé, même si l'appareil est requis pour jouir de ce service. Dans le cas d'une vente conjointe, impliquant la vente de matériel et la conclusion d'un abonnement, il est incompréhensible que lorsqu'un problème touche l'un de ces éléments pendant la période de réparation, un paie-

ment puisse encore être demandé pour l'autre partie du contrat.

Tout changement d'opérateur ou d'abonnement induit une facturation automatique de la valeur résiduelle de l'appareil. Si les dommages tombent en dehors du champ de la garantie, il est inévitable, selon le service de médiation, qu'une valeur résiduelle soit facturée si le client annule anticipativement son contrat d'offre conjointe.

K. CONCLUSION

Les problèmes susmentionnés évoquent les difficultés rencontrées, en 2022, par les plaignants pour faire valoir leur droit légal à la garantie. Principalement, en raison des longs délais d'attente, certains plaignants ont le sentiment de se voir contraints d'acheter un nouvel appareil afin d'être joignables, tant pour leur vie privée que professionnelle pendant la période de réparation.

À l'heure actuelle, un téléphone portable est, en effet, indispensable et les consommateurs l'utilisent pour communiquer, mais aussi pour effectuer des paiements ou consulter des documents (officiels et autres).

Au final, force est de constater qu'il n'est pas toujours simple de faire valoir la garantie dans le secteur des télécommunications. Le service de médiation recommande aux consommateurs confrontés à un sinistre d'invoquer d'abord la garantie, car les conditions sont précisément régies par la loi. Si le recours à la garantie n'est pas possible, ou si plus de deux ans se sont écoulés depuis l'achat, il est encore possible de faire appel à la garantie commerciale du producteur qui, selon les cas, peut avoir une durée de validité plus longue.





Problèmes chroniques lors d'un changement d'opérateur

A. Introduction	78
B. Problèmes récurrents dans le portage de numéro	78
1. Numéro mobile	78
2. Ligne fixe	79
3. Portages de numéro non sollicités	79
4. Crédit d'appel perdu suite au changement d'opérateur	79
5. Absence de compensation ou compensation insuffisante - défaut d'attribution automatique	80
C. Changement d'opérateur via Easy Switch	80
1. Causes de l'échec de la procédure Easy Switch	81
2. Absence de compensation ou compensation insuffisante en cas de retards	82
D. Maintien de l'adresse e-mail après 18 mois	83
E. Changement d'opérateur par des utilisateurs professionnels	83
1. Portage de numéro GSM	83
2. Portage de numéro fixes	83
F. Conclusion	84



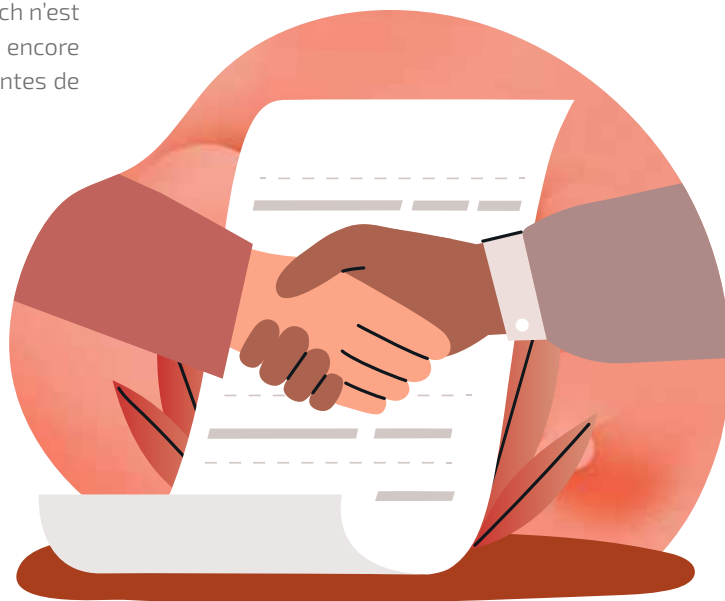
A. INTRODUCTION

Les problèmes survenant lors d'un changement d'opérateur sont, depuis des années, un sujet fréquent de plaintes en médiation. En 2022, le service de médiation a enregistré 657 plaintes de personnes ayant rencontré des soucis à cette occasion. Les principales raisons du changement d'opérateur sont, d'après les plaignants, un meilleur prix, mais aussi un meilleur service espéré de la part du nouvel opérateur. Certains plaignants ont également évoqué la qualité du réseau. Dans le cas des services fixes, un déménagement de l'utilisateur final va souvent de pair avec un changement d'opérateur.

Dans ce chapitre, il s'agira d'analyser différents problèmes survenus lors du changement d'opérateur. Le service de médiation souhaite, dans ce cadre, souligner que la législation actualisée afférente à Easy Switch n'est entrée en vigueur qu'en 2023, et qu'il est, dès lors, encore trop tôt pour en percevoir les effets dans les plaintes de médiation de 2022.

B. PROBLÈMES RÉCURRENTS DANS LE PORTAGE DE NUMÉRO

La portabilité du numéro est un élément essentiel de la liberté de choix de l'utilisateur de télécommunications. Ainsi, les utilisateurs finaux doivent pouvoir conserver leur numéro lorsqu'ils changent d'opérateur. Le processus de portage doit être clôturé au plus tard après un jour ouvrable, comme le stipule l'article 11 § 7 1° de la loi relative aux communications électroniques (LCE). C'est le nouvel opérateur qui doit initier la demande. Cependant, le service de médiation a enregistré, cette année encore, 311 plaintes en médiation relatives à des irrégularités.



1. Numéro mobile

Dans 206 plaintes, les plaignants évoquent les difficultés rencontrées lors du portage de leur numéro mobile. 106 plaintes ont notamment impliqué Proximus en tant qu'opérateur donneur, 100 plaintes ont visé Orange, 61, Telenet et 50, Scarlet.

Scarlet ne veut pas libérer mon numéro ni le réactiver. J'ai résilié trop tôt mon abonnement, ce qui fait que mon numéro est devenu inactif et mon nouvel opérateur (Telenet) n'a pas été en mesure de le reprendre. J'ai déjà contacté le service clientèle à plus de cinq reprises. À chaque fois, on me dit que mon numéro va être réactivé, mais rien ne se passe.

Les plaintes, dans lesquelles le nouvel opérateur est informé que le numéro de téléphone n'est plus actif du côté de l'opérateur cédant rendant, dès lors, impossible le transfert, n'ont pas été rares. Dans de telles situations, le nouvel opérateur est confronté à un refus et le numéro ne peut pas être activé. Le client ne peut, cependant, pas devenir la victime d'un jeu de ping-pong entre les deux opérateurs concernés. En cas d'échec de la procédure, l'opérateur cédant est légalement tenu de réactiver le numéro et les services connexes jusqu'à ce que le portage aboutisse. Dans de nombreuses plaintes, l'opérateur donneur a entrepris des démarches pour réactiver le numéro, et le portage a pu être assuré.

