

Rapport annuel 2017

SERVICE DE MÉDIATION POUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS



Table des matières

Missions	1
Message aux lecteurs	2
1. Plaintes introduites en 2017	4
2. Plaintes traitées en 2017	12
3. Conciliations et recommandations par opérateur	20
4. Offres groupées (packs) : les cas de Tuttimus (Proximus) et Wigo (Telenet)	34
5. Facturation des frais liés à Internet mobile	42
6. Problèmes inhérents à la résiliation de services de télécommunications et au changement d'opérateur	50
7. Suspension non souhaitée et unilatérale des services de télécommunications	62
8. Enregistrement, identification et autres problèmes avec les cartes prépayées	70
9. Problématiques diverses	80
Règlement de procédure	88
Budget	92
Portail Internet	
www.ombudsman.be	93

MISSIONS

Toute personne confrontée à un litige relatif aux télécommunications peut s'adresser au service de médiation pour les télécommunications, institué légalement auprès de l'Institut belge des Services Postaux et des Télécommunications.

Le service de médiation fonctionne de façon entièrement indépendante des opérateurs de télécommunications. De même, dans les limites de ses attributions, le service de médiation ne reçoit d'instructions d'aucune autorité.

Le plaignant peut s'adresser soit au médiateur francophone, soit au médiateur néerlandophone.

Seules les plaintes écrites sont prises en considération. Le plaignant peut néanmoins s'adresser oralement au service de médiation afin d'être orienté au mieux de ses intérêts.

Les plaintes ne sont recevables que lorsque le plaignant a entamé une démarche préalable auprès de l'opérateur de télécommunications. Par ailleurs, le service de médiation peut refuser de traiter une réclamation lorsque la plainte y afférente a été introduite auprès de l'opérateur de télécommunications plus d'un an auparavant ou lorsqu'elle apparaît clairement vexatoire.

Pour toute plainte déclarée recevable, la procédure de perception est suspendue par l'opérateur de télécommunications pour une période maximale de quatre mois à partir

du jour de l'introduction de la plainte ou jusqu'à ce que le service de médiation formule une recommandation ou jusqu'à ce qu'il y ait accord sur un règlement transactionnel.

L'examen d'une plainte prend fin lorsqu'elle fait l'objet d'un recours juridictionnel. Il est toujours possible de se pourvoir en justice.

Le service de médiation est investi des missions suivantes:

- examiner toutes les plaintes des utilisateurs finals ayant trait aux activités des opérateurs de télécommunications;
- s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable des différends entre les opérateurs de télécommunications et les utilisateurs finals;
- adresser une recommandation à l'opérateur de télécommunications au cas où un compromis à l'amiable ne peut être trouvé. Une copie de cette recommandation est également adressée au plaignant. L'opérateur de télécommunications dispose d'un délai de vingt jours ouvrables pour motiver sa décision au cas où il ne suivrait pas la recommandation. Après expiration dudit délai, le service de médiation envoie un rappel à l'opérateur concerné. Celui-ci dispose d'un délai de vingt jours ouvrables pour tout de même motiver sa décision au cas où il ne suivrait pas la recommandation. En cas de non-respect de ces dispositions, l'opérateur de télécom-

munications s'engage à exécuter la recommandation en ce qui concerne les aspects spécifiques au plaignant;

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

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

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

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

MESSAGE AUX LECTEURS

Jean-Marc Vekeman
Médiateur

Luc Tuerlinckx
Ombudsman

Hausse de
9,21%
du nombre
de litiges

Le service de médiation pour les télécommunications a reçu, en 2017, 16.249 demandes d'intervention écrites.

Ce nombre est, cette année, en augmentation (+9,21% par rapport à 2016).

Malgré cette hausse générale du nombre de plaintes, les litiges liés au harcèlement téléphonique sont en baisse de 14,79%, soit 4.082 réclamations relatives aux appels malveillants pour 4.790 en 2016. A l'inverse, 2017 connaît une hausse (+21,39%) du nombre de dossiers de Médiation (12.991 au lieu de 10.702 plaintes en 2016).

Le top 5 de cette année reprend les mêmes opérateurs qu'en 2016: Proximus toujours en tête, suivi de Telenet Group, Orange Belgium, Scarlet et Voo. SFR se positionne à la 6^{ème} place du classement.

Traitement des plaintes

Au cours de 2017, nous avons analysé, traité et clôturé 16.111 dossiers. Le nombre de litiges traités en 2017 est en augmentation par rapport à 2016 (14.601), suite logique de la hausse du nombre de plaintes déposées.

Dans 95,89% des plaintes, une solution acceptable pour l'usager des télécoms a été obtenue par un accord à l'amiable. Si nous ajoutons les recommandations auxquelles l'opérateur a répondu positivement, 97,14% des dossiers ont trouvé une issue favorable.

Le chapitre 3 analyse en détail la clôture des plaintes auprès du service de médiation, par le biais d'une conciliation ou d'une recommandation. Exemples et statistiques à l'appui, nous évaluons la collaboration et l'ouverture à la conciliation des dix principaux opérateurs.

Différents thèmes épinglés

Dans le chapitre 4, il est question des problèmes inhérents aux offres groupées « Tuttimus » et « Wigo ». Les problèmes touchant à ces deux offres groupées sont exposés et analysés au départ de plaintes introduites dans le courant de l'année écoulée.

Dans le chapitre 5, le service de médiation s'intéresse, pour la deuxième fois consécutive, à la problématique d'internet mobile. Au moyen d'exemples, nous évaluons l'importance d'une information correcte, claire et conviviale et des messages d'avertissement afin d'éviter toute consommation excessive.

Nous épinglons, dans le chapitre 6, les nombreux embarras encourus par les utilisateurs des télécoms lorsqu'ils décident de changer d'opérateur et lorsque leurs services de télécoms sont annulés.

Le chapitre 7 met en lumière, au travers des plaintes, les cas où les opérateurs ont décidé unilatéralement de bloquer des services de télécoms et les conséquences négatives qui en ont découlé pour les consommateurs.

Dans le chapitre 8, nous examinons l'obligation légale d'enregistrement des cartes prépayées. Nous évoquons les désagréments subis par les plaignants auprès des différents opérateurs ainsi que les irrégularités rencontrées dans le traitement de dossiers liés au harcèlement par téléphone.

Enfin, dans le chapitre 9, le service de médiation invite notamment à une informatisation et à une automatisation de la procédure relative à l'octroi du tarif social, afin que les usagers des services de télécoms puissent bénéficier automatiquement du tarif social sans avoir à soumettre une demande à cet effet.

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

25 années de fonctionnement

2017 est marqué par les 25 ans de fonctionnement de notre service de médiation. Nous avons ainsi enregistré pas moins de 354.551 dossiers au fil de ces années.

Nous concluons cette introduction par un mot de remerciement adressé à l'ensemble des collaborateurs du service de médiation pour les télécommunications qui, durant ce quart de siècle, ont réussi à trouver une solution à un grand nombre de problèmes rencontrés par les utilisateurs. Nous tenons à remercier également les responsables des opérateurs du marché belge des télécoms et leurs collaborateurs, à tous niveaux, qui nous ont, dans la plupart des cas, loyalement aidés dans la gestion de nos dossiers.

Enfin, signalons que le rapport annuel est également disponible dans son intégralité sur notre site www.mediateurtelecom.be.

Bruxelles, le 29 mars 2018



Jean-Marc Vekeman
Médiateur



Luc Tuerlinckx
Ombudsman

1

PLAINTES INTRODUITES EN 2017



16.249

plaintes introduites en 2017

41,86%

*des plaintes introduites
via notre formulaire en ligne*

99,08%

*des plaintes introduites
parvenues par le biais d'un écrit*

1. Plaintes introduites en 2017	4
A. Aperçu des plaintes entre 1993 et 2017	6
B. Évolution mensuelle du nombre de plaintes enregistrées entre 2015 et 2017	6
C. Modes d'introduction	7
D. Répartition des plaintes par opérateur	7
1. Nombre de plaintes par opérateur	7
2. Évolution en pourcentage des plaintes par opérateur	8
3. Nombre de plaintes Appels Malveillants par opérateur	9
4. Nombre de plaintes Médiation B2C/B2B	9
5. Nombre de plaintes Médiation par opérateur	10
6. Évolution en pourcentage des plaintes Médiation par opérateur	10
E. Catégories de plaintes Médiation	11

A. Aperçu des plaintes entre 1993 et 2017

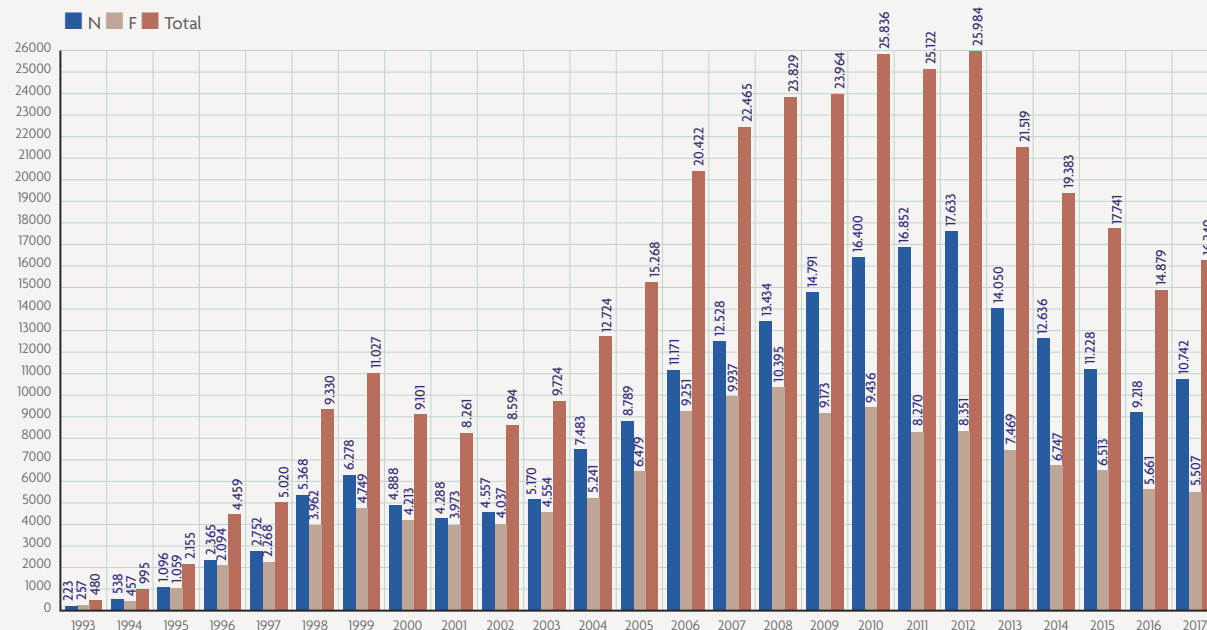


Tableau 1

Nous reprenons, ici, l'évolution du nombre de plaintes prises en charge au cours des 25 années de notre existence. Nous constatons ainsi que ce nombre de plaintes est en hausse en 2017 : 16.249 réclamations ont été déposées contre 14.879 en 2016, soit une croissance de 9,21%. Alors que les demandes d'intervention néerlandophones connaissent une augmentation (10.742 contre 9.218 en 2016), les réclamations francophones sont en légère diminution (5.507 contre 5.661 en 2016).

B. Évolution mensuelle du nombre de plaintes enregistrées entre 2015 et 2017

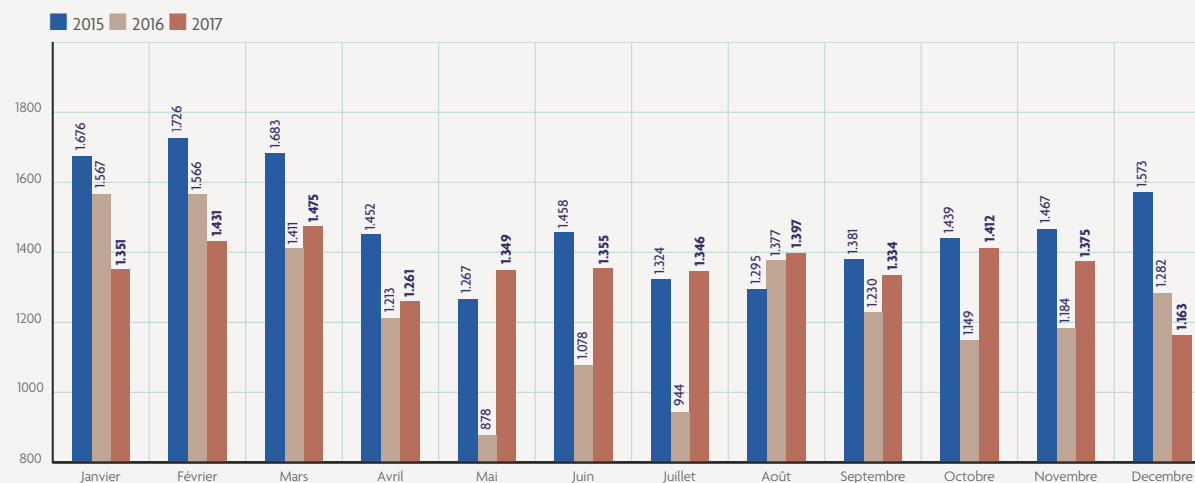


Tableau 2

Durant ces trois dernières années, voici l'évolution mois par mois du nombre de litiges introduits auprès de notre service. Nous pouvons relever des fluctuations plus ou moins significatives au fil des mois de 2017 : au mois de mars, 1.475 doléances ont été déposées contre 1.163 en décembre. En 2017, notre service a enregistré, mensuellement, en moyenne 1.354 nouvelles plaintes, contre 1.478 en 2015 et 1.240 en 2016.

C. Modes d'introduction

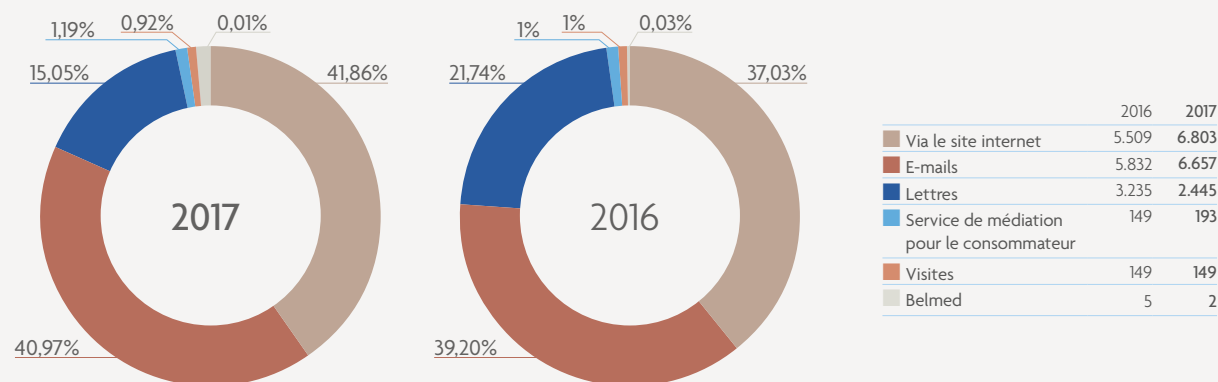


Tableau 3

Eu égard à la législation en vigueur, nous avons uniquement pris en considération les réclamations par écrit et par visite. Les appels téléphoniques ne sont donc, d'aucune façon, comptabilisés dans ces statistiques. L'écrasante majorité des dossiers (99,08%) est toujours introduite par le biais d'un écrit. De plus en plus de consommateurs complètent le formulaire mis à disposition sur notre site internet (41,86%) ou nous transmettent des courriels (40,97%). Nous avons reçu, en 2017, 15,05% de lettres (contre 21,74% en 2016). Le service de médiation pour le consommateur nous a transféré 193 dossiers, soit 1,19% des demandes d'intervention en 2017. Seuls 0,92% des dossiers font suite à une visite dans nos bureaux à Bruxelles. En 2017, deux plaintes ont été introduites par le biais de Belmed, la plate-forme de règlement extrajudiciaire (Online Dispute Resolution) du SPF Economie.

D. Répartition des plaintes par opérateur

1. Nombre de plaintes par opérateur (2016)

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

2016	Total 2016	Total % 2016	MO 2016	mO 2016	mO 2016%
Proximus	7.408	47,82%	477	6.931	48,50%
Telenet Group	3.311	21,37%	247	3.064	21,44%
Orange Belgium	2.009	12,97%	179	1.830	12,80%
Scarlet	771	4,98%	109	662	4,63%
Voo	463	2,99%	22	441	3,09%
SFR	388	2,50%	11	377	2,64%
Mobile Vikings (Unleashed)	85	0,55%	6	79	0,55%
Lycatel-Lycamobile	57	0,37%	1	56	0,39%
M7Group	143	0,92%	3	140	0,98%
Schedom-Dommel	59	0,38%	1	58	0,41%
Join Experience	32	0,21%	4	28	0,20%
Carrefour Belgium	4	0,03%	0	4	0,03%
FCR Media Belgium	47	0,30%	17	30	0,21%
Autres opérateurs	715	4,62%	123	592	4,14%
Total	15.492	100%	1.200	14.292	100%

Tableau 4

Le top 5 de cette année reprend les mêmes opérateurs qu'en 2016 et le classement est tout à fait identique : Proximus toujours en tête, suivi de Telenet Group, Orange Belgium, Scarlet et Voo. SFR se positionne à la 6ème place du classement. Il est à noter une stabilité, en termes de pourcentage, de ce top 5 : Proximus (48,03% pour 47,82% en 2016), Telenet Group (21,55% pour 21,37% en 2016), Orange Belgium (13,90% pour 12,97% en 2016), Scarlet (5% pour 4,98% en 2016) et Voo (2,68% pour 2,99% en 2016).