Le service de médiation constate également que le changement vers un autre opérateur peut être freiné par l'absence d'une nouvelle carte SIM, ou sa réception tardive, par les utilisateurs finaux, et ce, pour des raisons diverses. La procédure d'obtention d'une nouvelle carte SIM varie, par ailleurs, d'un opérateur à l'autre. L'article 11 § 7 de la LCE prévoit, ainsi, la fourniture de cartes SIM électroniques qui permettent d'activer à distance le profil du nouvel opérateur et de rendre superflu le changement de carte SIM physique. À l'heure actuelle, le nombre d'appareils compatibles avec une eSIM est encore limité, mais quelques opérateurs, comme Unleashed, Proximus et Orange la proposent déjà.

J'ai changé d'opérateur en mai-juin. Pour transférer mon numéro d'Orange vers Proximus, j'ai dû souscrire un abonnement privé. J'ai reçu un e-mail d'Orange m'informant que j'avais un crédit de 18,20 € et qu'il serait automatiquement déduit de la facture suivante. Mais je ne suis plus client Orange. J'ai appelé, à plusieurs reprises, le numéro général, sans succès. En octobre, un vendeur m'a appelé pour me vendre un nouvel abonnement. Quand j'ai expliqué que je voulais récupérer mon argent, il m'a recommandé de contacter le service de médiation, car un remboursement n'est possible qu'après l'introduction d'une plainte.

D'autres plaignants ont signalé à Orange qu'ils ont été informés de l'existence d'un crédit après la résiliation du contrat. Nombreux sont ceux qui s'attendent à un remboursement automatique. Cependant, ils doivent en formuler la demande auprès du service clientèle de première ligne. Les

plaignants doivent parfois s'obstiner des mois pour récupérer leur avoir et finissent par s'adresser au service de médiation. Le service de médiation recommande à Orange de rembourser spontanément tout crédit à la fin d'un contrat.

2. Ligne fixe

La ligne fixe ne fonctionnait pas. Le technicien est venu sur place mardi, et n'a rien pu faire. Nous devons attendre que le siège principal transfère le numéro de téléphone de Scarlet à Proximus. Nous n'avons plus de nouvelles depuis. Ça dure depuis le 18 juillet, nous nous en occupons pour mon beau-père, qui souffre d'Alzheimer et ne peut pas appeler avec un GSM.

105 plaignants ont signalé, en 2022, des irrégularités lors du changement d'opérateur de ligne fixe, Scarlet étant à l'origine de 69 de ces plaintes. Dans le chapitre 7 de son rapport annuel de 2021, le service de médiation s'est déjà intéressé aux problèmes informatiques structurels de Scarlet, empêchant le droit au maintien d'un numéro lors d'un changement d'opérateur. Ces problèmes étaient toujours présents au premier semestre de 2022. Il ressort également de plusieurs plaintes que Scarlet semble ne pas recevoir de demande de portage en cas de passage à Proximus.

3. Portages de numéro non sollicités

“*Le nouvel opérateur et l'opérateur cédant coopèrent de bonne foi. Ils ne retardent ni n'utilisent abusivement les procédures de changement d'opérateur et de portage. Les contrats liant l'utilisateur final à l'opérateur cédant prennent automatiquement fin dès que la procédure de changement d'opérateur est menée à terme (article 111/2 LCE).***”**

En 2022, le service de médiation a reçu 168 réclamations concernant le fait qu'un numéro ou un service de télécommunications a été transféré à un autre opérateur sans l'accord de l'utilisateur final. Les plaintes ont été introduites auprès des opérateurs concernés. Le service de médiation a enregistré 77 plaintes visant Proximus, 62 visant Orange et 26 concernant Telenet Group.

Des erreurs humaines et/ou administratives causent des problèmes aux plaignants. Vu la simplicité du processus de portage de numéro, nécessitant seulement quelques informations (numéro de carte SIM, de client et de téléphone), il arrive également que des tiers qui disposent de ces données en raison de leur relation privée ou professionnelle avec la personne lésée (ancien partenaire, ancien travailleur) lancent la procédure sans qu'elle l'ait demandé.

En principe, les deux opérateurs concernés devraient rapidement pouvoir déterminer si ces plaintes sont fondées ou non, en vérifiant la situation contractuelle et le titulaire du numéro en question. Néanmoins, les plaintes indiquent que la collaboration pourtant obligatoire laisse à désirer dans ces cas de figure, parfois en raison du raisonnement erroné qu'il s'agirait d'un conflit entre tiers.

4. Crédit d'appel perdu suite au changement d'opérateur

Le principe de remboursement du crédit d'appel d'une carte prépayée après un changement d'opérateur est clairement régi par la loi depuis 2022. Ce qui n'est pas encore le cas lorsque l'utilisateur final introduit une demande de résiliation mais ne transfère pas son numéro vers un autre opérateur (35 plaintes afférentes au crédit d'appel expiré). Le service de médiation a enregistré 14 plaintes mentionnant un refus initial par l'opérateur de remboursement du crédit restant.

Certains opérateurs, comme Unleashed, ont avancé comme argument que l'arrêté royal dont il est question sous l'article 111/2 de la loi relative aux communications électroniques ne prévoit pas encore le prélèvement de frais maximum pour le transfert, raison pour laquelle le remboursement ne devait pas avoir lieu. L'absence d'un arrêté d'exécution n'entraîne, cependant, pas l'annulation du remboursement du crédit d'appel. Celui-ci n'est, en effet, pas automatique, mais uniquement fait sur demande de l'utilisateur final. Le service de médiation demande que les opérateurs remboursent spontanément le crédit à la fin d'un contrat, tant en cas de simple résiliation qu'en cas de changement d'opérateur.

5. Absence de compensation ou compensation insuffisante - défaut d'attribution automatique

Le portage de numéro entre mon ancien opérateur (Jim Mobile) et le nouveau (Proximus) a pris 46 jours : du 20 septembre au 05 novembre. Pour cela, nous pouvons, d'après l'IBPT, demander une compensation de 3 ou de 5 € par jour. Mais Proximus n'offre aucune compensation pour ce retard.



Pour terminer, le service de médiation souligne que des dizaines de plaintes de première ligne n'ont abouti à aucune compensation ou à une compensation insuffisante pour cause de retard du portage du numéro. Cependant, les abonnés ont, en vertu de l'article 13 § 1 de l'arrêté royal du 2 juillet 2013 relatif à la portabilité des numéros d'abonnés aux services de communications électroniques, à leur demande expresse, droit aux indemnités suivantes en cas de retard en la matière :

- 1° pour les portages simples (transfert d'un numéro géographique attribué à une seule personne physique) : 3€ par jour de retard par numéro porté ;
- 2° pour les portages complexes : 5€ par numéro porté et par jour de retard.

Nombreux utilisateurs finaux ne sont malheureusement toujours pas au courant de leurs droits, ne demandent pas de compensation et passent alors totalement à côté de la compensation ou se satisfont d'une compensation inférieure offerte par leur opérateur. D'autres plaignants éprouvent de nombreuses difficultés à faire valoir leurs droits. Le service de médiation souhaite, dès lors, prôner l'attribution automatique de la compensation légale.

C. CHANGEMENT D'OPÉRATEUR VIA EASY SWITCH

La procédure Easy Switch, en vigueur depuis le 1er juillet 2017, facilite le transfert vers un autre opérateur de services internet et télévision, ainsi que des offres groupées de services de télécommunications fixes, à l'exception de la téléphonie. Cette procédure standard a, pour but, de permettre au nouvel opérateur de mettre automatiquement un terme au(x) service(s) chez l'ancien opérateur, afin que l'abonné, pour autant qu'il dispose d'un contrat

à usage privé, ne reçoive pas une double facturation. Le service de médiation a déjà abordé cette problématique dans des précédents articles de son rapport annuel. Un nouvel arrêté royal publié cette année, et remplaçant l'ancien de 2016, relatif à la migration des services de ligne fixe et des offres groupées de services dans le secteur des communications électroniques, est entré en vigueur en 2023.

En 2022, le service de médiation a encodé 346 plaintes relatives à Easy Switch. Il a enregistré le plus grand nombre de plaintes réparties entre les cinq principaux opérateurs du marché, à savoir Proximus – Scarlet (70), Proximus – Telenet Group (59), Orange – Telenet (49), Orange – Proximus (45), Scarlet – Telenet (20), Orange – Scarlet (19), Proximus – VOO (17) et Orange – VOO (11).

1. Causes de l'échec de la procédure Easy Switch

Les plaintes mettent au jour différents problèmes structurels qui, en dépit de la procédure Easy Switch, donnent tout de même lieu à une double facturation.

1.1. Code Easy Switch manquant

Dans une vingtaine de cas, les plaignants ont signalé que le nouvel opérateur n'a reçu aucun code Easy Switch, le transfert étant donc voué à l'échec. Ce code d'identification unique permet, en effet, à l'opérateur de savoir quel(s) service(s) il doit arrêter. Mais les plaignants sont eux aussi parfois à l'origine d'un problème, ne transmettant pas les informations demandées. Dans certains cas, aucun code Easy Switch n'a été envoyé à l'opérateur cédant, l'utilisateur final ne le trouvant pas. Or, il devrait

le trouver sur la facture, dans son espace client ou dans l'application mobile de son opérateur actuel.

Dans certaines plaintes, le plaignant a transmis son code par téléphone, après la signature du contrat, informations qui n'ont ensuite pas été transmises à l'opérateur cédant. La procédure n'a pas non plus pu être appliquée dans une dizaine de plaintes parce que l'utilisateur n'a pas été mis au courant qu'il devait s'inscrire pour activer la procédure Easy Switch. Elle est pourtant la procédure standard, prévue dans la loi.

1.2. Informations précontractuelles erronées à l'attention des utilisateurs professionnels

Notre société est passée, pour l'ensemble de ses services, de Telenet à Orange en février 2022. Orange nous a signalé que l'ensemble de nos services allaient être automatiquement transférés et que nous ne devions nous faire aucun souci à ce sujet. Pourtant, j'ai aujourd'hui une dette de 427,99 €. J'ai appelé Telenet et leur ai demandé pourquoi transmettre le numéro Easy Switch s'il n'a aucune utilité. Telenet m'a alors répondu ceci : nous sommes désolés, mais le numéro Easy Switch ne fonctionne pas pour les clients professionnels et le nouvel opérateur doit contacter l'ancien pour mettre un terme aux services restants. Chose qui n'a pas été faite, avec toutes les conséquences qu'on connaît.

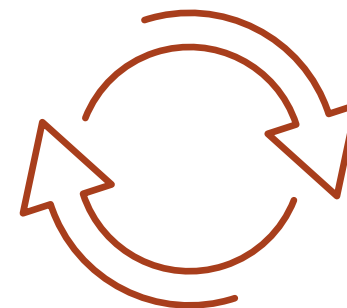
Une dizaine d'utilisateurs professionnels ont reçu des informations erronées de la part de leur nouvel opérateur et ont voulu utiliser la procédure Easy Switch, ne sachant

pas qu'elle ne s'appliquait pas à eux. La procédure Easy Switch ne fonctionne que pour les abonnements destinés aux particuliers.

1.3. Informations erronées ou manquantes

En mai de cette année, je suis passé de Telenet à Scarlet. Je reçois maintenant une facture de Telenet pour l'internet. J'ai appelé les deux opérateurs, et ils se rejettent évidemment la faute, prétendant que la résiliation n'a pas été effectuée correctement. Le code Easy Switch n'a visiblement pas été transmis. Mais je n'en ai pas été informé par Scarlet, ni par Telenet, qui a donc refusé le transfert.

Une dizaine de plaignants ont déclaré que la confirmation d'achat du nouvel opérateur indiquait à tort qu'ils souhaitent eux-mêmes donner leur préavis à leur ancien opérateur. Quelques plaignants ajoutent n'avoir jamais été contactés par leur nouvel opérateur concernant le refus du code Easy Switch.



1.4. Obstacles administratifs et techniques

Dans une vingtaine de plaintes, le nouvel opérateur a omis de transmettre le code Easy Switch à l'ancien opérateur. Le service de médiation n'a pas été en mesure d'en trouver la raison. Dans quelques plaintes, le service de médiation a constaté que le nouvel opérateur n'a pas précisé que le numéro de client comporte un point à l'ancien opérateur et/ou lui a transmis un numéro de client erroné. Dans certaines plaintes, c'est un code Easy Switch erroné qui a été communiqué à l'ancien opérateur. Il ressort d'une dizaine de plaintes que l'ancien opérateur n'a pas bien pris note du code Easy Switch, pourtant transmis correctement.