Nous avons regroupé sous « autres opérateurs » plus de vingt opérateurs dont notamment Colt Technology Services, Digiweb, EDPnet, Hexacom, Ortel Mobile, Sync Solutions, Tellink et United Telecom.

Nombre de plaintes par opérateur (2017)

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

2017	Total 2017	Total % 2017	MO 2017	mO 2017	mO 2017%
Proximus	8.200	48,03%	559	7641	49,39%
Telenet Group	3.680	21,55%	369	3311	21,40%
Orange Belgium	2.373	13,90%	252	2121	13,71%
Scarlet	854	5,00%	163	691	4,47%
Voo	457	2,68%	63	394	2,55%
SFR	296	1,73%	13	283	1,83%
Mobile Vikings (Unleashed)	139	0,81%	0	139	0,90%
Lycatel-Lycamobile	96	0,56%	18	78	0,50%
M7Group	80	0,47%	3	77	0,50%
Schedom-Dommel	54	0,32%	7	47	0,30%
Join Experience	46	0,27%	3	43	0,28%
Carrefour Belgium	36	0,21%	2	34	0,22%
FCR Media Belgium	33	0,19%	11	22	0,14%
Autres opérateurs	729	4,27%	138	591	3,82%
Total	17.073	100%	1.601	15.472	100%

Tableau 4

Il apparaît que de nombreuses plaintes engagent la responsabilité de plusieurs opérateurs. Proximus, Telenet Groupe et Orange Belgium sont ainsi fréquemment impliqués en même temps qu'un autre opérateur. Si nous éliminons l'effet "multi-opérateurs", le classement des cinq opérateurs les plus importants en termes de pourcentage reste identique.

2. Évolution en pourcentage des plaintes par opérateur

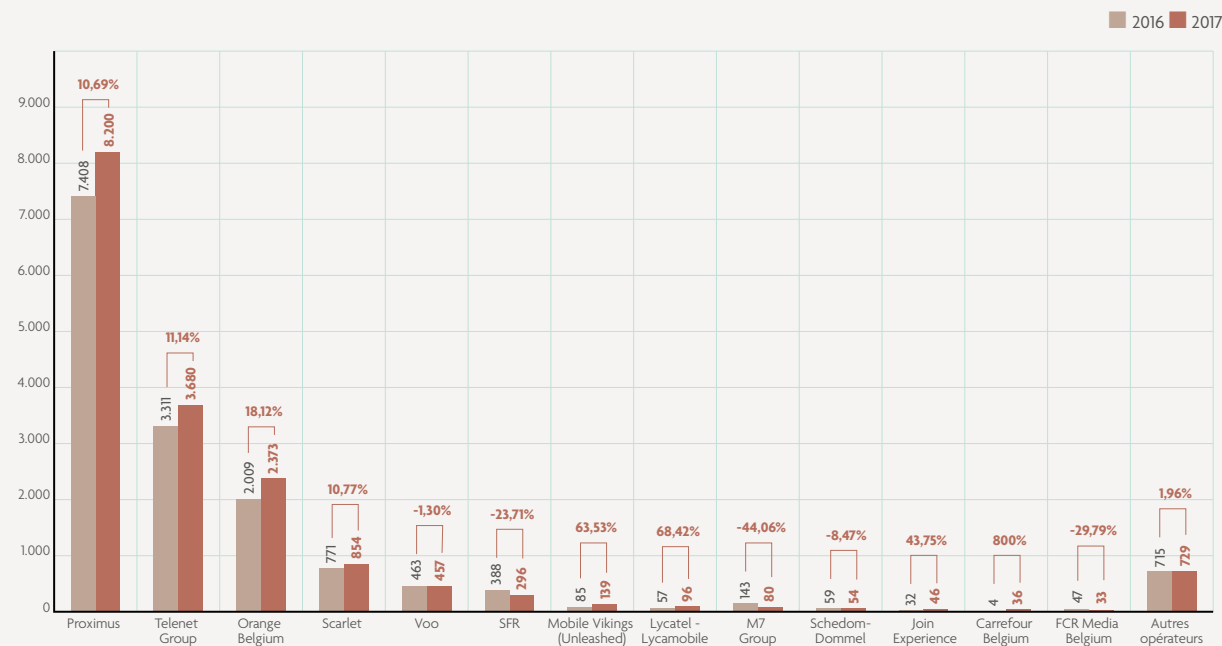


Tableau 5

Certains opérateurs connaissent une évolution assez proche de la moyenne générale (+10,21%): nous pouvons citer Proximus (+10,69%), Telenet Group (+11,14%) et Scarlet (+10,77%). L'évolution constatée pour Orange Belgium est plus marquée (+18,12%).

Les opérateurs tels que Mobile Vikings (+63,53%), Lycatel-Lycamobile (+68,42%), Join Experience (+43,75%) et Carrefour Belgium (+800%) connaissent, à l'évidence, une croissance significative.

A l'opposé, nous pouvons relever une réelle diminution auprès de Voo (-1,30%), SFR (-23,71%), M7Group (-44,06%), Schedom-Dommel (-8,47%) et FCR Media Belgium (-29,79%).

3. Nombre de plaintes Appels Malveillants par opérateur

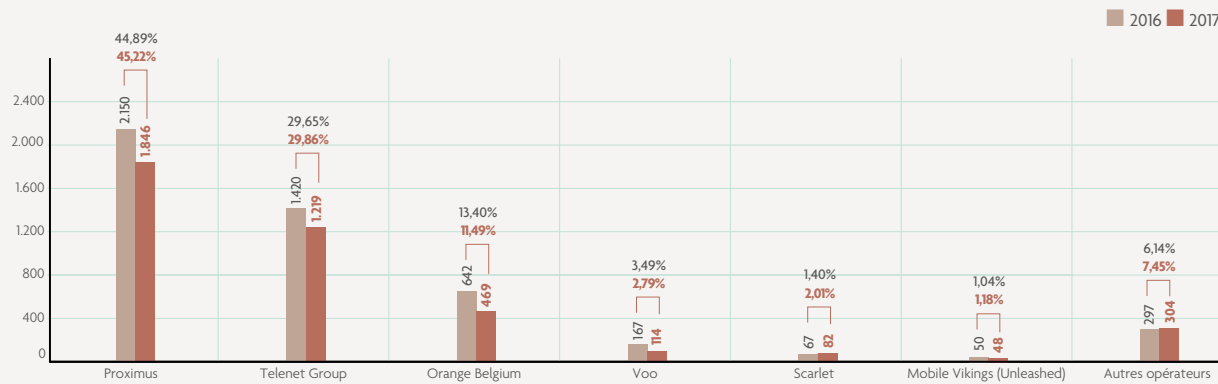


Tableau 6

Les dossiers relatifs au harcèlement par téléphone diminuent de 14,79%, soit 4.082 requêtes contre 4.790 en 2016. Malgré cette tendance à la baisse, le pourcentage de plaintes appels malveillants visant Proximus (45,22% contre 44,89% en 2016) et Telenet Group (29,86% contre 29,65% en 2016) reste assez stable. Il en va de même pour les réclamations afférentes à Scarlet (2,01% contre 1,40% en 2016) et Mobile Vikings (1,18% contre 1,04% en 2016). Nous pouvons, par contre, constater une légère diminution du nombre de dossiers de harcèlement téléphonique, en termes de pourcentage, pour les opérateurs Orange Belgium (11,49% contre 13,40%) et Voo (2,79% contre 3,49% en 2016).

4. Nombre de plaintes Médiation B2C/B2B

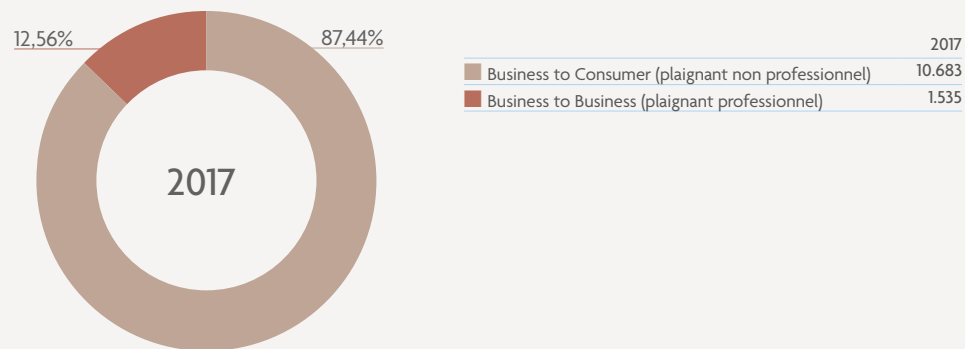


Tableau 7

En tant qu'Entité qualifiée, le service de médiation a pris en charge, en 2017, 10.683 dossiers de Médiation afférents aux plaignants «Business to Consumer», soit des consommateurs non professionnels. Ces demandes d'intervention de plaignants non professionnels représentent 87,44% de l'ensemble des dossiers Médiation.

5. Nombre de plaintes Médiation par opérateur

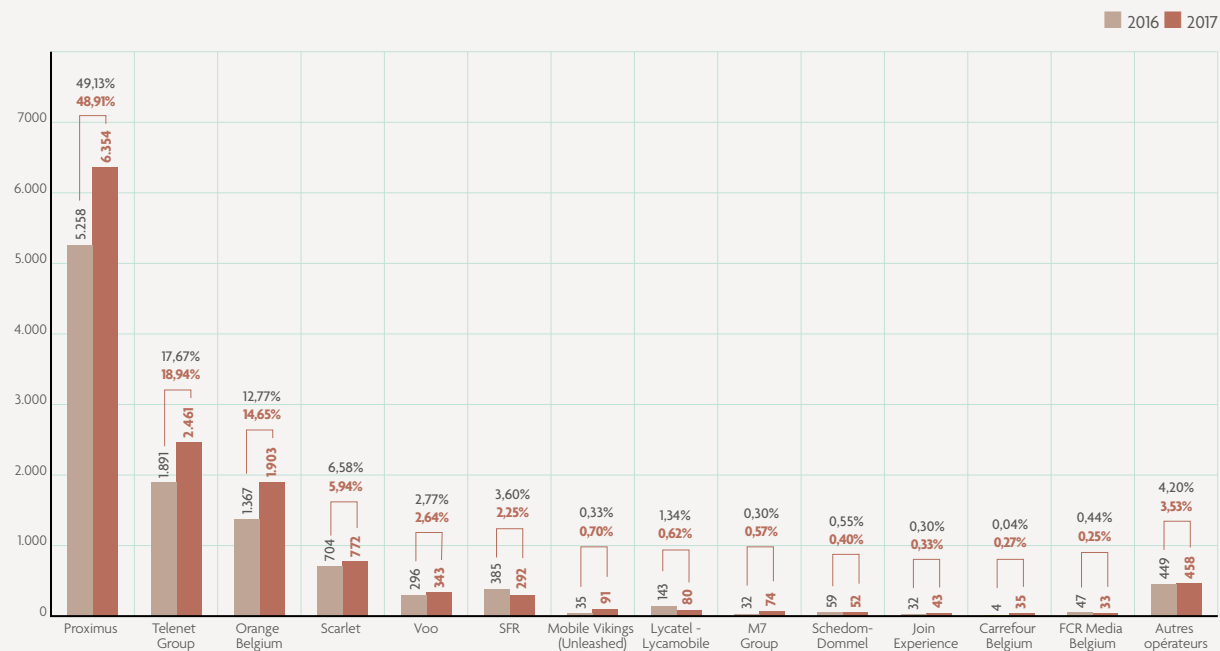


Tableau 8

Soulignons que l'année 2017 connaît une hausse (+21,39%) du nombre de dossiers de Médiation (12.991 au lieu de 10.702 plaintes en 2016).

Sans tenir compte des dossiers relatifs au harcèlement par téléphone, la répartition par opérateur est tout à fait identique à celle épinglée au tableau 4. Proximus reste largement en tête avec 6.354 dossiers (pour 5.258 en 2016) et connaît une stabilité en termes de pourcentage. Un peu moins de la moitié des dossiers de médiation à traiter visent l'opérateur Proximus (48,91% pour 49,13% en 2016). Le top 5 est complété par Telenet (2.461 pour 1.891 en 2016), Orange Belgium (1.903 pour 1.367 en 2016), Scarlet (772 pour 704 en 2016) et Voo (343 pour 296 en 2016). Nous pouvons constater une relative stabilité en termes de pourcentage auprès de ces opérateurs. SFR prend la 6ème place du classement avec 292 dossiers médiation introduits en 2017 (pour 385 en 2016).

6. Évolution en pourcentage des plaintes Médiation par opérateur

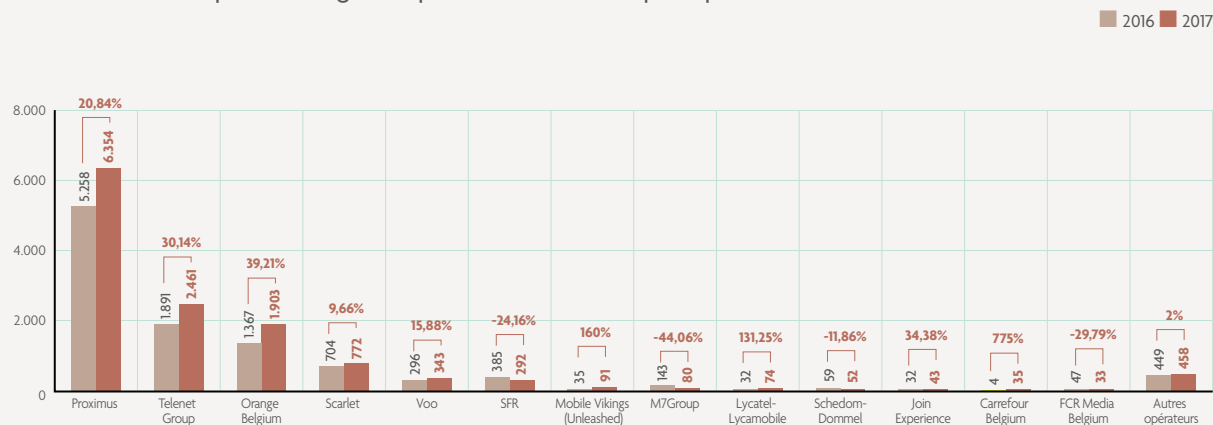


Tableau 9

La tendance à la hausse relevée au tableau 5 (+10,21%) peut se confirmer ici (+21,39%).

En ne tenant compte que des demandes d'intervention de médiation, Telenet Group (+30,14%), Orange Belgium (+39,21%), Mobile Vikings (+160%), Lycatel-Lycamobile (+131,25%) et Join Experience (+34,38%) connaissent une augmentation en termes de pourcentage au-delà de la tendance générale. Proximus est très proche du pourcentage moyen (+20,84%). Nous pouvons constater, par contre, que l'évolution de Scarlet (+9,66%) et de Voo (+15,88%) se situe en dessous de cette tendance générale.

E. Catégories de plaintes Médiation

MC: plaintes multi-catégories mC: plaintes mono-catégorie

	Total 2016	Total % 2016	MC 2016	mC 2016	mC 2016%
facturation	6.307	49,09%	2.138	4.169	53,22%
dérangements	1.697	13,21%	819	878	11,21%
questions contractuelles	1.678	13,06%	858	820	10,47%
raccordement	529	4,12%	238	291	3,71%
suiti des plaintes	390	3,04%	236	154	1,97%
équipements terminaux	388	3,02%	76	312	3,98%
vie privée	372	2,90%	63	309	3,94%
accueil	340	2,65%	252	88	1,12%
divers	298	2,32%	60	238	3,04%
portabilité	281	2,19%	110	171	2,18%
questions de principe	217	1,69%	58	159	2,03%
cartes prépayées	165	1,28%	41	124	1,58%
sécurité	77	0,60%	34	43	0,55%
dommage travaux d'infrastructure	74	0,58%	21	53	0,68%
annuaires	34	0,26%	9	25	0,32%
Total	12.847	100%	5.013	7.834	100%

Tableau 10

Sans tenir compte des réclamations liées au harcèlement par téléphone, les plaintes « facturation » restent très clairement majoritaires (48,92% contre 49,09% en 2016). A l'instar de l'année précédente, les catégories « questions contractuelles », « dérangements » et « raccordement » complètent le top 4. Les plaintes portant sur les questions contractuelles prennent la deuxième position et, tant en termes de volume qu'en termes de pourcentage, connaissent une hausse (18,47% contre 13,06% en 2016). En 2017, les plaintes « dérangements » diminuent en termes de pourcentage (10,68% contre 13,21% en 2016). Les litiges « raccordement » restent stables (4,38% contre 4,12% en 2016). Les réclamations concernant la « vie privée » prennent la 5ème place du classement (4%) alors qu'en 2016, elles arrivaient en 7ème position (2,90%).

Les litiges relatifs à « l'accueil » augmentent tant en termes de volume qu'en termes de pourcentage (3,12% contre 2,65%).

En 2017, la catégorie « équipements terminaux » a été supprimée afin de coller au mieux à la réalité de terrain.

Nous pouvons constater que les plaintes relatives à l'accueil sont majoritairement associées à une autre catégorie.

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

	Total 2017	Total % 2017	B2C 2017	B2C% 2017	MC 2017	mC 2017	2017%
facturation	8.097	48,92%	7064	49,28%	3529	4568	52,31%
questions contractuelles	3.056	18,47%	2644	18,45%	1852	1204	13,79%
dérangements	1.768	10,68%	1437	10,03%	845	923	10,57%
raccordement	725	4,38%	631	4,40%	349	376	4,31%
vie privée	662	4%	616	4,30%	107	555	6,36%
accueil	516	3,12%	440	3,07%	436	80	0,92%
portabilité	473	2,86%	369	2,57%	212	261	2,99%
cartes prépayées	391	2,36%	381	2,66%	93	298	3,41%
suiti des plaintes	335	2,02%	304	2,12%	202	133	1,52%
divers	209	1,26%	183	1,28%	30	179	2,05%
questions de principe	128	0,77%	114	0,80%	79	49	0,56%
sécurité	80	0,48%	66	0,46%	44	36	0,41%
dommage travaux d'infrastructure	80	0,48%	61	0,43%	30	50	0,57%
annuaires	30	0,18%	24	0,17%	9	21	0,24%
équipements terminaux	/	/	/	/	/	/	/
Total	16550	100%	14334	100%	7817	8733	100%

2

PLAINTES TRAITÉES EN 2017

2. Plaintes traitées en 2017	12
A. Aperçu des plaintes traitées entre 2015 et 2017	14
B. Répartition des plaintes traitées par procédure	14
C. Délai moyen de traitement par procédure en 2017	14
D. Plaintes Appels malveillants	15
E. Plaintes Médiation	15
1. Recevabilité	15
2. Motifs d'irrecevabilité	16
3. Résultats	17
4. Résultats positifs pour les plaignants	18
F. Demandes d'information par téléphone	19

A. Aperçu des plaintes traitées entre 2015 et 2017

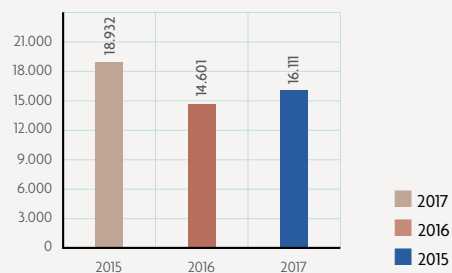


Tableau 11

Nous reprenons, ici, l'évolution du volume de plaintes traitées au sein du service de médiation durant les trois dernières années. Au cours de l'année 2017, nous avons ainsi analysé, traité et clôturé 16.111 dossiers. Le nombre de litiges traités en 2017 est en augmentation par rapport à 2016 (14.601), suite logique de la hausse du nombre de plaintes déposées.

B. Répartition des plaintes traitées par procédure

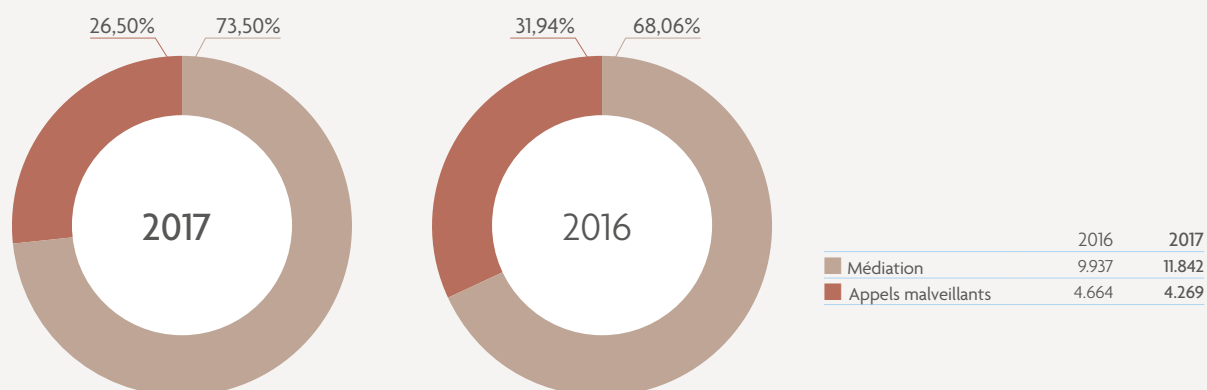


Tableau 12

Le nombre de dossiers de médiation clôturés connaît une croissance (11.842) par rapport à l'année précédente (9.937 en 2016), à l'inverse des dossiers clôturés concernant les appels malveillants (4.269 pour 4.664 en 2016).

C. Délai moyen de traitement par procédure en 2017

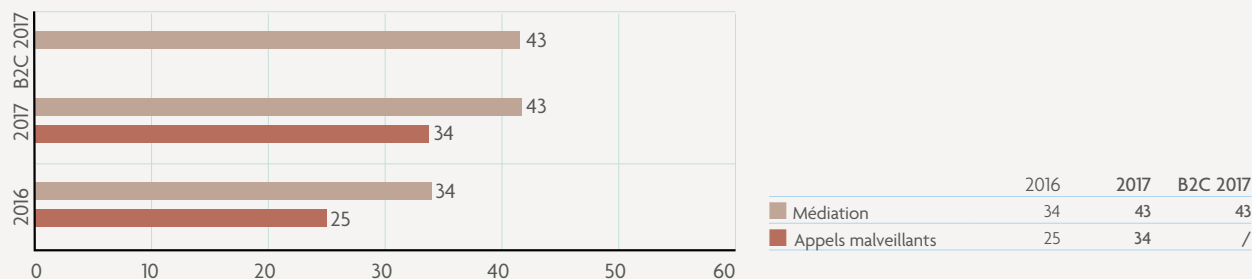


Tableau 13

Durant l'année 2017, un dossier de médiation a été clôturé, en moyenne, en 43 jours calendrier (contre 34 en 2016). Une demande d'aide relative à un harcèlement par téléphone a été gérée, en moyenne, en 34 jours calendrier (contre 25 en 2016).

D. Plaintes Appels malveillants

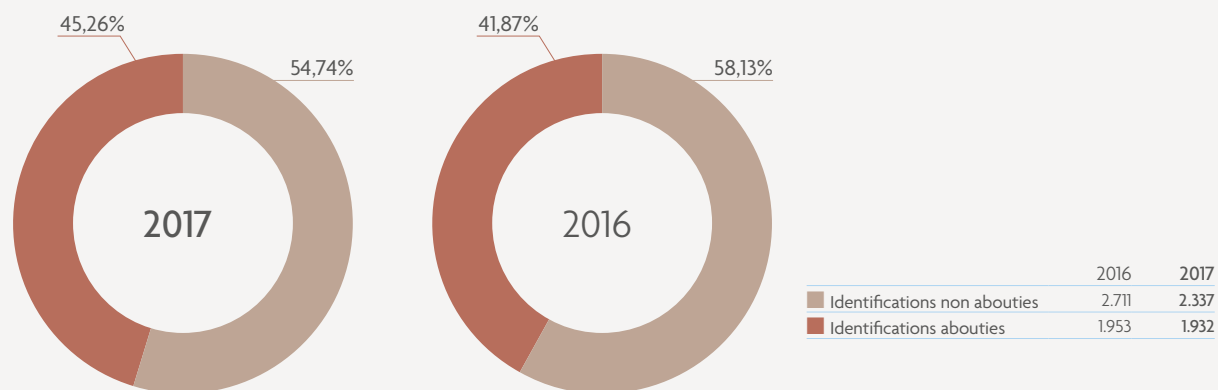


Tableau 14

Un peu plus de la moitié des dossiers afférents au harcèlement téléphonique se sont clôturés par l'absence d'identification du présumé auteur/des présumés auteurs d'appels/sms malveillants ou dérangeants (54,74% contre 58,13% en 2016). Nous constatons une hausse, en termes de pourcentage, du nombre de doléances où une identification a pu être communiquée (45,26% contre 41,87% en 2016). Ceci peut, notamment, s'expliquer par la fin de l'anonymat des cartes prépayées (voir le chapitre 8 du présent rapport).

E. Plaintes Médiation

1. Recevabilité

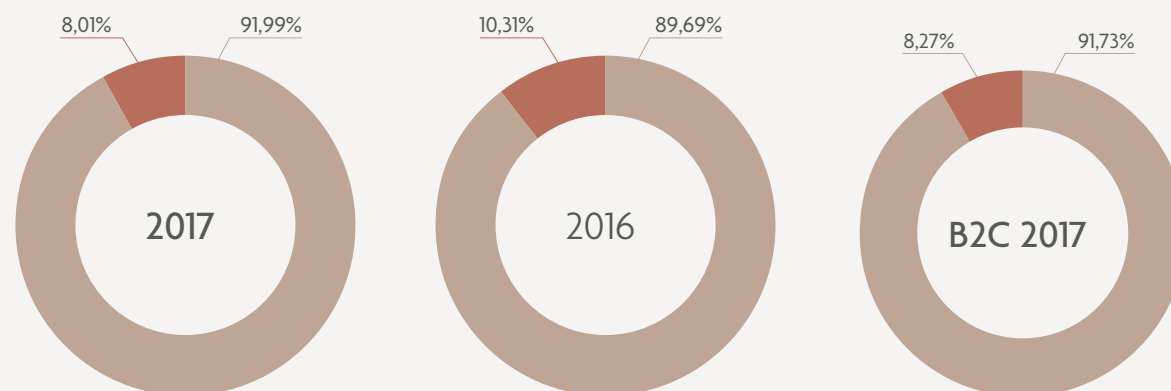
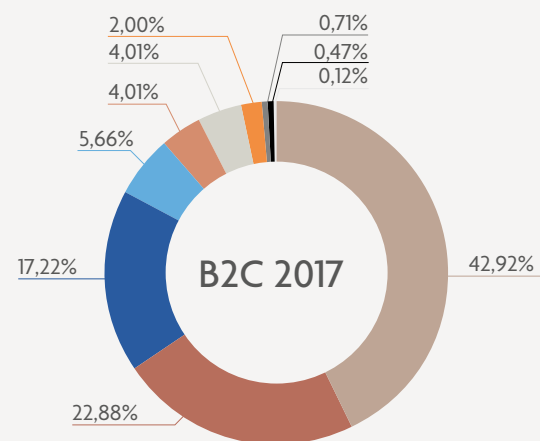
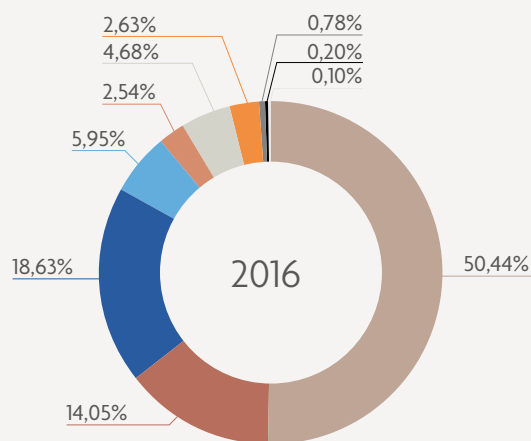
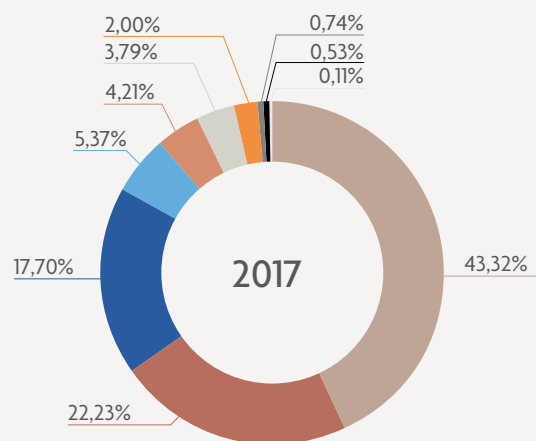


Tableau 15

Les litiges de Médiation repris comme recevables sont en légère augmentation en termes de pourcentage (91,99% pour 89,69% en 2016). Le pourcentage de dossiers de médiation déclarés recevables visant des plaignants non professionnels (« Business to Consumer ») est quasiment identique, soit 91,73%.

2. Motifs d'irrecevabilité



	2016	2017	B2C 2017
Recours	517	411	364
Données incomplètes	144	211	194
Autre secteur concerné	191	168	146
Procédure judiciaire	61	51	48
Conflit privé	26	40	34
Faits de plus d'une année	48	36	34
Problème de compréhension	27	19	17
Opérateurs étrangers	8	7	6
Hors attributions	2	5	4
Plainte vexatoire	1	1	1

Table 16

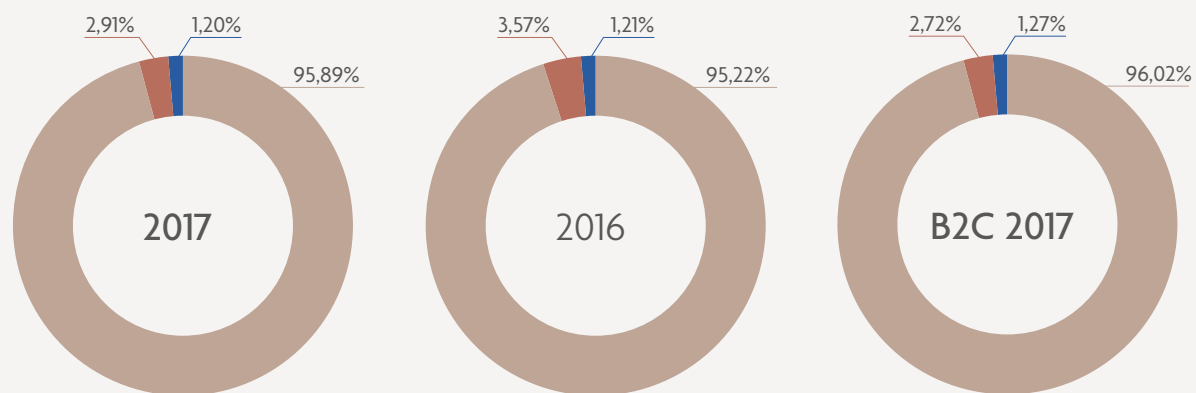
Dans 43,32% des dossiers de médiation refusés, le service de médiation a estimé la plainte irrecevable en raison de l'absence de prise de contact préalable avec l'opérateur concerné (contre 50,44% en 2016).

22,23% des plaintes non recevables en 2017 étaient jugées comme incomplètes (contre 14,05% en 2016). Dans 17,70% des dossiers non recevables, nous avons refusé leur traitement parce que le problème soulevé visait un autre secteur que les télécoms. 5,37% des litiges déclarés non recevables relevaient d'une procédure judiciaire (contre 5,95% en 2016) et 4,21% d'un conflit d'ordre privé (contre 2,54% en 2016).

3,79% des doléances déclarées irrecevables auprès de notre service concernaient en 2017 des faits de plus d'un an (contre 4,68% en 2016) ou faisaient l'objet de problème de compréhension (2% contre 2,63% en 2016). En 2017, 0,74% des plaintes ont également été reprises comme non recevables car relatives à des opérateurs étrangers ou jugées comme hors attributions (0,53% contre 0,20% en 2016) ou encore comme vexatoire (0,11% contre 0,10 en 2016).

En ce qui concerne les plaignants non professionnels («Business to Consumer»), l'ensemble des pourcentages est majoritairement semblable.

3. Résultats

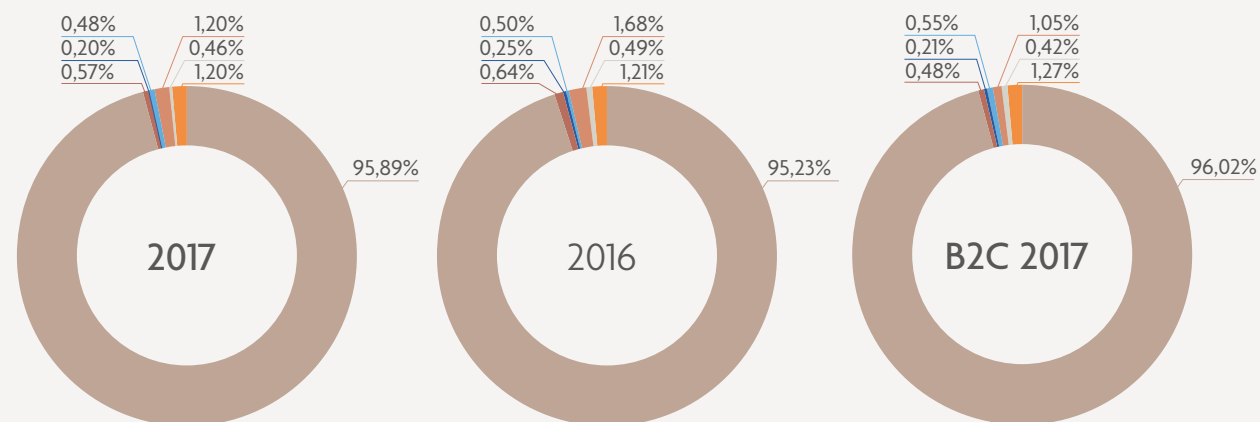


	2016	2017	B2C 2017
Conciliations	8.486	10.445	9.036
Recommandations	318	317	256
Plaintes retirées	108	131	120

Tableau 17

Une écrasante majorité des dossiers traités aboutit à un règlement à l'amiable (95,89% pour 95,22% en 2016). Le nombre de recommandations formulées enregistre une légère baisse en termes de pourcentage (2,91% pour 3,57% en 2016). A noter que le nombre de réclamations retirées est, quant à lui, en augmentation (131 pour 108 en 2016).