Dans une vingtaine de cas, l'ancien opérateur n'a pas pu assurer le traitement administratif du code Easy Switch en raison d'un problème technique. Dans certains cas, le service de médiation a appris que le nouvel opérateur a obtenu le bon code Easy Switch de la part de l'ancien opérateur, mais aussi une notification d'annulation de la demande de portage en raison d'un portage de numéro associé à une ligne fixe (et/ou GSM), ce qui a abouti à un blocage. Du côté des opérateurs donneurs, quelques ordres de déménagement/autres ordres courants ont été bloqués et il y a eu des cas d'immeubles à appartements impossibles à traiter avec la procédure Easy Switch.

Dans une dizaine de situations, l'opérateur receveur a envoyé tardivement (jusqu'à 30 jours plus tard) le code Easy Switch à l'ancien opérateur. La cause de cet échec, qui a touché surtout Orange, est liée à un incident ponctuel. L'annulation tardive (jusqu'à 20 jours plus tard) de l'abonnement ou le maintien en activité d'une ligne fixe qui n'a pas été résiliée ou transférée par le client constituent d'autres exemples de problèmes rencontrés par les plaignants.



Il est indiqué également explicitement sur le mandat de migration simple : 1° s'il transfère ou non au nouvel opérateur les numéros géographiques qui font partie de l'ensemble de services auprès de l'opérateur donneur, conformément à l'AR Portabilité des numéros ; 2° s'il transfère ou non à l'opérateur receveur les numéros mobiles qui font partie de l'ensemble de services auprès de l'opérateur donneur, conformément à l'AR Portabilité des numéros.

2. Absence de compensation ou compensation insuffisante en cas de retards

Pour terminer, le service de médiation remarque que, dans une dizaine de plaintes de première ligne, les utilisateurs finaux n'ont pas reçu de compensation (suffisante) pour cause de retard au niveau du transfert via Easy Switch. Les plaignants ont surtout évoqué le fait que les journées consacrées à attendre les techniciens ont entraîné des pertes de revenus et/ou la prise de jours de congé, pour lesquels ils aimeraient obtenir compensation.

L'article 106.8 de la Directive (UE) 2018/1972 du Parlement européen et du Conseil du 11 décembre 2018 établissant le code des communications électroniques européen oblige les États membres à établir des dispositions en matière de compensation. Elles doivent non seulement inclure le volet sur les rendez-vous pour installation et entretien manqués, comme le stipule l'article 19 de l'arrêté royal du 6 septembre 2016 relatif à la migration des services de ligne fixe et des offres groupées de services dans le secteur des communications électroniques, mais aussi dans

les cas de retards lors du portage lorsqu'un opérateur ne satisfait pas à ses obligations.

L'année 2023 montrera si les compensations supérieures prévues dans le nouvel arrêté royal du 31 août 2022 modifiant 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 donneront lieu à des changements d'opérateur plus efficaces. Cet arrêté prévoit, notamment, une compensation automatique de 30 € pour un rendez-vous manqué par un technicien, ainsi qu'une compensation à demander explicitement pour les retards dans l'exécution de la migration pour chaque jour calendrier de retard, lorsque l'opérateur a promis de démarrer un nouveau service à une date donnée, mais ne s'y tient pas.



D. MAINTIEN DE L'ADRESSE E-MAIL APRÈS 18 MOIS

Perte de l'adresse e-mail après 18 mois en cas de résiliation des services internet. Apparemment, une loi récemment adoptée oblige les opérateurs à maintenir des adresses e-mail propres comme @skynet.be ou @telenet.be, même en cas de résiliation de l'abonnement internet. Dans l'e-mail qui m'a été envoyé par l'opérateur, il est indiqué ceci : « Vous pouvez continuer à utiliser votre adresse e-mail jusqu'à 18 mois après la résiliation effective de votre abonnement internet. Votre espace Web personnel gratuit reste disponible pendant 6 mois à compter de la date de résiliation. Via le webmail <http://webmail.skynet.be>, vous pouvez non seulement continuer à recevoir et à envoyer des e-mails, mais aussi adapter votre espace Web personnel. » Je souhaite conserver mon adresse e-mail. Je l'ai depuis plus de vingt ans. Je l'utilise pour me connecter à des dizaines de sites.

11 plaintes en médiation ont été introduites par des personnes qui se sont inquiétées de voir leur messagerie supprimée 18 mois après leur résiliation. Même si la nouvelle législation (article 121/1 §2 LCE) est claire à ce sujet, à savoir que l'utilisateur final peut conserver ses facilités même à l'issue de 18 mois s'il en formule la demande expresse, les opérateurs, principalement Scarlet et Proximus, avancent qu'ils ne doivent pas encore respecter cette législation vu que l'arrêté royal mentionné dans la loi qui régit le montant maximal de la rémunération du fournisseur de cette facilité en cas de prolongation n'a pas encore été publié.

E. CHANGEMENT D'OPÉRATEUR PAR DES UTILISATEURS PROFESSIONNELS

Parmi les 657 utilisateurs finaux qui ont signalé, en 2022, au service de médiation un problème lors du changement d'opérateur, 66 sont des professionnels.

1. Portage de numéros de GSM

Mon passage de Proximus à Telenet ne s'est pas bien passé. Je suis client business, et j'ai été injoignable pendant tout un week-end. Nous recevons 98 % des commandes par téléphone, ce qui fait que j'ai perdu un chiffre d'affaires considérable (que j'estime à environ 500 € par jour, pour vendredi, samedi et dimanche).

En cas d'erreur lors du processus de portage, ce sont surtout des entreprises qui travaillent sur la base de commandes par téléphone qui sont lésées, car leurs clients ne peuvent pas les joindre. Elles subissent des pertes de chiffre d'affaires, pour lesquelles elles souhaitent une indemnisation, même si les conditions générales des opérateurs excluent toute indemnité pour tout cas de dommage.

2. Portage de numéros fixes

Nous avons demandé, par e-mail et via la procédure de Scarlet, de résilier le contrat de notre cabinet à Louvain, car nous sommes passés chez Telenet. Nous avons, ensuite, constaté que notre contrat à Anvers avait soudainement été résilié, et que celui de Heverlee était encore actif. Nous n'avions plus accès à internet ni à la téléphonie. Conséquence : nos kinésithérapeutes n'ont pas accès aux dossiers des patients, les patients ne peuvent pas nous joindre et nous ne pouvons pas les joindre.

Il n'est pas rare que les entreprises disposent de plusieurs numéros de téléphone fixes, sur un ou plusieurs sites. Les oublis administratifs peuvent avoir pour conséquence que les clients ou patients des plaignants professionnels ne sont plus en mesure de les joindre, et que les utilisateurs finaux concernés ne peuvent plus appeler leurs propres clients/patients. Et les tracas administratifs supplémentaires s'ajoutent aux désagréments subis. De plus, les opérateurs ne proposent pas toujours d'eux-mêmes de solutions pour poursuivre le travail sur site.