4. Résultats positifs pour les plaignants



	2016	2017	B2C 2017
Conciliations	8.486	10.445	9.036
Recommandations favorables au client suivies par la firme	57	62	45
Recommandations favorables au client partiellement suivies par la firme	22	22	20
Recommandations sans suite de la firme après 40 jours : elles deviennent exécutoires	45	52	52
Résultats négatifs	150	131	99
Recommandations sans suite de la firme avant le délai de 40 jours	44	50	40
Plaintes retirées	108	131	120

Tableau 18

Les résultats positifs (10.581 contre 8.610 en 2016) reprennent le total des conciliations (10.445 contre 8.486 en 2016), des recommandations favorables aux plaignants suivies par la firme (62 contre 57 en 2016), des recommandations sans suite de la firme devenant exécutoires (52 contre 45 en 2016) et des recommandations favorables au plaignant partiellement suivies par la firme (22 en 2016 et 2017).

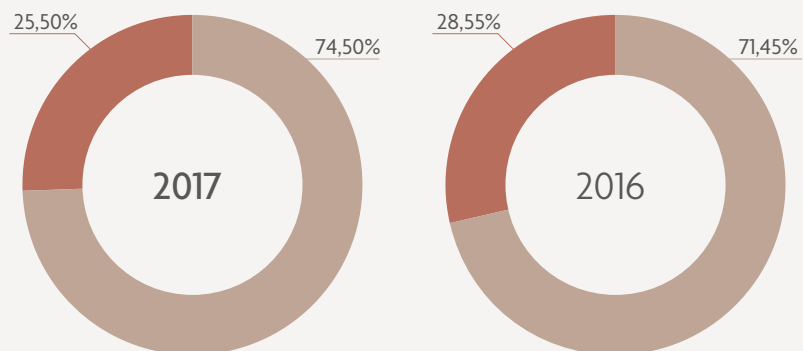
Il faut savoir que, dans un délai de vingt jours ouvrables à compter de la date de notification de la recommandation par le service de médiation, l'opérateur est tenu d'informer le plaignant et le service de médiation de sa décision motivée. Après expiration dudit délai, en cas de non-respect de la disposition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

certaines entreprises publiques économiques), l'opérateur est tenu d'exécuter la recommandation en ce qui concerne les aspects spécifiques au plaignant.

Les résultats négatifs (131 contre 150 en 2016) comptabilisent le total des recommandations en concordance avec la firme (41 contre 49 en 2016) et des recommandations favorables aux plaignants non suivies par la firme (90 contre 101 en 2016). Au 31 décembre 2017, nous comptons, par ailleurs, 50 recommandations en instance (contre 44 en 2016) c'est-à-dire sans suite motivée de l'opérateur mais pour lesquelles le délai de 40 jours n'était pas encore atteint.

Tout comme les années précédentes, 2017 peut être considérée comme une année positive : pour 97,14% des dossiers clôturés (96,61% en 2016), nous sommes parvenus à obtenir un résultat favorable aux usagers des télécoms.

F. Demandes d'information par téléphone



	2016	2017
Information Médiation	4.579	4.580
Information Appels malveillants	1.830	1.568

Tableau 19

Une des missions du service de médiation consiste à orienter au mieux les consommateurs qui s'adressent à lui oralement. Nous avons, dès lors, décidé de comptabiliser le nombre de demandes d'information par téléphone représentant clairement un volume de travail important. Ces aides directes par téléphone n'aboutissent pas toujours, par la suite, à la création d'un dossier.

4.580 demandes d'information par téléphone (74,50% pour 71,45% en 2016) concernaient une problématique de médiation. 281 de ces demandes par téléphone visaient un autre secteur (6,14%). 1.568 demandes d'information (25,50% pour 28,55% en 2016) visaient à obtenir des informations quant au harcèlement téléphonique.

3

CONCILIATIONS ET RECOMMANDATIONS PAR OPERATEUR

3. Conciliations et recommandations

par opérateur	20
A. Introduction	22
B. Traitement des plaintes et collaboration avec le service de médiation	22
1. Proximus	22
2. Telenet Group	24
3. Orange	27
4. Scarlet	27
5. Voo	28
6. SFR	29
7. M7Group	30
8. Mobile Vikings	30
9. Lycamobile	31
10. Schedom-Dommel	31
C. Recommandations aux opérateurs	32

A. Introduction



La mission principale du service de médiation pour les télécommunications consiste à jouer le rôle de conciliateur dans les plaintes des utilisateurs visant les opérateurs de télécommunications.

L'objectif de la médiation est de parvenir à un règlement à l'amiable. Il s'agit d'un accord entre les parties concernées, qui fait que la plainte peut être considérée comme réglée. Sur les plaintes traitées en 2017, 95,89% ont abouti à une conciliation. Ce résultat positif s'inscrit parfaitement dans la ligne du résultat atteint en 2016 : 95,22% des plaintes traitées avaient alors pu être réglées à l'amiable.

Si la médiation ne débouche pas sur un accord entre le plaignant et l'opérateur ou les opérateurs concerné(s), le service de médiation rédige une recommandation. À cet égard, le service de médiation adopte une position objective basée sur les éléments présents dans le dossier et tenant compte des dispositions légales et réglementaires pertinentes, ainsi que du principe d'équité. Une recommandation n'est pas contraignante pour les parties concernées. Cela n'empêche pas que les opérateurs soient tenus de réagir par écrit aux recommandations, et ce, tant vis-à-vis des plaignants que du service de médiation. Si un opérateur décide de ne pas donner suite à une recommandation du service de médiation, la loi l'oblige à motiver sa réaction. Sur les plaintes traitées en 2017, 2,91% se sont conclues sur une recommandation, contre 3,57% en 2016.

À côté des conciliations et des recommandations, les plaintes peuvent également être retirées, ce qui a été le cas en 2017 pour 1,20% des dossiers traités. Le retrait des plaintes s'effectue presque toujours à l'initiative du plaignant, qui peut, à tout moment, décider de se retirer de la procédure de médiation. Par analogie avec les rapports annuels précédents, ce chapitre sera consacré à une analyse des plaintes que le service de médiation a traitées en 2017.

Comme point de départ, nous avons pris les dix opérateurs pour lesquels le service de médiation a dû traiter le plus de plaintes au cours de cette année. Ces dix opérateurs sont, par ordre décroissant, Proximus (5.782 plaintes); Telenet Group, formé par Telenet et Base (2.219 plaintes); Orange (1.731 plaintes); Scarlet (718 plaintes); Voo (300 plaintes); SFR (287 plaintes); M7Group, mieux connu sous les noms de marque TV Vlaanderen et TéléSAT (83 plaintes); Mobile Vikings (73 plaintes); Lycamobile (73 plaintes) et enfin Schem-Dommel (47 plaintes).

À l'exception des nouveaux venus (Mobile Vikings et Lycamobile), il n'y a que peu de modifications dans la composition de ce « top 10 » des opérateurs par rapport à 2016.

Pour chaque opérateur du top 10, nous allons analyser les plaintes traitées par le service de médiation en 2017 et plus particulièrement la proportion entre conciliations et recommandations. Le traitement des plaintes sera examiné en détails pour chaque opérateur, à l'aide d'exemples représentatifs. La manière dont les opérateurs collaborent avec le service de médiation et leur souci de trouver une solution, de nature structurelle ou non, pour leurs clients seront également abordés. Pour tous ces aspects, nous présenterons l'évolution par rapport à 2016. En fin de chapitre, un bilan général portant sur l'attitude des opérateurs par rapport à la mission légale de médiation du service de médiation sera proposé et des recommandations seront formulées afin d'optimiser la collaboration.

B. Traitement des plaintes et collaboration avec le service de médiation

1. Proximus

La tendance qui, depuis plusieurs années, voyait baisser le nombre de plaintes traitées visant Proximus s'est inversée en 2017. Avec 5.782 plaintes en 2017 (contre 4 726 plaintes

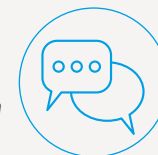
en 2016), Proximus se maintient en tête du « top 10 ». Les principaux thèmes abordés en 2017 lors du traitement des litiges afférents à Proximus sont, d'une part, la facturation contestée des frais d'abonnement relatifs aux packs (662 plaintes) et, d'autre part, les irrégularités à l'occasion de la résiliation des contrats (418 plaintes).

La durée moyenne du traitement par le service de médiation d'une plainte visant Proximus a atteint 46 jours calendrier en 2017, contre 36 jours en 2016.

1.1. Conciliations

En 2017, le service de médiation est parvenu à un règlement à l'amiable pour 97,01% des plaintes introduites contre Proximus.

1.1.1. Exemple



Le 3 juillet 2017, le CPAS de la commune de H. a fait appel au service de médiation parce que l'un de ses clients, Madame M., rencontrait un problème persistant avec Proximus. Elle avait pris contact en décembre 2016 avec l'opérateur afin de résilier son abonnement Internet. Comme Madame M. continuait malgré tout à recevoir des factures Proximus, elle s'était rendue au CPAS local, où un collaborateur avait contacté le service clientèle le 14 février 2017. Une demande de résiliation en ligne avait été introduite simultanément. Cette démarche n'a pas apporté de solution : Madame M. a continué à recevoir des factures de Proximus. Malgré d'autres tentatives pour résoudre le problème en première ligne, elle a reçu en juin 2017 une mise en demeure d'un huissier de justice qui agissait à la demande de Proximus. Ce n'est que dans le cadre de la réclamation auprès du service de médiation que Proximus a procédé aux régularisations nécessaires et que toutes les factures, depuis le 1er janvier 2017, ont été créditées. L'huissier de justice a été invité à mettre fin à

la procédure de recouvrement. Le service de médiation a clôturé le dossier en date du 4 août 2017.

1.1.2. Analyse

L'exemple cité montre que Proximus trouve souvent une solution efficace aux plaintes qui s'éternisent une fois que le service de médiation intervient. Cela n'empêche cependant pas que, pour un nombre significatif de dossiers, le travail de médiation effectué par notre service soit long et intensif avant de parvenir à une solution. La raison ? Un problème informatique qui, en 2017, a généré de nombreuses plaintes à l'encontre de Proximus. Ce problème informatique a engendré un très grand nombre de factures erronées, au point même que Proximus avait décidé de ne plus envoyer temporairement de factures mensuelles aux clients concernés, ce qui, à son tour, a entraîné des plaintes auprès du service de médiation. Il est apparu, en outre, lors du traitement des plaintes, que le problème informatique au sein de Proximus empêchait également la bonne exécution des demandes de résiliation.

1.2. Recommandations

Sur toutes les plaintes visant Proximus traitées en 2017, le service de médiation a formulé une recommandation dans 1,73% des cas (100 plaintes), à défaut de règlement à l'amiable. Dans 21 recommandations, le service de médiation a souscrit au point de vue de Proximus. 79 recommandations ont été formulées en faveur du plaignant. Sur ce nombre, 41 ont été suivies par Proximus. Dans 8 dossiers, la suite que Proximus a donnée à la recommandation n'était pas encore connue au 31 décembre 2017.

1.2.1. Exemple

En novembre 2016, Monsieur C. avait décidé de passer à un abonnement « Tuttimus ». Il avait fait ce choix en raison de la promotion attractive proposée par Proximus aux

nouveaux clients « Tuttimus », à savoir l'offre d'un téléviseur à 49€. En fin de compte, cet appareil n'a été livré que près de quatre mois plus tard à Monsieur C. Dès l'activation de l'abonnement, le plaignant a rencontré des problèmes au niveau de l'application TV, si bien qu'il ne pouvait pas faire usage de son bouquet payant « All-Sports ». Ce problème n'a été résolu par Proximus qu'au bout de deux mois. En outre, Monsieur C. a signalé d'autres problèmes qui se sont manifestés depuis l'activation de l'abonnement Tuttimus. Il a notamment reçu des factures au montant bien supérieur à celui convenu dans le contrat. Monsieur C. avait l'impression que ses deux abonnements GSM étaient facturés deux fois. Il a dénoncé le fait que Proximus ne soit pas capable de résoudre les nombreux problèmes de manière structurelle en première ligne. Le 6 janvier 2017, il a fait appel au service de médiation, non seulement en vue d'une correction de la facturation, mais aussi pour obtenir une compensation en raison du désagrément subi.

Au cours de la procédure de médiation, Proximus a fait savoir qu'un problème logiciel au niveau des fichiers internes empêchait toute correction de la facturation. Aucune solution n'a pu être trouvée avant la fin de la durée maximale de traitement, soit 90 jours, si bien que le 3 avril 2017, le service de médiation s'est vu contraint de formuler une recommandation pour clôturer cette plainte.

Dans son argumentation, le service de médiation a évoqué le fait que pour beaucoup d'autres plaintes, il avait été établi qu'un problème informatique au sein de Proximus empêchait de donner une suite appropriée à des contestations fondées relatives à la facturation. Le service de médiation a déploré qu'aucune solution n'ait été trouvée par Proximus en ce qui concerne ce problème structurel, qui a occasionné de nombreux inconvénients pour les clients.

Le service de médiation a recommandé à Proximus de rectifier la facturation le plus rapidement possible, d'une part, et d'accorder une compensation sous la forme de



Sur les plaintes traitées en 2017, 95,89% ont abouti à une conciliation.

trois mois d'abonnement gratuit pour le pack « Tuttimus », d'autre part. Le service de médiation a indiqué, en outre, que Proximus devait assurer la suspension de la procédure de recouvrement en attente des corrections nécessaires.

À peine trois jours plus tard, le 6 avril 2017, Proximus a fait savoir que le transfert vers les différents systèmes avait eu lieu, si bien que le problème de la facturation pouvait être définitivement traité. Les notes de crédit nécessaires ont alors été établies. En outre, Proximus a pris les mesures né-

cessaires pour que les factures ultérieures soient toujours établies correctement.

1.2.2. Analyse

La majorité des plaintes visant Proximus qui ont débouché sur une recommandation en 2017 concernaient la facturation. L'exemple cité est très représentatif : diverses recommandations ont dû être établies à propos de plaintes de clients Proximus qui, en raison du problème informatique déjà mentionné plus haut, ont reçu, à plusieurs reprises, des factures erronées. Par exemple, les tarifs et les réductions prévus contractuellement n'étaient pas appliqués, ou les demandes de résiliation des clients n'avaient pas été transmises dans les fichiers internes. Plusieurs réclamations concernant la facturation de l'Internet mobile et les frais de rappel, l'absence de formulaire de virement dans les factures au format papier et l'impossibilité de faire bloquer certains appels entrants dérangeants par Proximus se sont conclues en 2017 par une recommandation, parce qu'il est apparu impossible de concilier les points de vue des parties concernées.

1.3. Collaboration entre Proximus et le service de médiation

Compte tenu du fait que dans la très grande majorité des plaintes adressées contre Proximus et traitées en 2017, un règlement à l'amiable a pu être établi et qu'en outre, un grand nombre de recommandations ont été suivies par l'opérateur, nous pouvons affirmer que Proximus a, durant l'année écoulée, fait preuve d'une volonté suffisante de conciliation. La recherche de règlements à l'amiable a, d'ailleurs, été l'objectif principal de plusieurs réunions de concertation organisées en 2017, au cours desquelles des dizaines de dossiers problématiques ont été examinés. Même si cette volonté de résoudre les plaintes constitue le fondement d'une collaboration avec le service de médiation, il est difficile de ne pas évoquer un certain nombre de points méritant l'attention. Lors du traitement des plaintes

visant Proximus, le service de médiation a malheureusement constaté des délais de réaction fort longs de la part de l'opérateur.

Alors que le service de médiation attend des opérateurs qu'ils fassent connaître leur point de vue au sujet des plaintes dans un délai de 10 jours, Proximus n'a réussi que de manière sporadique à respecter cette échéance. Il n'est donc pas étonnant que la durée moyenne du traitement des plaintes visant Proximus par le service de médiation ait grimpé à 46 jours (contre 36 jours en 2016).

La deuxième problématique, mise à jour en 2017, concerne le caractère limité des mesures structurelles adoptées par Proximus à la suite des plaintes. Ce qui pose question avant tout, c'est le fait que l'opérateur n'ait pas réussi à résoudre ses problèmes informatiques internes, lesquels avaient donné lieu, pendant environ un an, à des centaines de litiges relatifs à des facturations injustifiées introduites auprès du service de médiation.

Un troisième point d'attention concerne l'obtention des informations nécessaires au traitement fondé et objectif des plaintes soumises au service de médiation. Dans un nombre significatif de cas, Proximus n'a pas réussi à fournir au service de médiation les pièces et les informations pertinentes, comme les contrats et la teneur des contacts avec les clients, empêchant ainsi le service de médiation de disposer d'un dossier complètement documenté.

Un quatrième aspect où Proximus peut encore optimiser sa collaboration avec le service de médiation concerne la formulation spontanée de la position prise au sujet des plaintes dans la langue du client, plus précisément lorsqu'il s'agit de plaintes adressées en langue allemande ou en langue anglaise.

2. Telenet Group

Depuis le 1^{er} janvier 2017, les plaintes visant Telenet et Base traitées par le service de médiation ont été regroupées de commun accord sous la rubrique de l'opérateur « Telenet Group ». En 2017, 2.219 plaintes visant Telenet Group ont été traitées par le service de médiation, contre 1 715 en 2016. La tendance à la hausse des plaintes, initiée en 2015, se poursuit donc. Ces plaintes ont principalement porté sur la facturation erronée des frais d'abonnement (199 plaintes) et sur la facturation contestée des frais d'internet mobile à l'étranger (149 plaintes). En outre, en 2017, certains thèmes singuliers sont apparus dans des dizaines de plaintes, comme les interruptions des services de télécommunications en raison d'adaptations sur le réseau.

En 2017, la durée moyenne du traitement d'une plainte visant Telenet par le service de médiation a atteint 37 jours calendrier.



Le service de médiation attend des opérateurs qu'ils fassent connaître leur point de vue au sujet des plaintes dans un délai de 10 jours.