F. CONCLUSION

Le service de médiation invite les opérateurs à tirer des enseignements structurels des plaintes en première ligne concernant le changement d'opérateur. Ils peuvent réagir plus rapidement en cas de soucis administratifs ou techniques ou dans le cas de situations persistantes et récurrentes.

Il est également fondamental, que ce soit pour le portage d'un numéro vers un nouvel opérateur, ou le transfert d'un produit fixe, comme la télévision ou l'internet, que les deux opérateurs concernés unissent leurs forces et endossent ensemble la responsabilité afin que l'utilisateur final soit correctement accompagné et évite la double facturation. Le changement d'opérateur ne peut avoir de répercussion négative sur l'utilisateur final ce qui le rendrait plus frileux pour un futur changement.

Le service de médiation recommande aux opérateurs le remboursement spontané du crédit restant aux anciens clients qui ont changé d'opérateur, que cet avoir provienne de cartes prépayées ou d'une facture de clôture d'un abonnement. Il arrive encore trop souvent que les clients oublient ce droit ou soient découragés d'y faire appel. Lorsque les clients possèdent une carte prépayée, aucune distinction ne peut être faite selon qu'un client transfère son numéro vers un autre opérateur ou mette tout simplement un terme à son offre prépayée. Dans les deux cas, il semble pour le service de médiation plus qu'opportun de rembourser spontanément les éventuels avoirs.

Pour terminer, il est important d'informer correctement les utilisateurs de télécommunications de leur droit à une compensation en cas de retards du changement d'opérateur, et que l'opérateur la verse de sa propre initiative. Ce sont surtout les utilisateurs de télécommunications les plus vulnérables qui s'abstiennent de faire valoir leurs droits.



10

Modification unilatérale des contrats de services de communications électroniques



A. Introduction	86
B. Analyse	87
1. Modification à l'initiative des opérateurs ou fournisseurs de services de communications électroniques	87
2. Modification de l'abonnement par le plaignant	90
C. Conclusion	91



A. INTRODUCTION

Le caractère hautement concurrentiel du marché des télécommunications et des communications électroniques ainsi que l'évolution constante propre à ce secteur d'activités justifient le caractère particulièrement changeant des abonnements. Cette mutabilité intrinsèque est, du reste, légalement consacrée à l'article 108, § 4, de la loi relative aux communications électroniques.

Divers aspects de l'abonnement sont ainsi sujets à modifications comme notamment le prix, le débit internet, le volume de téléchargement/vitesse, de connexion, le nombre d'appels/de sms, l'ajout d'un service de streaming musical ou de télévision payante, le passage à une nouvelle technologie, ...

Bien souvent, ces modifications sont initiées de manière unilatérale par les opérateurs et fournisseurs de services de communications électroniques.

Cependant, la crise actuelle exacerbe cette propension au changement et modifie quelque peu le comportement des utilisateurs finaux : en effet, ceux-ci seraient plus enclins à modifier ou supprimer telle ou telle composante de leur pack.

En effet, compte tenu du contexte, bon nombre d'utilisateurs finaux seraient soucieux de maintenir leur budget en équilibre et aspirent, légitimement, à davantage de prévisibilité. En conséquence, ces derniers adaptent leur consommation et sont plus qu'auparavant amenés, à l'instar des opérateurs, à modifier d'initiative leur abonnement. Ainsi, Telenet a récemment constaté qu'au cours des trois premiers trimestres 2022, certains clients n'adhéraient plus aux offres conjointes et décidaient de se défaire de l'un ou l'autre service.

Cela dit, en fait de modification, la partie ne se joue pas

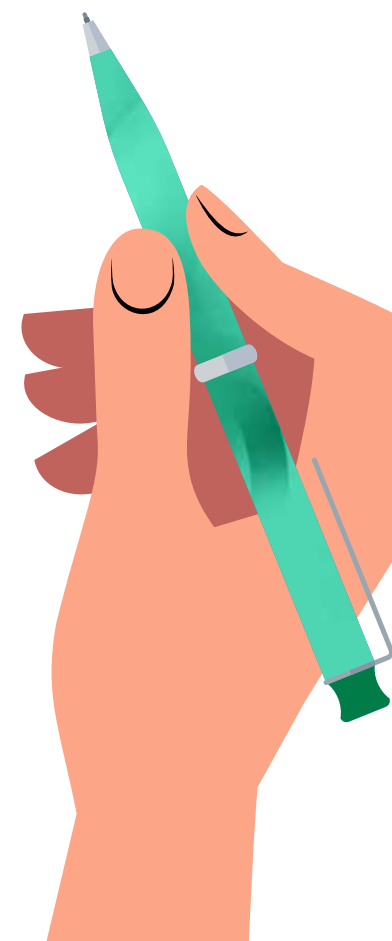
à armes égales. Tant les opérateurs que les utilisateurs finaux sont en mesure de modifier l'un ou l'autre aspect du contrat, mais force est de constater que cette faculté de modification ne s'exerce pas de manière équivalente. Les conclusions de l'enquête quantitative et de l'analyse du régulateur (l'IBPT) concernant la perception du marché belge des communications électroniques par les consommateurs (communication du Conseil de l'IBPT du 08 septembre 2022) vont dans le même sens. Sur l'ensemble des consommateurs dont le plan tarifaire a été modifié d'initiative par l'opérateur, 1% ont changé d'opérateur, 30% ont changé de plan tarifaire et, enfin, 69% ont conservé le plan tarifaire adapté.

Les facteurs à l'origine de cette dissonance sont multiples et divers. Ainsi, les modifications entreprises par les opérateurs ne sont pas toujours conformes aux obligations légales (d'information principalement) et sont source, pour ce motif, de plaintes auprès du service de médiation. De plus, comparativement aux opérateurs, les utilisateurs finaux semblent, dans leur grande majorité, peu disposés, probablement faute d'information ou besoin de stabilité, au changement ou à résilier leur abonnement, sans frais, en cas de désaccord avec les modifications annoncées par leur opérateur. Cette frilosité est encore plus marquée dans le cas des offres conjointes. Enfin, le traitement par les opérateurs des demandes de modifications formulées pose également problème.

En 2022, 93 demandes de médiation consécutives à des modifications contractuelles ont été introduites auprès du service de médiation. Ces demandes concernent par ordre décroissant : Proximus (43 plaintes), Telenet Group (25), Orange (14), Scarlet (5), Hey ! (2), VOO (2), Edpnet (1) et TelSmart (1).

Dans le cadre de ce chapitre, la question relative à la modification unilatérale des contrats de services de

communications électroniques sera abordée sous deux angles à savoir, d'une part, sous l'angle des opérateurs et, d'autre part, du point de vue des utilisateurs finaux. Comme d'habitude, cette analyse sera menée au départ d'exemples de plaintes.