2.1. Conciliations

En 2017, 96,71% des plaintes visant Telenet traitées par le service de médiation ont été résolues par un règlement à l'amiable.

2.1.1. Exemple

Le 16 août 2017, Monsieur B. a adressé une plainte au service de médiation parce qu'il ne réussissait pas à faire annuler un abonnement d'essai pour l'option TV «Play». Il a fait état d'une vente forcée d'un service qui, en outre, lui a été facturé. Ses lettres de résiliation adressées à Telenet sont restées sans réponse. Dans le cadre de la plainte auprès du service de médiation, Telenet a fait savoir, le 18 août 2017, que l'option «Play» cesserait d'exister à la fin de la période de promotion, à savoir le 23 août 2017. Selon Telenet, il était tout à fait habituel que cet abonnement d'essai soit facturé et il serait déduit de la facture suivante. Monsieur B. est resté très étonné du fait que Telenet lui ait facturé des coûts pour un abonnement d'essai pour lequel il n'avait, d'ailleurs, signé aucun contrat. Telenet a pu, ensuite, démontrer que le montant facturé avait, entre-temps, été annulé. Monsieur B. a vérifié la chose, avant de confirmer que l'opérateur avait apporté les corrections nécessaires. Le dossier a, ensuite, pu être clôturé le 4 septembre 2017.

2.1.2. Analyse

L'exemple cité montre que Telenet a traité avec le sérieux nécessaire les plaintes déposées auprès du service de médiation en 2017 et a réussi à dissiper la confusion qui est régulièrement apparue dans l'esprit des utilisateurs. De nombreuses plaintes ont, ensuite, pu être réglées à l'amiable par le service de médiation, après que Telenet se soit montré disposé à créditer les montants litigieux à titre commercial. En 2017, cet opérateur a, de nouveau, fait clairement le choix de régler dans les plus brefs délais le plus grand nombre possible de plaintes individuelles soumises au service de médiation. Cependant, lorsque les plaintes découlaient d'opérations à grande échelle au sein de Telenet, concernant un grand

nombre de clients, l'opérateur s'est montré moins conciliant, comme nous le verrons plus loin.

2.2. Recommandations

Dans 2,43% des litiges afférents à Telenet et traités en 2017, il a fallu, à défaut de règlement à l'amiable, établir une recommandation. Cela correspond à un total de 54 dossiers. Dans 12 cas, le service de médiation est arrivé à la conclusion que la position de l'opérateur était justifiée. Telenet a ignoré 28 de ces recommandations. En revanche, 7 recommandations ont été suivies par l'opérateur. Au 31 décembre 2017, il subsistait encore 3 recommandations visant Telenet dont l'issue n'était pas connue.

2.2.1. Exemple

Monsieur S. a fait appel le 8 juin 2007 au service de médiation car Telenet avait annoncé une interruption temporaire des services en raison d'activités sur le réseau sous la désignation de «grand chantier réseau». Monsieur S. a indiqué que c'est surtout l'indisponibilité du service Internet en période d'examen de ses enfants aux études qui a posé problème. Il estimait que Telenet, en raison des services non livrés, devait lui attribuer une réduction proportionnelle sur sa redevance d'abonnement. À la suite de cette plainte, Monsieur S. n'a eu aucune réaction en première ligne de la part de Telenet.

Dans le cadre de la plainte auprès du service de médiation, Telenet a, certes, présenté des excuses pour les désagréments subis, mais sans proposer de compensation. Telenet renvoyait à cet égard à ses conditions générales, notamment au point 5.4. : «L'entretien et l'extension du réseau Telenet peuvent amener Telenet à limiter ou suspendre le(s) service(s) pendant une courte période, sans que Telenet vous soit redevable d'une quelconque indemnité. Telenet s'engage à mettre tout en œuvre pour vous en informer dans les plus brefs délais.»

Le service de médiation a constaté que Telenet avait préalablement informé Monsieur S. qu'entre le 9 et le 16 juin 2017, les services de téléphonie fixe, Internet et de télévision pourraient faire l'objet d'interruptions. Celles-ci se sont produites les 12 et 14 juin pendant chaque fois 24 heures. En ce qui concerne la demande d'indemnités, le service de médiation a renvoyé Telenet à ses conditions générales et, plus précisément à l'article 5.1, dans lequel l'opérateur s'engage à fournir des services ininterrompus de la meilleure qualité possible et à résoudre rapidement les éventuelles interruptions.

En outre, le service de médiation avait remarqué que Telenet, en vertu du point 5.2 des conditions générales, offre à ses clients un crédit équivalant aux frais d'abonnement pendant la durée de l'interruption. Cette disposition contractuelle était, selon l'avis du service de médiation, également d'application en cas d'interruptions planifiées et annoncées. Le service de médiation a souligné à cet égard que Telenet avait naturellement le droit d'optimiser son réseau et a fait preuve de compréhension pour l'interruption temporaire des services qui en a découlé. Cela n'empêche toutefois pas que le service de médiation est resté d'avis que si les utilisateurs, en raison des travaux effectués par Telenet, ne peuvent faire usage de ces services, une indemnité correspondant aux frais d'abonnement pour les périodes inactives doit au moins être octroyée. La facturation des frais d'abonnement pour les services dont le client ne peut faire usage en raison d'une intervention de l'opérateur est, en effet, contraire au principe d'équité.

Sur la base de ces considérations, le service de médiation a recommandé à Telenet de créditer les frais d'abonnement pour les trois jours durant lesquels les services n'étaient pas disponibles pour Monsieur S. Cependant, Telenet a communiqué le 4 juillet 2017 son intention de ne pas donner suite à cette recommandation.

2.2.2. Analyse

Grâce au fait que Telenet s'est généralement montré disposé à parvenir à une solution dans les plaintes individuelles, le service de médiation n'a finalement dû établir de recommandations que dans un nombre très limité de cas. La plainte décrite ci-dessus au sujet de l'opération « grand chantier réseau » constitue un exemple pertinent à cet égard. Les plaintes relatives à la mise à niveau « gratuite » des abonnements « Wigo » a entraîné, en 2017, la formulation de quelques recommandations. En effet, dans les plaintes en question, Telenet ne s'est pas montré disposé à intervenir dans la facturation contestée, tout en ne parvenant pas toujours à expliquer de manière satisfaisante cette facturation. Enfin, le service de médiation a également dû formuler des recommandations concernant les plaintes d'abonnés Telenet dont les services avaient été brutalement résiliés, pour cause de médiation collective de dettes par exemple, ainsi que dans des litiges sur la facturation de l'Internet mobile.

2.3. Collaboration entre Telenet et le service de médiation

Sur base de la proportion positive des conciliations par rapport aux recommandations, le service de médiation tient à souligner que la collaboration avec Telenet s'est déroulée de manière constructive en 2017. En outre, à quelques exceptions près, Telenet a pratiqué des délais de réaction acceptables. La durée moyenne de réaction pour une plainte Telenet en 2017 s'est ainsi élevée à 37 jours (contre 30 jours en 2016). De plus, en 2017, différentes réunions de concertation avec Telenet ont été organisées et ont permis à l'opérateur de participer, de manière constructive, à la recherche de solutions concernant des dossiers problématiques et des manquements structurels. Cela n'empêche pourtant pas que la ligne de conduite de cet opérateur dans le traitement des plaintes introduites auprès du service de médiation ne soit pas susceptible

d'améliorations sur un certain nombre d'aspects. Le service de médiation regrette surtout l'attitude rigide adoptée en 2017 dans les dossiers mettant en évidence des manquements structurels, comme le dossier cité relatif à l'opération « grand chantier réseau ». Nous devons, en outre, constater aussi que, d'après les plaintes traitées en 2017, Telenet n'offre pas en première ligne un soutien à ses clients qui contestent la facturation de services rendus par des tiers (comme les services SMS premium). C'est la troisième fois d'affilée que nous devons formuler cette remarque dans notre rapport annuel. Le fait que Telenet ne soit pas parvenu en 2017 à fournir des pièces pertinentes dans certaines plaintes, plus particulièrement des détails sur les connexions de données contestées, est aussi une source de préoccupation pour le service de médiation.

3. Orange

Malgré la progression du nombre de plaintes traitées (de 1.222 plaintes en 2016 à 1.731 en 2017), Orange a reculé dans le « top 10 » des opérateurs, en passant de la 2^e à la 3^e place. Cette modification du classement peut s'expliquer par le regroupement des plaintes visant Base et Telenet à partir de 2017. Le nombre le plus important de plaintes traitées en 2017 (180) a été enregistré sous la catégorie « questions contractuelles – résiliation ». La facturation des services de M-Commerce par Orange a également suscité un grand nombre de plaintes (167).

En 2017, une plainte visant Orange était en moyenne clôturée dans un délai de 45 jours.

3.1. Conciliations

En 2017, le service de médiation est parvenu à trouver un accord entre les parties concernées pour 97,63% des plaintes dirigées contre Orange.

3.1.1. Exemple

Madame D. soutenait que depuis mars 2017, elle avait contacté Orange dans le but de résilier le service « Internet Everywhere 15 ». Même après plusieurs visites à la boutique Orange de R., Madame D. avait malgré tout continué à recevoir des factures d'Orange pour ce service Internet. S'étant informée auprès du service clientèle le 15 juin 2017, elle avait appris, à son grand étonnement, qu'Orange n'avait jamais enregistré de demande de résiliation. Il ne restait alors pas d'autre choix que de demander l'intervention du service de médiation.

Après le dépôt de la plainte le 28 juin 2017, Orange a fait savoir, le 5 juillet 2017, que la résiliation n'avait pas été effectuée en raison d'une méprise. L'opérateur a corrigé la facturation en créditant quatre factures. Le dossier a été clôturé le 18 juillet 2017.

3.1.2. Analyse

En 2017, Orange s'est montré suffisamment disposé à contribuer à des solutions dans les plaintes introduites auprès du service de médiation, ce qui est illustré par l'exemple précité. Certains utilisateurs ont, ainsi, été étonnés de voir que le service de médiation avait réussi à résoudre dans un délai relativement court certains litiges avec Orange qui traînaient depuis des mois.

3.2. Recommandations

Les chiffres confirment à nouveau qu'à peu de choses près, toutes les plaintes visant Orange qui ont été traitées en 2017 ont pu trouver une solution: seules 27 des 1.731 plaintes ont nécessité la formulation d'une recommandation par le service de médiation, à défaut de règlement à l'amiable. Dans 4 des 27 recommandations, le service de médiation en est venu à la conclusion que la position d'Orange était équitable et justifiée. Pour ce qui concerne les 23 autres recomman-

dations, le service de médiation s'est rangé à la position du plaignant. Parmi ces recommandations, 6 ont été suivies par Orange et 12 ont été rejetées. La réaction d'Orange aux 5 autres recommandations n'était pas encore connue à la date du 31 décembre 2017.

3.2.1. Exemple

Le 25 août 2017, Monsieur V. a demandé au service de médiation d'intervenir, d'une part en raison d'une contestation des messages sms premium facturés par Orange, et, d'autre part, en raison de problèmes liés au transfert d'un numéro d'appel complémentaire vers le réseau Orange. Monsieur V. avait notamment commandé en ligne une carte SIM mais il n'a trouvé, sur le site Internet d'Orange, aucune possibilité de conserver son numéro actuel Proximus en cas de transfert vers le réseau Orange. En première ligne, le service clientèle d'Orange avait renvoyé, en vain, Monsieur V. vers un point de vente où un collaborateur l'a, à son tour, renvoyé au service clientèle. Lorsque Monsieur V. a repris contact avec le service clientèle, on lui a raccroché au nez.

Dans le cadre de la plainte auprès du service de médiation, Orange a posé un geste commercial et procédé au crédit des messages SMS premium facturés (15 €). Une solution a, également, été trouvée s'agissant du transfert souhaité du numéro : le 2 septembre 2017, le numéro d'appel de Monsieur V. était activé sur le réseau Orange. L'opérateur a octroyé une compensation de 5 €. Pour Monsieur V., cependant, une telle indemnisation n'était pas suffisante, d'autant plus qu'il avait subi des désagréments sérieux en raison de la manière discourtoise dont il avait été traité en première ligne. Il a aussi rappelé les manquements sur le site Orange qui ne s'est toutefois pas montré disposé à donner suite à la demande de Monsieur V. concernant une compensation plus élevée. Par conséquent, aucune conciliation n'a pu aboutir.

L'enquête du service de médiation a montré qu'en effet, le site Internet d'Orange ne fournissait pas d'informations suffisam-

ment transparentes au sujet de la possibilité de conserver son numéro lors de l'activation d'une nouvelle carte sim. Depuis le 25 août 2017, Monsieur V. avait déjà entrepris diverses tentatives pour transférer son ancien numéro Proximus sur le réseau Orange. En raison de la communication peu claire sur le site Internet d'Orange, le numéro en question a seulement été activé sur le réseau d'Orange le 2 septembre 2017. Le service de médiation a, par conséquent, estimé que le mécanisme de compensation, conformément à l'article 10 et à l'article 13 de l'Arrêté Royal du 2 juillet 2013 relatif à la portabilité des numéros d'abonnés aux services de communications électroniques, devait être appliqué dans le présent dossier. Cette disposition légale stipule qu'en cas de retard dans l'exécution du portage de numéro, l'opérateur receveur est redevable à l'utilisateur lésé d'une indemnité de 3 € par jour. Le service de médiation a calculé le retard sur 6 jours, ce qui correspond à une indemnité de 18 €. Moyennant le retrait de la compensation déjà offerte de 5 €, Monsieur V. a obtenu une indemnité complémentaire de 13 €. La recommandation avait été établie dans ce sens par le service de médiation le 4 octobre 2017.

Le 31 octobre 2017, Orange a fait savoir qu'elle se pliait à cette recommandation, même si l'opérateur indiquait ne pas pouvoir souscrire à l'argumentation juridique.

3.2.2. Analyse

Compte tenu du nombre limité de recommandations (27) que le service de médiation a formulées en 2017 relativement à des plaintes visant Orange, les conclusions que nous pouvons en tirer ne peuvent pas être définitives. Ces recommandations découlaient de plaintes présentant chaque fois des problématiques différentes pour les utilisateurs.

3.3. Collaboration entre Orange et le service de médiation

Tout comme les années précédentes, Orange a généralement bien collaboré avec le service de médiation en 2017,

et ce, en cherchant avant tout, et avec succès, à obtenir le plus grand nombre possible de règlements à l'amiable à propos de plaintes individuelles. Le service de médiation a organisé en 2017 différents réunions de concertation avec Orange, grâce auxquelles des dossiers problématiques ont pu trouver une conclusion sous la forme d'un règlement à l'amiable. Ces réunions ont également été l'occasion d'introduire des améliorations structurelles dans les procédures et les octrois d'informations, relativement aux points problématiques mis en lumière par les plaintes individuelles. Même si, durant le traitement des plaintes individuelles par le service de médiation, Orange a souvent proposé spontanément des solutions et a adopté des mesures commerciales, le service de médiation est forcé de constater que l'opérateur n'a pas toujours tenu suffisamment compte des arguments de la partie adverse au fur et à mesure que des démarches de médiation supplémentaires s'avéraient nécessaires. Tous ces éléments ont conduit à ce que la durée moyenne du traitement d'une plainte déposée au service de médiation contre Orange soit, en 2017, assez longue, à savoir 45 jours. Il s'agit d'une augmentation significative par rapport à 2016, où une plainte contre Orange était généralement traitée en 35 jours.

4. Scarlet

En 2017, le service de médiation a traité 718 plaintes dirigées contre Scarlet (contre 643 en 2016). Cet opérateur occupe la quatrième place dans le top 10 des opérateurs de télécommunications. Les catégories de plaintes récurrentes en 2017 dans les litiges impliquant Scarlet concernaient des questions contractuelles relatives à la résiliation des abonnements (80 dossiers) et des facturations contestées de frais d'abonnement pour des packs télécoms (63 dossiers).

En moyenne, en 2017, une plainte contre Scarlet était traitée dans un délai de 42 jours.

4.1. Exemple de plainte

À la suite du décès de son époux, Madame L. a résilié, le 21 août 2017, son abonnement Internet chez Scarlet. À son grand étonnement, elle a reçu le 11 septembre 2017 une nouvelle facture de Scarlet pour la période allant du 8 septembre 2017 au 7 octobre 2017 inclus. Madame L. a ensuite pris contact par téléphone avec son ancien opérateur afin de contester cette facture. Après s'être assuré que la lettre de résiliation avait bien été reçue, le collaborateur de Scarlet a conseillé à Madame L. d'ignorer la facture en question. Néanmoins, l'intéressée a ensuite reçu une lettre de rappel et une nouvelle facture de Scarlet. Madame L. a, dès lors, demandé l'intervention du service de médiation le 17 octobre 2017. À la suite de cette plainte, Scarlet a reconnu qu'«une erreur avait été commise» avec la résiliation expliquant que la facturation avait continué à courir de manière injustifiée. Les frais d'abonnement contestés ainsi que les frais de rappel ont été crédités et le solde positif a été remboursé à Madame L. La plainte a été clôturée le 8 novembre 2017.

Le service de médiation a signalé que de telles irrégularités concernant les demandes de résiliation ont constitué en 2017 un problème structurel chez Scarlet. Cette problématique est analysée plus en détail au chapitre 6 du présent rapport annuel.

4.2. Analyse

En 2007, 97,08% des plaintes pour lesquelles le service de médiation est intervenu auprès de Scarlet ont pu déboucher sur un règlement à l'amiable. Sur les 718 plaintes traitées, le service de médiation a rédigé, dans 12 dossiers, une recommandation parce qu'aucune solution de médiation n'avait été trouvée. Seule une recommandation a été formulée à l'avantage de l'opérateur. S'agissant des autres recommandations, la majorité (8) ont été suivies positivement par Scarlet.