B. ANALYSE

1. Modification à l'initiative des opérateurs ou fournisseurs de services de communications électroniques

1.1. Principe

En application de l'article 108, § 4, de la loi relative aux communications électroniques, toute modification des conditions du contrat conclu avec un opérateur entraîne, au premier chef, le droit pour les abonnés d'en requérir la résiliation, sans frais. De plus, les opérateurs sont tenus d'avertir individuellement les abonnés de telles modifications en temps utile et en bonne et due forme, au moins un mois à l'avance, de manière claire et compréhensible, sur un support durable. Ils doivent, au même moment, être informés de leur droit de résilier ce contrat sans pénalité au plus tard trois mois après la notification.

Suite à l'entrée en vigueur de la loi du 21 décembre 2021, l'article 108, §4 vise, indistinctement et de manière générale, tant les modifications des clauses contractuelles que les hausses ou augmentations tarifaires. Pour mémoire, dans son ancienne version, l'article 108, § 4 comportait deux alinéas distincts traitant respectivement des modifications contractuelles et des hausses tarifaires.

D'autre part, le droit des abonnés de résilier, sans frais, leur contrat est davantage circonscrit. En effet, cette faculté de résiliation n'est désormais possible que pour autant qu'il soit démontré que :

- les modifications envisagées ne sont pas exclusivement au bénéfice de l'utilisateur final ;
- les modifications ont une incidence négative pour l'utilisateur final ;

- les modifications ne sont pas directement imposées par ou en vertu d'une législation qui ne laisse aucun choix aux opérateurs en matière de mise en œuvre ;
- qu'il ne s'agisse pas d'une augmentation liée à l'indice des prix à la consommation prévue dans le contrat.

Enfin, le délai dans lequel cette faculté de résiliation, sans pénalité, peut être exercée, est passé d'un mois à trois mois à dater de la notification de la modification. En contrepartie, l'utilisateur final dispose du droit de résilier, sans frais, son abonnement.

Je suis abonnée à Mobistar depuis presque 15 ans. Mobistar a été repris, il y a quelques années, par Orange et mon plan tarifaire est resté inchangé jusqu'à aujourd'hui. J'ai constaté, dans ma dernière facture, une augmentation de prix et un changement de plan mobile que je ne comprends pas. Mon abonnement passe de 15 à 21€ avec une réduction de 5€ pendant les six premiers mois, sans que j'aie eu de communication par e-mail de la part d'Orange. Or, toutes les communications se font par e-mail. Mon tarif préférentiel n'existe plus. J'ai tenté en vain de contacter Orange par écrit, pour avoir un justificatif de l'augmentation de plan, on me redirige vers un «forum» des utilisateurs. J'aimerais obtenir plus d'information sur mon nouveau plan mobile, ce qui a changé par rapport à l'ancien et j'aurais voulu avoir le temps de réfléchir et éventuellement me rétracter. Rien de cela ne m'a été proposé.

1.2. Absence d'information préalable, d'indication quant au droit de résiliation sans pénalité

En dépit du cadre et des principes ainsi définis, le service de médiation est régulièrement saisi de plaintes consécutives aux modifications contractuelles opérées par les opérateurs. Ces plaintes concernent notamment l'absence d'information préalable et d'indication quant au droit de résiliation sans frais, le non-respect des modalités de notification ou encore les mesures applicables et envisageables en cas, précisément, de violation de l'article 108, § 4 précité.

Je suis client de Telenet depuis de nombreuses années et mes paiements ont toujours été effectués au début du mois. Maintenant, sans aucune notification, le paiement doit se faire à la fin du mois. Après contact téléphonique, on nous a promis que cela serait ajusté. Cependant, cela ne semble pas être en ordre et, après un nouveau contact téléphonique, ils ne peuvent pas changer cela. Ce n'est pas agréable en tant que client de longue date de ne pas être informé de tels ajustements. Je souhaite que le paiement remonte au début du mois comme c'est le cas depuis des années.

Depuis fin octobre 2022, le service de médiation a reçu une vingtaine de plaintes de clients Telenet Group concernant la réduction soudaine du délai de paiement de leur facture, à savoir de 20 à 15 jours.

Le raccourcissement du délai de paiement constitue une modification des conditions du contrat au sens de l'article

108, §4, de la loi relative aux communications électroniques. En principe, la surprise ne devrait pas être de mise en cas de modification des conditions contractuelles par l'opérateur vu que celle-ci suppose une information préalable des abonnés non seulement à propos de la modification proprement dite mais aussi quant au droit de résiliation sans frais dont ces derniers disposent. En l'espèce, il y a sans conteste, de la part de Telenet, méconnaissance de l'obligation d'information visée à l'article 108, §4 précité.

1.3. Information claire et compréhensible

La lettre de Scarlet concernant les modifications apportées à mon contrat m'est adressée en français et/ou anglais (bien que l'anglais ne soit pas une langue nationale belge). Par téléphone, personne ne s'exprime en langue allemande. On m'a juste raccroché au nez.

Je suis client chez Orange depuis plus de 20 ans, j'aurais aimé que mon opérateur m'avertisse qu'il changeait mon abonnement GO LIGHT. La moindre des choses serait que lorsqu'il m'augmente de 10%, je reçoive en amont une lettre.

La loi relative aux communications électroniques exige que l'information se fasse de manière claire et compréhensible. Tel n'est certainement pas le cas lorsque la notification de la modification est rédigée dans une langue que l'abonné ne maîtrise pas. Dans le même sens, cette exigence n'est pas rencontrée lorsque cette notification s'apparente, en tout cas en ce qui concerne l'intitulé, à un avis publicitaire.

Le choix des mots, la présentation ainsi que la formulation ont toute leur importance. Dès lors qu'il s'agit d'une augmentation tarifaire, cela devrait être clairement mentionné dans l'intitulé même du document. En ce sens, des notifications intitulées « Votre offre évolue » s'apparentent davantage à un slogan publicitaire et ne répondent nullement aux exigences visées à l'article 108, §4, alinéa 2 de la loi relative aux communications électroniques. En outre, la modification contractuelle ne devrait être opposable à l'abonné que pour autant que la notification qui lui est adressée lui permette véritablement de comprendre et saisir les conséquences de cette modification.

1.4. Passage imposé à la fibre optique

Le mois passé Proximus est venu installer la fibre optique sans aucune explication sur les conséquences sur le prix des appels et sans nous donner le choix de refuser cette installation. J'ai reçu hier une facture du montant de 210,95€ pour le mois passé. Jusqu'à présent, tous mes appels passaient par United Telecom, je payais un forfait mensuel pour les appels en Belgique et à l'étranger. Ce service s'est arrêté, vu l'installation de la fibre, sans que je le sache. Je ne peux pas me permettre de payer un tarif pareil. J'ai contacté Proximus trois fois hier et ils m'ont chaque fois raccroché n'ayant pas de réponse à mes questions. Je souhaite obtenir une réduction de la facture et des tarifs adaptés à mes moyens.

Cette plainte illustre la nécessité pour l'opérateur d'informer au préalable l'abonné des incidences techniques (désactivation de la présélection automatique, incompatibilité du système d'alarme, ...) et financières de l'activation d'une nouvelle technologie à savoir la fibre optique. Dans le présent cas, les conséquences étaient essentiellement financières de sorte que la médiation a principalement amené l'opérateur à proposer à l'abonné un abonnement ainsi que des options en adéquation avec ses moyens financiers et son profil de consommation. La problématique relative au déploiement de la fibre optique est abordée au chapitre 6 du présent rapport annuel.



1.5. Hausse des tarifs en raison de l'inflation

*Le 5 mai 2022, j'ai envoyé l'email suivant à Telenet :
« Vous écrivez que l'ajustement du prix de mon abonnement est le résultat de l'inflation. Quelle est la relation entre le prix de mon abonnement et l'inflation ? Et pourquoi 4,7 % ? Après deux rappels, je n'ai toujours pas reçu de réponse ».*

Compte tenu de la conjoncture économique actuelle, les opérateurs sont confrontés à une hausse significative de leurs coûts salariaux, énergétiques et ajustent les prix des abonnements à l'inflation. Généralement, les augmentations tarifaires résultant de l'adaptation à l'inflation et à l'indice de consommation sont expressément prévues dans les conditions générales. De fait, en pareille occurrence, l'abonné ne dispose pas de la faculté de résilier son abonnement, sans frais, dans les trois mois suivants la notification de la modification. Il n'empêche que l'opérateur se doit de dispenser des explications claires et compréhensibles à ce sujet et de faire suite aux demandes d'informations qui lui sont adressées.

1.6. Quid en cas de non-respect des obligations imparties à l'opérateur

Proximus a unilatéralement modifié mon abonnement et m'a activé un abonnement plus cher. L'ancien abonnement n'existerait plus. Cependant, il est toujours renseigné sur le site Web de Proximus et dans les comparaisons de prix. Je souhaite revenir à mon ancien contrat.

La loi relative aux communications électroniques ne prévoit pas de sanction, mesure ou alternative en cas de non-respect par l'opérateur des obligations relatives aux modifications unilatérales. Cela constitue une réelle opportunité pour les parties concernées de participer véritablement, grâce à l'action du service de médiation, à la résolution amiable du litige et de formuler des options en rapport avec leurs droits et intérêts : inopposabilité de la modification, réactivation de la formule initiale, octroi d'une compensation/réduction pendant une période déterminée. Cette dernière option emporte généralement l'adhésion des parties concernées.



2. Modification de l'abonnement par le plaignant

2.1. Principe

Alors que la loi relative aux communications électroniques permet aux abonnés de modifier leur contrat, force est de constater que ces derniers font peu usage de cette possibilité. La méconnaissance de leurs droits explique sans doute cette tendance.

2.2. Activation, sans frais, de la formule tarifaire la plus avantageuse

Bonjour, il y a quelques mois j'ai contacté le service clientèle de Telenet pour savoir s'ils peuvent me proposer une meilleure formule que celle que j'avais, à savoir Wigo à 129€. La personne en contact me propose tout en illimité pour seulement 2€ supplémentaire soit, 131€ par mois. Après ce changement, j'étais surpris par la première facture de 150€. J'ai recontacté le service clientèle pour demander des explications, la personne me dit que j'ai été mal renseigné, que l'ancienne formule n'existe plus et qu'ils ne peuvent rien faire.

La possibilité pour les abonnés de modifier leur plan tarifaire ne procède pas d'une seule et unique disposition mais résulte, en réalité, de la combinaison de différents articles de la loi précitée. Il s'agit de l'article 109 (indication par l'opérateur, du plan tarifaire le plus avantageux pour

lui en fonction du profil de consommation de l'abonné), de l'article 110 (droit de l'abonné d'exiger de son opérateur que celui-ci l'informe gratuitement, à sa demande, de plans tarifaires alternatifs plus avantageux) et de l'article 111/4 (droit pour le consommateur de changer de formule tarifaire auprès du même opérateur au moins une fois par an, sans frais et sans indemnité).

Les articles précités induisent une certaine proactivité de la part des abonnés. D'une part, ceux-ci sont en mesure d'obtenir soit d'interroger leur opérateur quant à la formule tarifaire la plus en fonction de leur profil de consommation et, d'autre part, de la modifier si nécessaire.

Par ailleurs, il importe que les opérateurs assurent un traitement correct et diligent des demandes de modification de plans tarifaires qui leur sont adressées.



2.3. Modification d'une ou plusieurs composantes de l'abonnement

Depuis mars 2022 je souhaite modifier ma téléphonie et réduire certains services dont je n'ai plus besoin. A ce jour je n'ai toujours pas pu obtenir satisfaction. Les factures deviennent de plus en plus élevées. Proximus propose des modifications qui s'avèrent inapplicables, modifie mes données personnelles (mon numéro de client a été attribué à une société) et met un mois et demi pour trouver l'origine de cette erreur. Fin octobre, j'ai obtenu une nouvelle proposition de modification ! Le 24 octobre dernier, je leur ai envoyé un recommandé dans lequel j'exprimais toutes mes frustrations et en leur disant que je ne paierais pas les dernières factures ainsi que les prochaines si le blocage continuait. Je souhaite que la dernière proposition de modification soit installée et que les factures déjà payées et non payées encore soient établies sur base de la modification proposée et ce, à dater de mars 2022.

La plainte susmentionnée met, à nouveau, en évidence l'absence de diligence et de professionnalisme dans le traitement et suivi des demandes de modification des abonnés. Vu le contexte économique actuel, ce genre de pratique est inacceptable et n'est pas, pécuniairement parlant, sans conséquence pour les abonnés.

2.4. Modification sollicitée dans le cadre d'une cession ou d'un transfert d'abonnement

Suite au décès de mon ex-mari en novembre 2021, client chez Scarlet pour un pack Trio et l'abonnement GSM de notre fille, avec deux numéros de client, j'ai demandé à Scarlet de récupérer les deux comptes à mon nom. Cela a été un parcours compliqué puisque j'ai dû contacter Scarlet par mail et par téléphone à de nombreuses reprises, les premiers échanges remontent au 25 novembre 2021.