En 2017, la durée moyenne de traitement des plaintes visant Scarlet a atteint 42 jours, contre 32 jours en 2016. La bonne collaboration avec le service de médiation s'est manifestée également durant différentes réunions de concertation au cours desquelles Scarlet a pu trouver des solutions dans des dossiers problématiques tandis que certains problèmes structurels ont bénéficié de l'attention nécessaire. Scarlet pourrait encore améliorer la situation en parvenant spontanément aux solutions au début du dossier et en n'attendant pas les arguments du service de médiation. Si ce point est pris en considération, l'évolution négative observée quant au temps de traitement des plaintes pourrait incontestablement s'inverser.

5. Voo

En 2017, le service de médiation est intervenu dans 300 plaintes concernant Voo (contre 256 en 2016). Voo grimpe ainsi de deux places – de la 7^e à la 5^e – dans le classement du top 10 des opérateurs télécoms. La plupart des plaintes enregistrées relatives à Voo visait la contestation de la facturation des frais d'abonnement pour des bouquets télécoms (51).

En moyenne, en 2017, une plainte contre Voo a été traitée par le service de médiation dans un délai de 59 jours calendrier.

5.1. Exemple de plainte

Madame B. a souhaité résilier sa connexion TV chez Voo à compter du 12 juillet 2017. Lorsqu'elle a pris contact avec l'opérateur concerné, on lui a signalé qu'elle devait tenir compte d'un délai de préavis d'un mois, et ce, pour cause de « motifs administratifs ». Madame B. n'a pas admis cette réponse et a fait appel au service de médiation le 7 juillet 2017 vu que le collaborateur de Voo n'était pas disposé à résilier le service à la date souhaitée. Dans le cadre de l'intervention du service de médiation, Voo s'est montré disposé à tenir compte de la date de résiliation demandée et a, par conséquent, arrêté la facturation à partir du 12 juillet 2017.

Madame B. étant satisfaite de cette solution, le dossier a été clôturé sous la forme d'un règlement à l'amiable.

5.2. Analyse



Sur les 300 plaintes contre Voo pour lesquelles le service de médiation a dû intervenir en 2017, 280 ont débouché sur un règlement à l'amiable. En outre, à défaut d'accord entre les parties concernées, 16 recommandations ont dû être formulées allant chaque fois à l'encontre de la position de Voo. Parmi ces recommandations, 4 ont été suivies par Voo et 6 ont été rejetées.

La réaction de Voo aux autres recommandations n'était pas encore connue à la date du 31 décembre 2017.

La collaboration avec Voo a peu évolué en 2017 par rapport aux années précédentes. La cellule Voo Ale-Teledis, notamment, fournit généralement au service de médiation des éléments de réponse trop sommaires pendant le traitement des plaintes. Dès lors, des informations complémentaires doivent souvent être demandées. Nous avons également remarqué que les gestionnaires de dossiers chez Voo n'avaient qu'un droit de décision limité lors de la proposition de solutions dans les litiges, même lorsque le dossier avait pris de l'ampleur et atteint le niveau du service de médiation. Tout cela a eu un impact négatif sur la durée moyenne de traitement des plaintes contre Voo par le service de médiation en 2017, qui est montée à 59 jours, alors qu'en 2016, une plainte contre cet opérateur était traitée en moyenne en 36 jours.

Le service de médiation déplore également le fait que les plaintes contre Voo n'aient, jusqu'à présent, pas encore été suffisamment exploitées pour s'attaquer aux problèmes structurels. Cet état de fait est parfaitement illustré par l'exemple présenté ci-dessus, où se pose un problème récurrent depuis des années présent dans les litiges relatifs



Encore plus de solutions pour les plaintes des usagers des télécoms grâce à notre intervention.

à Voo, à savoir l'application injustifiée d'un délai de préavis d'un mois. Voo viole à cet égard l'article 111/3 § 1 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

6. SFR

Contrairement à la tendance générale à la hausse des plaintes, le service de médiation a dû traiter, en 2017, moins de litiges impliquant SFR (l'ancien Numericable) qu'en 2016. Plus précisément, le nombre de dossiers est passé de 336 à 287. Néanmoins, SFR reste, en 2017, à la 6^e place dans le top 10 des opérateurs. Le principal motif de plainte concernait les défauts et les pannes des packs télécoms (42).

En 2017, il a fallu en moyenne 42 jours pour qu'une plainte relative à SFR introduite auprès du service de médiation puisse être clôturée.

6.1. Exemple de plainte

Monsieur G. était confronté depuis avril 2017 à d'importantes perturbations de sa connexion Internet et TV fournie par SFR. Il lui était alors souvent impossible de surfer sur Internet et/ou de regarder la télévision. En concertation avec SFR, il a installé en mai 2017 un nouveau modem, ce qui n'a pas résolu le problème. Monsieur G. a également fait venir un technicien de SFR qui a constaté que son

câblage intérieur ne présentait aucun défaut et qu'au niveau local, des travaux d'infrastructure sur le réseau de l'opérateur étaient nécessaires. Le 10 juillet 2017, il a introduit une plainte auprès du service de médiation, non seulement en vue d'une solution technique mais également dans l'espoir que l'opérateur interviendrait dans les frais d'intervention facturés et fournirait une compensation sur les frais d'abonnement. Le 12 juillet 2017, SFR lui a fait savoir que des mesures avaient été prises en vue de stabiliser la prestation du service. L'opérateur avait également convenu de créditer les frais d'intervention et proposait une compensation sous la forme de l'octroi d'un mois de frais d'abonnement. Dans sa réponse, Monsieur G. a fait savoir que les perturbations n'avaient pas encore entièrement disparu. Il a également critiqué le fait que SFR ait facturé des frais de rappel. Après une nouvelle médiation, l'opérateur a assuré que des mesures supplémentaires seraient prises en vue d'un service impeccable. Les frais de rappel litigieux ont été crédités. Monsieur G. a toutefois décidé de ne pas attendre une nouvelle intervention de la part de SFR et a résilié les services. Il n'attendait pas d'autre médiation vu les suites positives qui avaient été données au volet financier de sa plainte. Par conséquent, le dossier a été clôturé le 4 septembre 2017.

6.2. Analyse

En 2017, le service de médiation a réussi à trouver une issue positive à presque toutes les plaintes visant SFR. À trois exceptions près, tous les dossiers se sont soldés par un règlement à l'amiable, ou par le retrait des plaintes. Deux des trois recommandations formulées ont reçu une suite favorable auprès de l'opérateur. L'excellente collaboration avec le service de médiation se traduit non seulement par des règlements plutôt favorables des plaintes, mais également par des délais de réaction rapides du côté de SFR. Si la durée moyenne de traitement des plaintes a, malgré tout, atteint 42 jours calendrier en 2017 (contre seulement 26 en 2016), cela s'explique par le fait que le service de

médiation a été contraint d'intervenir, à plusieurs reprises, pour certaines plaintes SFR.

Nous présumons également que SFR a tenu compte des plaintes individuelles pour éliminer des problèmes structurels, expliquant ainsi la baisse des plaintes enregistrées en 2017.

7. M7Group

Le nombre de plaintes traitées par le service de médiation et visant TV Vlaanderen et TéléSAT, les marques commerciales des opérateurs de télécommunications qui font partie de M7Group, baisse sans interruption depuis des années et a atteint, en 2017, un nouveau plancher, à savoir 83 (contre 127 en 2016). La principale problématique abordée durant le traitement des plaintes soumises au service de médiation en 2017 concernait les problèmes liés à la résiliation des abonnements (10 dossiers).

En 2017, les plaintes contre M7Group ont nécessité, en moyenne, 50 jours calendrier pour être traitées.

7.1. Exemple de plainte

Le 9 août 2017, Monsieur V. a fait intervenir le service de médiation parce que TV Vlaanderen avait lancé un abonnement erroné : au lieu d'activer le service mensuel souhaité, « Vakantie TV », l'opérateur avait lancé un abonnement annuel. En première ligne, TV Vlaanderen avait renvoyé Monsieur V. au revendeur, alors qu'en réalité, aucun revendeur n'avait été impliqué dans la commande. TV Vlaanderen a continué à prétendre, par la suite, qu'une éventuelle adaptation de l'abonnement devait passer par l'entremise d'un revendeur. Ce n'est qu'après l'intervention du service de médiation que l'abonnement contesté a été converti au profit de la formule demandée par Monsieur V. Les factures ont également été corrigées en ce sens par TV Vlaanderen. Après confirmation par Monsieur V. que la situation était entièrement rentrée dans l'ordre, le service

de médiation a décidé de clôturer le dossier de plainte au 6 septembre 2017.

7.2. Analyse

En 2017, le service de médiation est parvenu à un règlement à l'amiable pour 71 des 83 plaintes contre M7Group, ce qui correspond à 85,54%. Même si ce résultat est positif, avec un tel score, cet opérateur se situe proportionnellement plus bas que la plupart des autres opérateurs. Le service de médiation s'est vu contraint de clôturer 12 plaintes relatives à TéléSAT par une recommandation parce que cet opérateur, deux à trois mois après le début du dossier, n'avait toujours pas pris position. TéléSAT s'est ensuite également abstenu, la plupart du temps, de réagir à ces recommandations et aux rappels envoyés après 20 jours ouvrables. Par conséquent, ces recommandations sont devenues exécutoires, et ce, conformément à l'article 43bis, §5 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, tel que modifié par l'article 31 de la loi du 27 décembre 2005 portant des dispositions diverses. Cette importante irrégularité, qui revient à refuser de collaborer avec le service de médiation, se manifeste déjà depuis 2016 et offre un contraste frappant avec la collaboration de TV Vlaanderen, qui tient globalement compte de manière correcte des plaintes déposées auprès du service de médiation. Cet opérateur offre, en effet, le plus souvent spontanément une solution, et pratique, en règle générale, à cet égard des délais de réaction acceptables. Dès lors, c'est uniquement à TéléSAT qu'il faut imputer le fait qu'en moyenne, les plaintes communes contre M7Group en 2017 n'ont pu être traitées qu'après un délai de 50 jours calendrier.

8. Mobile Vikings

Mobile Vikings est l'un des deux nouveaux venus sur la liste des 10 opérateurs pour lesquels le service de médiation a traité le plus de plaintes en 2017. Mobile Vikings occupe, en 2017, la 8e place partagée de ce « top 10 », avec 73 plaintes

traitées. Le service de médiation a surtout dû intervenir auprès de Mobile Vikings pour des litiges portant sur des cartes prépayées (15) et sur des transferts de numéros (12).

En 2017, les plaintes relatives à Mobile Vikings traitées par le service de médiation ont été clôturées, en moyenne, au bout de 41 jours calendrier.

8.1. Exemple de plainte

Monsieur D. a fait appel le 20 avril 2017 au service de médiation parce que Mobile Vikings avait supprimé son crédit d'appel datant de plus de 6 mois. Monsieur D. avait bien constaté que les conditions générales de Mobile Vikings mentionnaient, en effet, que la validité du crédit d'appel s'élevait à 6 mois, mais dans le même temps, il a signalé que l'opérateur n'avait jamais précédemment appliqué cette disposition, ce qui pouvait donner l'impression que le crédit d'appel ne serait jamais obsolète. En première ligne, Mobile Vikings avait refusé d'attribuer, de nouveau, le crédit d'appel perdu à Monsieur D. Le 21 avril 2017, Mobile Vikings confirmait au service de médiation sa décision récente d'appliquer la disposition contractuelle concernant la validité du crédit d'appel. L'opérateur faisait allusion au fait que tous les clients avaient été informés par e-mail à ce sujet, raison pour laquelle il n'a pas donné suite à la demande de Monsieur D. Ce dernier restant insatisfait de cette réponse, a affirmé qu'au moment où Mobile Vikings a commencé à appliquer la disposition contractuelle en question, il se trouvait dans l'impossibilité d'utiliser l'ancien crédit d'appel, étant donné qu'à l'époque, il était à l'étranger. Après une nouvelle médiation, Mobile Vikings a accepté de convertir le crédit d'appel perdu de décembre 2016 en « points Viking », qui, à leur tour, pouvaient être convertis en crédit d'appel, le tout pour un montant total de 18,96 €. Cette solution a conduit, 7 juillet 2017, à la clôture de la plainte.

8.2. Analyse

Dans presque toutes les plaintes traitées en 2017 relatives à Mobile Vikings, plus précisément dans 71 des 73 dossiers, le service de médiation est parvenu à atteindre un règlement à l'amiable. Comme l'exemple cité plus haut le montre, il a souvent fallu se livrer à une médiation intensive pour parvenir à une solution, même lorsque les litiges ne concernaient que des montants limités.

Comme Mobile Vikings pratiquait généralement des délais de réaction rapides, la plupart des dossiers ont pu être traités dans un délai raisonnable, à savoir 41 jours.

9. Lycamobile

En 2017, le service de médiation a traité 73 plaintes visant Lycamobile. De la sorte, cet opérateur international, qui n'offre que des services GSM via des cartes prépayées, s'est positionné à la 8^e place partagée dans le classement des opérateurs dont les plaintes sont les plus traitées par le service de médiation. Lycamobile est, d'ailleurs, l'un des deux nouveaux venus dans le top 10 en 2017. 16 des 73 plaintes traitées par le service de médiation en 2017 portaient sur des problèmes concernant l'identification de cartes prépayées. Ce point constitue l'élément le plus important mis au jour par les réclamations relatives à Lycamobile en 2017.

La durée de traitement d'une plainte de Lycamobile était, en 2017, de 72 jours.

9.1. Exemple de plainte

Monsieur O. a adressé, le 15 avril 2017, une plainte au service de médiation parce qu'il avait découvert que différents points de vente de Lycamobile facturaient 5€ pour l'enregistrement légalement obligatoire des cartes prépayées. Il a signalé que sur le site Internet de Lycamobile, il était pourtant mentionné que l'enregistrement de ces cartes prépayées était gratuit. Monsieur O. n'a pu obtenir

en première ligne aucune réaction de la part de l'opérateur. Lycamobile a également omis de réagir à la plainte introduite auprès du service de médiation. Compte tenu de ces circonstances, le service de médiation s'est vu dans l'obligation de rédiger une recommandation pour mettre fin à la procédure de plainte, ce qui a eu lieu le 27 juin 2017.

Le service de médiation a invité Lycamobile à procéder au dédommagement des «frais d'enregistrement» de 5€, mais aussi à verser à Monsieur O. une compensation de 50€ vu les désagréments subis.

Étant donné que le service de médiation n'a reçu aucune réaction de la part de Lycamobile à la suite de la recommandation, même après l'envoi d'un rappel le 1^{er} août 2017, la recommandation est finalement devenue exécutoire et les parties concernées en ont été informées le 1^{er} septembre 2017. Finalement, Lycamobile a fait savoir qu'il ne comptait pas suivre la recommandation. Cela implique une violation de l'article 43bis, §5 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques, tel que modifié par l'article 31 de la loi du 27 décembre 2005 portant des dispositions diverses

La problématique relative à l'enregistrement des cartes prépayées de Lycamobile et des frais qui y sont liés est analysée plus en détail au chapitre 8 du présent rapport annuel.

9.2 Analyse

Sur les 73 plaintes contre Lycamobile que le service de médiation a traitées en 2017, à peine 23 se sont conclues par un règlement à l'amiable. Comme l'illustre l'exemple décrit ci-dessus, Lycamobile néglige de réagir à la majorité des plaintes. Ce n'est que depuis la fin septembre 2017 que le service de médiation a pu obtenir de cet opérateur un feed-back (généralement positif) à propos de certaines plaintes en cours. Par ailleurs, il ressort des réactions de

Lycamobile qu'un certain nombre de recommandations obligatoirement exécutoires n'ont pas été suivies, comme le montre la plainte décrite ci-dessus.

Il n'y a donc rien d'étonnant à ce que, principalement en raison de l'absence totale de collaboration avec le service de médiation pendant la plus grande partie de l'année 2017, la durée moyenne de traitement des plaintes contre Lycamobile soit très élevée, à savoir 72 jours.

10. Schedom-Dommel

En 2017, le service de médiation a traité 47 plaintes visant Schedom-Dommel, contre 56 en 2016. Sur le plan quantitatif, aucune thématique spécifique de plainte n'attire l'attention pour l'année 2017. Néanmoins, sur le plan du contenu, le service de médiation a relevé certaines plaintes frappantes relatives à Schedom-Dommel, dont un exemple sera donné ci-après.

Le délai moyen de règlement d'un litige visant Schedom-Dommel par le service de médiation a atteint 68 jours en 2017.

10.1. Exemple de plainte

Monsieur J., administrateur délégué de la firme J., a fait appel au service de médiation le 17 mai 2017 parce qu'il avait constaté, sur sa facture téléphonique, que Schedom-Dommel pratiquait un tarif de 1,82€ par minute pour un appel vers un numéro néerlandais bien précis. Selon Monsieur J., cette tarification s'écarterait considérablement des tarifs habituels appliqués précédemment par Schedom-Dommel. En dépit de la plainte en première ligne et du paiement des montants facturés non contestés, l'opérateur avait menacé de bloquer la connexion de Monsieur J. Dans le cadre de la plainte introduite auprès du service de médiation, Schedom-Dommel a fait savoir que les tarifs dépendaient d'un tiers et étaient répercutés en tant que tels

auprès de ses clients. L'opérateur invitait à consulter les prix en temps réel sur le site Internet avant de téléphoner. L'opérateur a confirmé que le taux facturé de 1,82€ par minute pour les appels vers le numéro néerlandais concerné était correct. Monsieur J. ne s'est pas satisfait de cette explication et a indiqué qu'il était impensable de devoir, à chaque fois, vérifier les tarifs sur le site de Schedom-Dommel avant de téléphoner, d'autant plus que le numéro en question n'était pas connu comme numéro spécial ou onéreux. Après une nouvelle médiation, l'opérateur a convenu de créditer les coûts contestés. Satisfait de cette solution, Monsieur J. a fait savoir que le service de médiation pouvait mettre fin à sa mission, après quoi le dossier a été clôturé le 1er août 2017.

10.2. Analyse

Sur les 47 plaintes visant Schedom-Dommel traitées en 2017, 37 se sont conclues par un règlement à l'amiable. Cependant, si nous tenons compte du fait que cet opérateur a, en outre, suivi 5 des 10 recommandations du service de médiation, nous pouvons conclure que la médiation auprès de Schedom-Dommel, en 2017, s'est généralement soldée par un succès. Cela n'empêche pas que, tout comme les années précédentes, nous devons remarquer que cet opérateur s'est montré généralement moins conciliant que la plupart des autres opérateurs en 2017. Les difficultés fréquentes rencontrées lors des médiations menées auprès de Schedom-Dommel ont conduit à des délais de traitement plus longs (68 jours en moyenne). Il s'agit, à une exception près, du plus long délai de traitement sur l'ensemble des opérateurs du « top 10 ».

Par ailleurs, le service de médiation doit faire remarquer qu'en 2017, comme les années précédentes, Schedom-Dommel n'a pas répondu en français aux plaintes formulées dans cette langue nationale.

C. Recommandations aux opérateurs



Dans 96,01% des cas, les plaintes des consommateurs et des entreprises ont pu être résolues sous la forme d'un règlement à l'amiable en 2017. Ce résultat positif est avant tout le résultat de la bonne collaboration qui prévaut avec la plupart des opérateurs de télécommunications.

Force est toutefois de constater que Lycamobile et TéléSAT n'ont pas, ou pas suffisamment reconnu, en 2017, la mission légale de médiation attribuée au service de médiation pour les télécommunications. Dès lors, les utilisateurs concernés ont été, de facto, privés de leurs droits à obtenir une solution via une formule alternative de règlement des litiges, ce qui les a forcés, soit à entamer une procédure judiciaire, soit à constater avec dépit que leur plainte restait sans suite. Il va sans dire qu'une telle situation est totalement inacceptable et que nous demandons aux opérateurs concernés d'adopter dorénavant une attitude positive en collaborant avec le service de médiation.

Il ressort du traitement des plaintes en 2017 que, hormis Lycamobile et TéléSAT, les opérateurs de télécommunications sont suffisamment disposés à résoudre des litiges de nature très diverse. Il importe d'insister sur le fait que certains griefs qui ont fait l'objet d'un blocage persistant en première ligne ont pu être rapidement résolus lorsque le service de médiation est intervenu. Il convient toutefois de signaler que le service de médiation doit intervenir de plus en plus souvent, et de manière plus intensive pour parvenir à des solutions dans des dossiers individuels.

Cette constatation s'applique à pratiquement tous les opérateurs de télécommunications et explique, en même temps, pourquoi la durée moyenne du traitement des plaintes prises en charge par le service de médiation a si-

gnificativement augmenté. Les opérateurs doivent, dès lors, davantage tenir compte du fait que, par souci du client, il convient de régler les plaintes dans les plus brefs délais. Dans ce cadre, certains opérateurs, parmi lesquels Proximus et Orange, sont également invités à appliquer des délais de réaction plus courts dans le traitement des plaintes du service de médiation. Nous rappelons à cet égard que le service de médiation est tenu par la loi du 4 avril 2014 portant insertion du Livre XVI, « Règlement extrajudiciaire des litiges de consommation » dans le Code de droit économique, laquelle stipule que les plaintes doivent être traitées dans un délai de 90 jours.

Le service de médiation déplore que les opérateurs de télécommunications n'utilisent pas davantage les plaintes individuelles pour prendre plus rapidement des mesures structurelles afin de limiter le nombre de clients lésés. C'est ainsi que Proximus a omis de régler rapidement le problème informatique à l'origine de centaines de plaintes en 2017, et que Telenet tarde à mieux informer ses clients qui ont accepté une mise à niveau « gratuite » de leur abonnement quant à l'impact sur leurs prochaines factures. Dans le cas de Voo, nous observons même depuis plusieurs années des plaintes récurrentes relatives à l'application injustifiée d'un délai de préavis.

La plupart des opérateurs des télécommunications peuvent continuer à améliorer leur collaboration avec le service de médiation en présentant spontanément tous les documents justificatifs ayant une certaine pertinence pour les plaintes concernées. La consultation de documents tels que des contrats, des factures détaillées, des preuves d'appel, des relevés et des enregistrements de contacts avec les clients, des correspondances avec les clients concernés et des rapports techniques, permet au service de médiation de traiter les dossiers de manière objective et dûment étayée. Dans la réalité, nous devons constater que de tels documents justificatifs ne sont pas toujours mis à disposition par les opérateurs.

En outre, il apparaît malheureusement que certains opérateurs négligent de transmettre le feed-back relatif aux plaintes du service de médiation dans la langue du plaignant. Le service de médiation offre la possibilité de mener la procédure de médiation en néerlandais, en français, en anglais et enfin, en allemand. Même si l'on peut attendre d'une société qu'elle soit en mesure de communiquer dans ces langues courantes, il s'avère que certains opérateurs, parmi lesquels Schedom-Dommel et Voo, n'y parviennent pas, du moins en ce qui concerne le traitement des plaintes du service de médiation. Nous invitons, par conséquent, les opérateurs à rédiger la correspondance dans les dossiers de plaintes dans la langue du client, sans que cela conduise à un retard dans le traitement et à appliquer à cet égard des normes minimales de qualité.

Enfin, nous souhaitons rappeler aux opérateurs leur obligation légale de communiquer spontanément aux clients les coordonnées du service de médiation s'il apparaît qu'un litige en première ligne ne permet pas de déboucher sur un accord mutuel. Nous constatons en effet régulièrement que des utilisateurs ne font appel qu'à un stade très tardif au service de médiation parce qu'ils ignorent l'existence de cette instance de recours.

L'introduction tardive d'une plainte auprès du service de médiation peut avoir des conséquences préjudiciables, à commencer par les possibilités d'enquête et de contestation plus limitées. Cela ne doit évidemment pas empêcher les opérateurs de chercher dans un premier temps à effectuer un traitement de qualité, rapide et convivial des plaintes en première ligne, reposant sur l'existence d'un service clientèle facilement accessible par téléphone et une information claire au client de la possibilité de prendre contact par écrit.



4

OFFRES GROUPEES (PACKS)

LES CAS DE TUTTIMUS (PROXIMUS)
ET WIGO (TELENET)

4. Offres groupées (packs): les cas de Tuttimus (Proximus) et Wigo (Telenet)	34
A. Introduction	36
1. Importance et enjeux de la facture	36
2. Emergence des offres groupées	36
B. Présentation des offres « Tuttimus » (Proximus) et « Wigo 3 »(Telenet)	36
C. Différents problèmes de facturation relatifs à l'offre « Tuttimus »	37
1. Activation du forfait « Tuttimus » : exécution tardive ?	37
2. Offre conjointe : livraison tardive du bien	37
3. Problèmes consécutifs à l'intégration des services de téléphonie mobile dans le pack «Tuttimus»	38
4. Activation non sollicitée du pack «Tuttimus»	38
5. Blocage de la facturation	39
D. Différents problèmes de facturation relatifs à l'offre «Wigo 3» (Telenet)	39
1. Absence d'information précontractuelle à la facture de transition suite à l'actualisation du pack « Wigo »	39
2. Validité du consentement	40
E. Problèmes communs aux formules groupées : «Tuttimus» et «Wigo 3»	40
1. Facturation plus élevée	40
2. Impossibilité de réactiver l'ancienne formule	41

A. Introduction



Durant l'année écoulée, 8.097 plaintes concernant un problème de facturation ont été enregistrées auprès du service de médiation pour les télécommunications.

Le nombre ainsi relevé représente une hausse de plus ou moins 30% par rapport au nombre de plaintes « facturation » recensées en 2016 soit, 6.307 plaintes. Ce chiffre appelle, après analyse, un certain nombre de constatations sur lesquelles il importe de s'arrêter.

D'une part, certains opérateurs sont davantage concernés par des contestations relatives à la facturation. Ainsi, Proximus totalise, à lui seul 50% (4.278) des plaintes « facturation ».

D'autre part, l'essor de certaines pratiques commerciales et plus singulièrement la multiplication des offres groupées (Packs) s'accompagne d'une augmentation des litiges touchant à la facturation de services de communications électroniques. Les systèmes de facturation en place auprès des opérateurs n'ont pas suivi l'évolution des technologies.

Le présent chapitre est dédié à l'analyse de deux offres groupées pour lesquelles un grand nombre de plaintes « facturation » ont été enregistrées en 2017. Il s'agit, d'une part, de l'offre « Tuttimus » proposée par Proximus depuis octobre 2016 et d'autre part, de la formule « Wigo 3 » lancée, courant de l'été 2017, par Telenet. Nous entamerons notre réflexion en mettant en exergue l'importance ainsi que l'enjeu que revêt la facturation tant pour les utilisateurs finals que pour les opérateurs.

Dans un second temps, nous soulignerons l'émergence des offres groupées et procéderons à une brève présentation des offres « Tuttimus » et « Wigo 3 ». Ensuite, au départ de plaintes, nous mettrons en évidence les problèmes inhérents à la facturation respective de ces deux offres groupées.

In fine, nous relèverons, toujours au travers de plaintes, les problèmes communs aux formules « Tuttimus » et « Wigo 3 ».

1. Importance et enjeux de la facture

La facture est le document par lequel un opérateur ou un fournisseur de services de communications électroniques établit une créance résultant de la prestation d'un service. Au de-là de cet aspect purement comptable et financier, la facture constitue un des principaux socles sur lequel se construit la relation utilisateur final /opérateur. En ce sens, la facture constitue un véritable enjeu marketing voire concurrentiel. Manifestement, les opérateurs ainsi que les fournisseurs de services de communications électroniques n'ont pas encore ou pas suffisamment pris conscience de l'importance d'une facturation transparente.

Ainsi, dès lors qu'il s'agit de facturer des offres groupées, les systèmes de facturation en vigueur auprès des opérateurs et fournisseurs de services de communications électroniques s'avèrent, bien souvent, lacunaires ou obsolètes : en effet, ces systèmes de facturation sont, initialement, conçus par ligne de service (téléphonie fixe, téléphonie mobile, Internet, Internet mobile, tv,...) et sont, par conséquent, peu adaptés à la facturation combinée de ces différents services.

Cette inadaptation est, inévitablement, source de dysfonctionnements et de litiges (blocage des factures, non application des réductions et promotions, surfacturation...) et impacte négativement la relation utilisateur final/opérateur. Or, dans un contexte hautement concurrentiel, cette relation est plus que prépondérante.

2. Emergence des offres groupées

Ces dernières années, le secteur des communications électroniques, des médias et des technologies de l'information est caractérisé par la convergence technologique. Concrè-

tement, un même support permet désormais l'émission/la réception de différents types de données. Parallèlement, les offres proposées par les opérateurs et fournisseurs de services de communications ont, en toute logique, été adaptées et ont évolué vers des offres groupées (Packs).

Ces offres groupées connaissent un engouement certain auprès du public. Ainsi, il ressort de l'enquête 2017 relative à la situation du marché belge des communications électroniques du point de vue des consommateurs que 73% des répondants indiquent qu'au moins certains des services qu'ils utilisent sont regroupés dans un pack. L'offre groupée la plus répandue est la combinaison de la télévision numérique, de la téléphonie fixe et de l'internet à la maison (triple play).

D'autre part, les opérateurs incitent de plus en plus leurs clients à souscrire des offres groupées. L'action de Proximus cible particulièrement l'offre triple play (internet, TV, ligne fixe) et le quadruple play (internet, TV, mobile, ligne fixe).

B. Présentation des offres « Tuttimus » (Proximus) et « Wigo 3 » (Telenet)



Les offres « Tuttimus » (Proximus) et « Wigo 3 » (Telenet) sont des forfaits ou packs combinant des services fixes et mobiles (internet, TV, mobile, ligne fixe). L'offre « Tuttimus » se décline en trois formules

distinctes en fonction du volume de données mobiles. Ainsi, les formules suivantes sont proposées : le pack all in Tuttimus 3 GB, le pack all in 10 GB et le pack all in 20 GB.

Quant à l'offre WIGO, quatre formules sont, actuellement, disponibles en fonction - et c'est, précisément, la principale particularité de cette offre - du nombre de cartes SIM susceptibles d'y être incorporées. 3 GB jusqu'à 2 cartes SIM, 10 GB, jusqu'à 5 cartes SIM, 15 GB jusqu'à 5 cartes SIM, 40 GB jusqu'à 5 cartes SIM.

C. Différents problèmes de facturation relatifs à l'offre « Tuttimus »

Courant de l'année 2017, près de 300 plaintes concernant l'offre « Tuttimus » proposée par Proximus ont été enregistrées auprès du service de médiation. Ces plaintes concernaient, principalement, les délais d'activation des services, les problèmes consécutifs au portage des services composant le pack, aux offres conjointes. Enfin, quelques cas de vente forcée ont également été épinglés.

1. Activation du forfait « Tuttimus » : exécution tardive ?

1.1. Exemples

- Le 28 janvier 2017, Mademoiselle M. a introduit une demande de souscription pour le pack « Tuttimus » auprès de Proximus. Cependant, suite à un blocage des systèmes, l'activation du pack « Tuttimus » n'est intervenue que le 7 mars 2017. Selon les explications fournies par Proximus, ce blocage concernait la désactivation ainsi que la résiliation du pack précédemment actif à l'ancienne adresse de l'intéressée.

- Le 1^{er} février 2017, Monsieur S. a souhaité résilier son ancien pack et souscrire un abonnement « Tuttimus ». Le 30 mars 2017, Monsieur S. sollicite l'intervention du service de médiation. En effet, près de 2 mois après sa demande d'activation du pack « Tuttimus », celui-ci n'était toujours pas effectif. In fine, l'activation a été effectuée le 01/04/2017.

1.2. Disposition légale : article 1147 du Code civil

En application de l'article 1147 du Code civil : « Le débiteur est condamné, s'il y a lieu, au paiement de dommages et intérêts, soit à raison de l'inexécution de l'obligation, soit à raison du retard dans l'exécution, toutes les fois qu'il ne justifie pas que l'inexécution provient d'une cause étrangère

qui ne peut lui être imputée, encore qu'il n'y ait aucune mauvaise foi de sa part ».

À la lecture des deux exemples précités, il est plus que tentant de conclure à une exécution tardive dans le chef de Proximus. Il convient, cependant, de se référer au délai, normalement, spécifié dans la lettre de confirmation. A titre indicatif, on retiendra que les conditions générales de Proximus relatives au service internet (article 9) prévoient que Proximus s'engage à activer le service dans le délai fixé dans la lettre de confirmation. Ainsi, dans le cas de Monsieur S. , la lettre de confirmation du 1^{er} février 2017 renseigne un délai d'exécution de services de minimum 5 jours et maximum 60 jours. En conclusion, il ne peut, valablement, être question d'exécution tardive au sens de l'article 1147 du Code civil.

Cela étant, le mécontentement des clients demeure compréhensible. A ce propos, force est de constater que dans la majorité des cas soumis à l'examen du service de médiation, Proximus fait montre de compréhension à l'égard des clients et accorde, généralement, une compensation commerciale en raison du délai d'exécution. Par ailleurs, bien souvent, la facturation est adaptée de manière rétroactive à la date de souscription du pack « Tuttimus ».

2. Offre conjointe : livraison tardive du bien

La souscription du forfait « Tuttimus » s'inscrit, généralement, dans le cadre d'offres conjointes permettant aux abonnés d'acquérir, à moindre coût, un smartphone ou une smart TV.

Une offre conjointe est une offre liant à l'acquisition de biens ou de services, gratuite ou non, l'acquisition d'autres biens ou services.

2.1. Exemple

Le 11 janvier 2017, Monsieur C. adresse une plainte au ser-

vice de médiation. En date du 23 novembre 2016, Monsieur C. a fait une demande pour un abonnement « Tuttimus ». La promotion alors en vigueur, prévoyait l'obtention d'un gsm, au prix de 49 EUR pour toute souscription d'un abonnement « Tuttimus ». Dans un premier temps, la date de livraison a été fixée au 14 décembre 2016, puis au 16 décembre 2016, ensuite au 24 décembre 2016. Par après, Proximus a transmis un sms à Monsieur C. visant à l'informer que suite à une forte demande, les opérations de livraison avaient pris du retard et que les services de Proximus reprendraient contact, avec lui, ultérieurement. Finalement, le gsm lui a été livré le 26 janvier 2017.

2.2. Disposition légale : article VI.43 du Code de droit économique

L'expérience vécue par Monsieur C. est loin d'être isolée. Le délai de livraison du gsm avoisine les deux mois et peut, dès lors, être, clairement, qualifié d'excessif. À cet égard l'article VI.43 du Code droit économique dispose que : « Sauf si les parties en disposent autrement concernant le moment de la livraison, l'entreprise livre les biens en transférant la possession physique ou le contrôle au consommateur sans retard injustifié, mais au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat ».