Le 02 mai 2022, j'ai demandé à Proximus le transfert du numéro sur mon compte privé. J'ai bien spécifié que l'abonnement internet devait être transféré du client x vers le client y. Le 03 mai 2022, j'ai reçu un e-mail de Proximus me demandant de remplir un document de transfert ce que je fais le 03 mai, j'envoie le document de transfert dûment complété. Le 04 mai 2022, j'écris à proximus.customer.care@proximus.be pour voir s'ils ont bien reçu le document et si tout est en ordre. Le 05 mai 2022, je reçois une confirmation de Proximus précisant que le nécessaire a bien été fait et que tout est en ordre. Hier, mon internet privé a été ralenti, j'appelle chez Proximus et on me dit que comme la SPRL M. a fait faillite, les services vont être coupés. Je n'ai pas compris car pour moi et au vu des échanges de mails qui sont en ma possession, tout était en ordre. Cela ne semblait pas être les cas. Je souhaite que le service soit rétabli au plus tôt car hier, j'ai perdu une journée de travail et aujourd'hui.

Que ce soit à la suite d'un décès ou d'une cessation d'activités, l'abonné peut être amené à demander une modification des données clients (nom, numéro client, références bancaires,...) auprès de son opérateur. Le suivi ainsi que la bonne fin de ce type de requêtes demeurent fortement tributaires de l'approche et de l'organisation en vigueur chez l'opérateur concerné. En tout état de cause, celui-ci se doit d'y répondre en temps utile et de la manière la plus appropriée.

C. CONCLUSION

En guise de conclusion le service de médiation entend adresser une série de recommandations tant aux opérateurs qu'aux utilisateurs finaux.

En ce qui concerne les modifications unilatérales initiées par les opérateurs et fournisseurs de services de communications électroniques, l'information adressée à l'abonné représente le principal point d'achoppement. En conséquence, cette information se doit d'être claire et compréhensible de manière à permettre véritablement aux abonnés de saisir la portée des modifications envisagées et d'opérer des choix en pleine connaissance de cause.

D'autre part, les opérateurs devraient renseigner, périodiquement et personnellement –et non pas une fois par an comme c'est le cas actuellement- les utilisateurs finaux quant au plan tarifaire le plus avantageux en fonction de leur profil de consommation. Idéalement, cette communication devrait intervenir systématiquement à chaque notification de modification. Pareille disposition est de nature à favoriser un certain équilibre entre opérateurs et utilisateurs finaux.

Quant aux modifications sollicitées par les utilisateurs finaux, elles requièrent un meilleur suivi et traitement de la

part des opérateurs. Ces derniers devraient faire montre, à cet égard, de professionnalisme et de diligence.

En ce qui concerne les utilisateurs finaux, il leur incombe, en cas de modification des conditions contractuelles, d'être (pro)actifs, de lire attentivement les lettres ou courriels envoyés par leur opérateur, de consulter régulièrement le comparateur tarifaire (meilleurtarif.be) et de solliciter, au besoin, la modification de leur plan tarifaire.



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 web 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.

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 finaux ;
- 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.

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 opérateurs.

Le règlement de procédure

CHAPITRE Ier :

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 confectonnant, vendant ou distribuant un annuaire ; toute personne physique ou morale exploitant un service de renseignements téléphoniques ; 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 concernant 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 1er : 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 radiotélévision 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 procéduraux

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 re-

cevabilité 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 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 suivent 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 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 décision 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, informés 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

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

Le Roi détermine, par arrêté délibéré en Conseil des Ministres, sur avis de l'institut, les ressources humaines et matérielles que l'Institut Belge des services Postaux et des Télécommunications (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, § 1er, 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 du Comité consultatif pour les Télécommunications, multiplié par un coefficient égal à la part de l'entreprise dans le chiffre d'affaires réali-

sé 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.

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

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

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



RECETTES

Remboursement et participation du secteur	2.178.234 €
---	-------------

DÉPENSES

DÉPENSE DE PERSONNEL

Traitements	1.128.010 €
Allocations	338.505 €
Cotisations de retraite	701.090 €
Interventions liées au personnel	90.955 €

FRAIS DE FONCTIONNEMENT

Travaux d'entretien	3.000 €
Entretien des véhicules	10.000 €
Assurances	8.000 €
Informatique	45.000 €
Travaux par des tiers	185.500 €
Formation	10.000 €
Missions à l'étranger	8.000 €
Téléphone-courrier-transport	60.000 €
Loyer et entretien	10.000 €
Impôts	10.000 €
Organisations de coordinations	1.000 €

Contribution service de médiation consommateur	127.000 €
--	-----------

DÉPENSE D'INVESTISSEMENT

Achat de véhicules	60.000 €
Matériel de bureau	30.000 €
Matériel informatique	135.000 €
Matériel technique	0 €

TOTAL

	2.961.060 €
--	-------------

Le réseau Ombudsman.be

Le réseau et portail **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 et formule des recommandations à l'attention de cette dernière. En français, le terme « ombudsman » est généralement traduit par le mot « médiateur ».

Les médiateurs/ombudsmans s'engagent à respecter les quatre principes repris ci-après :

- **instance de recours au service du public ;**
- **instance indépendante ;**
- **instance disposant des moyens adéquats d'investigation et d'appréciation ;**
- **instance publiant un rapport d'activités**

En principe, l'ombudsman/médiateur ne traitera une plainte que pour autant que la personne ait entrepris préalablement une démarche pour obtenir satisfaction auprès de l'institution concernée. Après avoir entendu le point de vue du plaignant, l'ombudsman/ médiateur écouterait celui du service dont a à se plaindre la personne. Il se comportera toujours en « tiers impartial » entre le plaignant et ce service.

Les ombudsmans/médiateurs disposent d'un véritable droit d'instruction et peuvent, par exemple, consulter le dossier, obtenir toute information utile, etc. Ils sont tenus au secret professionnel.

Sa mission ne consiste pas uniquement à dénoncer les dysfonctionnements et les procédures incorrectes, mais aussi à formuler des propositions et des recommandations en privilégiant une approche préventive et d'amélioration.



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'Énergie, Passagers Ferroviaires, Services Postaux, Services Financiers, Secteur des Assurances et Télécommunications) et le Service de Médiation pour le Consommateur font une grande différence. En 2022, un total de 76.202 plaintes ont été introduites. 30.966 dossiers recevables ont fait l'objet d'une enquête qui a donné lieu à un résultat positif dans 23.269 cas. Une procédure engagée auprès d'un service de médiation dure en moyenne 53 jours.

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 | Fax : 02 219 77 88 |

E-mail : plaintes@mediateurtelecom.be

www.mediateurtelecom.be