En cas de manquement de l'entreprise à l'obligation de livraison du bien au moment convenu avec le consommateur ou dans les 30 jours, le consommateur lui enjoint d'effectuer la livraison dans un délai supplémentaire adapté aux circonstances. Si l'entreprise n'a pas effectué la livraison dans ledit délai supplémentaire, le consommateur a le droit de mettre fin au contrat.

Dans les faits, les consommateurs n'exercent pas la faculté de résiliation qui leur est ainsi octroyée et font preuve de patience. Par ailleurs, la mise en œuvre de cette faculté de résiliation pose question. En effet, dès lors que les prestations de services découlant du contrat sont dûment

fournies par l'opérateur, l'absence de livraison du bien (smartphone ou Tv smart) ne justifie pas à suffisance la résiliation du contrat.

À noter que ce n'est pas la première fois que les clients Proximus sont confrontés à des livraisons tardives (voir le rapport annuel 2016, à la page 60).

3. Problèmes consécutifs à l'intégration des services de téléphonie mobile dans le pack « Tuttimus »

3.1. Intégration d'un abonnement gsm

3.1.1. Exemple

Le 11 janvier 2017, Monsieur D. sollicite l'intervention du service de médiation. Monsieur D. indique que, le 12 décembre 2016, son fils et lui ont décidé de transférer leurs gsm vers la formule « Tuttimus ». Le 27 décembre 2016, Monsieur D. a reçu un gsm ainsi qu'une carte sim mais la connexion au réseau Proximus n'était pas active. Après plusieurs appels téléphoniques, Proximus annonce aux intéressés que leurs numéros étaient toujours actifs sur le réseau de Mobile Vikings. Monsieur D. estime qu'il y a, en l'espèce, publicité mensongère puisque Proximus annonçait, au départ, un délai de transfert de 48 heures. Il souhaite que ce transfert s'opère le plus rapidement compte tenu de l'état de santé de son épouse. Le 17 février 2017, Monsieur D. contacte le service de médiation et signale que la situation est, finalement, normalisée.

3.1.2. Disposition légale: Arrêté royal du 2 juillet 2013 relatif à la portabilité des numéros d'abonnés aux services de communications électroniques

En cas de retard dans l'incorporation d'un numéro mobile dans un pack « Tuttimus », l'abonné est, en application de

l'arrêté royal du 2 juillet 2013 relatif à la portabilité des numéros d'abonnés aux services de communications électroniques, en droit de prétendre à une compensation dont le montant varie entre 3 ou 5€ par jour de retard et par numéro porté. La demande de compensation doit être adressée à l'opérateur receveur dans un délai de 6 mois après la demande de portage du numéro. L'opérateur receveur est administrativement responsable du traitement des demandes de compensation ainsi que du paiement de la compensation, et ce, même si le retard ne lui est pas imputable. In fine, la partie responsable du retard indemnise l'opérateur receveur.

Pour plus de détail concernant les problèmes de migration inhérents aux offres groupées, nous renvoyons au chapitre 6 de ce rapport.

3.2. Frais de résiliation consécutifs à l'activation du pack « Tuttimus »

Courant du mois de novembre 2016, Madame D. a souscrit un abonnement Tuttimus. Précédemment, Madame D. disposait d'un abonnement gsm auprès de Proximus. Cet abonnement gsm a, logiquement, été intégré au Pack « Tuttimus ». En dépit de cela, des frais de résiliation (239,81€) ont tout de même été portés en compte à l'intéressée. Madame D. conteste les frais de résiliation ainsi réclamés et introduit, le 23 mars 2017, une plainte auprès du service de médiation. Par courriel du 31 mars 2017, Proximus a indiqué avoir annulé le montant initialement porté en compte et confirmé que Madame D. n'était plus, à présent redevable de quelque montant que ce soit.

Bien que la facturation ait, in fine, été normalisée, il est regrettable que cette normalisation soit consécutive à la saisine du service de médiation. En effet, il n'est malheureusement pas exclu que certains consommateurs, moins avertis, aient, indûment, réglé des frais de résiliation alors qu'ils restaient clients Proximus.

4. Activation non sollicitée du pack « Tuttimus »

4.1. Exemple



Monsieur D. disposait d'un Bizz pack Internet Maxi +Téléphonie avec la TV ainsi que d'un abonnement mobile « Bizz smart XL Intense » avec une réduction de 7€ sur l'internet et ce pour le prix total de 126,10€. En date du 3 janvier 2017, alors que Monsieur D. n'a formulé aucune demande en ce sens, son abonnement a été converti en un pack « Tuttimus ». Proximus ne dispose pas de document attestant d'une quelconque commande ni même d'une demande de changement de pack. Par ailleurs, Proximus n'est pas en mesure de réactiver l'ancien pack dont bénéficiait Monsieur D. En effet, celui-ci n'est plus commercialisé. Étant donné que le changement de pack semble ne pas avoir été demandé par le client, Proximus a décidé de lui octroyer un mois d'abonnement gratuit.

4.2. Disposition légale: Article 108, § 1^{er}/1, 2^o, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques

L'article 108, § 1^{er}/1,2^o, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques prévoit, expressément que : le remplacement par le même opérateur d'un contrat à durée déterminée ou d'un contrat à durée indéterminée conclu avec un consommateur ou un abonné qui ne possède pas plus de cinq numéros, pour des services M2M, par un nouveau contrat conclu pour une durée déterminée est uniquement possible à condition que l'opérateur ait reçu l'accord exprès et écrit du consommateur ou de l'abonné concerné.

Dans le cas de Monsieur D., il y a, clairement, dans le chef de Proximus, violation de l'article 108, § 1^{er}/1,2^o précité.

Cependant, l'article 108, § 1^{er}/1,2°, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques ne prévoit aucune compensation en faveur du consommateur ou de l'abonné lésé.

En outre et nous y reviendrons par la suite, le consommateur ou l'abonné n'a pas, aux dires de l'opérateur, la possibilité de réintégrer la formule tarifaire dont il bénéficiait précédemment. En définitive, la réparation du préjudice résultant de l'activation induite d'un pack relève de la seule discrétion de l'opérateur. Ainsi, dans le cas de Monsieur D., Proximus a décidé de lui octroyer un mois de redevance d'abonnement.

5. Blocage de la facturation

5.1. Exemple

Monsieur H. dispose d'un abonnement «Tuttimus» auprès de Proximus. Le 9 mai 2017, Monsieur H. sollicite l'intervention du service de médiation pour les télécommunications car il ne reçoit plus ses factures depuis le 26 janvier 2017. Malgré plusieurs interventions auprès des services de Proximus, aucune facture ne lui est plus transmise. Monsieur H. craint de devoir régler l'ensemble des factures en instance, en une seule fois.

5.2. Dispositions légales

De nombreux clients «Tuttimus» ont été confrontés au blocage de leur facture. Tout comme Monsieur H., ces clients se sont vu exiger le paiement, en une seule fois, de plusieurs factures suspendues pendant plusieurs mois en raison des problèmes techniques ou informatiques affectant le système de facturation de Proximus.

Quoiqu'il en soit, dans ce type de dossier, Proximus a, dans le cadre de la médiation, fait preuve de conciliation en octroyant soit des gestes commerciaux soit encore des facilités de paiement. Ainsi, dans le cas de Monsieur H., le

montant dû a, in fine, été ramené à 130€. Cette somme correspond à la moyenne des factures en instance.

Sur le plan légal, l'article 110, § 1^{er}, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques impose aux opérateurs d'adresser, gratuitement, aux abonnés (avec un maximum de cinq numéros) une facture détaillée de base au moins une fois tous les trois mois, sans qu'aucun surcoût ne puisse être demandé à l'abonné.

Enfin, les difficultés inhérentes à l'établissement ainsi qu'à l'émission des factures témoignent, du moins en ce qui concerne les offres groupées, de l'inadéquation des systèmes de facturation actuellement en place auprès de Proximus. Ce dernier préfère alors bloquer/postposer l'émission des factures afin d'éviter l'établissement de factures erronées.

D. Différents problèmes de facturation relatifs à l'offre «Wigo 3» (Telenet)

La hausse inattendue des factures (de transition) consécutive à l'actualisation du pack «Wigo» a entraîné l'introduction d'une centaine de plaintes auprès du service de médiation et, ce, depuis l'été 2017.

Pourtant, ces derniers se sont rapidement retrouvés avec des factures dont le montant excédait ce qu'ils avaient coutume de payer sous l'ancienne formule. Les problèmes et interrogations inhérents à la pratique commerciale ainsi mise en œuvre par Telenet sont doubles et étroitement imbriqués. D'une part, cette pratique commerciale pose question au regard de l'obligation précontractuelle d'information et de conseil impartie à Telenet en sa qualité de vendeur. D'autre part, il est également permis de s'interroger quant au consentement exprimé et par voie de conséquence, quant à la validité des contrats ainsi conclus.

1. Absence d'information précontractuelle à la facture de transition suite à l'actualisation du pack «Wigo»

1.1. Exemple

Monsieur L. conteste l'augmentation du montant de son abonnement «Wigo 3». Le coût mensuel de son abonnement «Wigo» est passé de 130€ à 150€ ce qui représente une augmentation de plus de 10%. Il souligne que l'offre proposée par Telenet précisait, clairement, qu'aucun coût supplémentaire ne serait porté en compte en raison de l'adaptation du pack 'Wigo'. En conséquence, Monsieur L. juge trompeuses les déclarations de Telenet.

1.2. Dispositions légales

1.1.1. Article 1134 alinéa 3 du Code civil : principe d'exécution de bonne foi des conventions

L'article 1134 alinéa 3 du Code civil dispose que les conventions légalement formées doivent être exécutées de bonne foi. La jurisprudence confère au principe d'exécution de bonne foi un rôle completif. Il permet de compléter le contenu du contrat en y intégrant des obligations qui n'y sont pas expressément formulées. Tel est le cas du devoir d'information et de conseil incombant au vendeur professionnel.

L'importance des plaintes relatives à la facture de transition suite à l'actualisation du pack «Wigo» démontre l'absence voire la défaillance de l'information à ce sujet. Selon Telenet, il ne saurait être question, de «coûts supplémentaires». En effet, les périodes de facturation de l'ancien et du nouveau «Wigo» ne correspondent pas. En d'autres termes, le démarrage de la facturation du nouveau «Wigo» ne coïncide pas avec la fin de la facturation de l'ancien «Wigo». Il s'ensuit, pour les abonnés, une facture exceptionnellement élevée vu qu'elle porte sur une période de plus d'un mois (la période antérieure de facturation sous l'ancien «Wigo» plus la nouvelle période de facturation

sous le nouveau «Wigo 3»). Les explications qui précèdent permettent d'exclure l'existence de coûts supplémentaires ou l'hypothèse d'une double facturation.

Par ailleurs, la méthode de facturation retenue par Telenet manque de transparence et n'est pas, immédiatement, appréhendable par le consommateur moyen.

Cependant, Telenet n'a, dans le cadre de la médiation, manifesté aucun égard pour ces considérations et n'a pratiquement jamais consenti un geste commercial en faveur des abonnés impactés.

1.1.2. Article VI.45, § 1^{er}, 5°, article VI.46 et information avant la conclusion du contrat à distance

En application de l'article VI.45, § 1^{er}, 5°, du Code de droit économique Telenet est tenue, avant la conclusion d'un contrat à distance, d'informer le consommateur de manière claire, compréhensible sur le prix total des services toutes taxes comprises. Dans le cas d'un contrat assorti d'un abonnement, le prix total inclut le total des frais par période de facturation.

Il est très peu probable que le prix total du nouvel abonnement «Wigo 3» ait été dûment communiqué aux abonnés concernés. En tout état de cause, il revient à Telenet de démontrer que cette obligation d'information a bel et bien été respectée. Par ailleurs, bien que l'activation de la nouvelle version de «Wigo» ait été proposée, par téléphone, dans le cadre d'un marketing direct, Telenet soutient qu'il ne s'agit pas d'une vente à distance mais d'une mise à jour permettant aux abonnés de bénéficier d'une version améliorée de leur abonnement «Wigo 2».

Telenet considère également qu'il ne saurait être question d'un quelconque droit de rétractation (article VI.47 du Code de droit économique) en faveur des abonnés concernés. Ces derniers bénéficient, généralement, de contrat à durée

indéterminée et ont donc la faculté de requérir la résiliation, sans frais, de leur contrat.

Pour sa part, le service de médiation maintient que l'offre «Wigo 3» de Telenet s'inscrit bel et bien dans le cadre d'un contrat avec tout ce que cela implique, notamment, en termes d'obligation d'informations précontractuelles.

2. Validité du consentement

2.1. Exemple

L'abonnement 'Wigo2' dont disposait Madame D. a été remplacé par la formule 'Wigo 3'. Madame D. conteste les montants qui lui sont portés en compte suite à cette adaptation.

Ainsi, Madame D. a reçu une première facture de 73,94 EUR ainsi qu'une seconde facture de 209€. Madame D. est d'autant plus heurtée qu'au départ, Telenet annonçait que le passage vers 'Wigo3' s'effectuerait sans frais supplémentaires. Aucune information quant à d'éventuels coûts supplémentaires ne lui a été dispensée par Telenet. Enfin, Madame D. juge cette façon d'agir tout à fait incorrecte à l'égard des clients.

Les faits rapportés par Madame D. sont légions et de nature à s'interroger quant à l'intégrité du consentement dont procède l'implémentation de l'abonnement «Wigo 3».

2.2. Dispositions légales

2.2.1. Articles 1109 et 1117 du Code civil

En son article 1109, le code civil définit les vices de consentement et dispose qu'« Il n'y a point de consentement valable, si le consentement n'a été donné que par erreur, ou s'il a été extorqué par violence ou surpris par dol ». Les griefs exprimés par Madame D. induisent un consentement

émis par erreur ou surpris par dol. En effet, comme rappelé, ci-avant, le passage vers «Wigo 3» ne devait entraîner aucun coût supplémentaire pour les abonnés concernés.

Le dol est une manœuvre exercée par l'une des parties au contrat et qui est telle, qu'il est évident que, sans cette manœuvre, l'autre partie n'aurait pas contracté. Le dol ne se présume pas, et doit être prouvé.

Enfin, conformément à l'article 1117 du code civil, la convention contractée par erreur, violence ou dol, n'est point nulle de plein droit; elle donne seulement lieu à une action en nullité.

En conséquence, les abonnés concernés sont en droit de réclamer la résiliation de leur abonnement «Wigo 3».

2.2.2. Article 108 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques

En application de l'article 108 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, le remplacement par le même opérateur d'un contrat à durée déterminée ou d'un contrat à durée indéterminée conclu avec un consommateur ou un abonné qui ne possède pas plus de cinq numéros, est subordonné à l'accord exprès et écrit du consommateur ou de l'abonné concerné. En l'espèce, Telenet ne dispose pas du consentement exprès et écrit du consommateur ou de l'abonné concerné. (Voir. Supra)

E. Problèmes communs aux formules groupées : « Tuttimus » et « Wigo 3 »

À côté des problèmes de facturation propres aux formules « Tuttimus » et « Wigo 3 », certaines problématiques sont communes à ces deux offres groupées et permettent, en ce sens, une meilleure appréhension ainsi qu'une réflexion plus générale.

1. Facturation plus élevée

Le 24 février 2017, Monsieur V. introduit une plainte via le site internet du service de médiation pour les télécommunications. Monsieur V. a souscrit un abonnement « Tuttimus ». Depuis lors, le montant de ses factures a sensiblement augmenté. Ainsi, alors que le montant de ses factures est habituellement de 92 €, Monsieur V. a reçu, pour le mois de janvier 2017, une facture de 292,94 €. Suite à un geste commercial, une réduction de 222,81 € a été accordée sur ladite facture. La facture relative à février 2017 s'élève, quant à elle, à 431,46 €. Cette dernière facture a été ramenée à 228,85 €. In fine, Monsieur V. souhaite la résiliation de son abonnement « Tuttimus ».

L'activation du pack tant « Tuttimus » que « Wigo 3 » entraîne bien souvent pour les abonnés, une augmentation du montant de leurs factures. Manifestement, les défaillances des systèmes de facturation, en place auprès des opérateurs concernés, sont à l'origine des hausses ainsi constatées. Si l'on se doit de relever, à nouveau, la souplesse dont font, habituellement, preuve les opérateurs concernés via l'octroi notamment de gestes commerciaux, force est de constater que les opérateurs demeurent dans l'incapacité d'expliquer ou de justifier cette hausse qui elle reste bel et bien réelle pour l'abonné. Tel était le cas pour Monsieur L. dont l'abonnement « Wigo 3 » est passé, sans explication, de 130 € à 150 €. (Voir Supra)

2. Impossibilité de réactiver l'ancienne formule

Le 10 juillet 2017, Monsieur A. a souscrit un abonnement « Tuttimus ». Monsieur A. a été surpris de recevoir une facture de plus de 200 € alors que l'ancienne facture était de 150 €. Après avoir passé un nombre incalculable de temps au téléphone, Monsieur A. a reçu une note de crédit. Début septembre 2017, Monsieur A. a reçu une seconde facture de 208 €. Après avoir passé, à nouveau, un temps fou

au téléphone, Monsieur A. a été informé que la téléphonie fixe n'était pas comprise dans son nouvel abonnement. Etant handicapé, la téléphonie fixe revêt une importance particulière pour Monsieur A. Ce dernier a donc souhaité réactiver son ancien abonnement. Malheureusement, son ancien abonnement n'est plus commercialisé par Proximus et ne peut de ce fait être réactivé. Dans un souci commercial, Proximus a décidé d'octroyer à Monsieur A. une réduction de 5 €/Mois et ce pendant 12 mois. La redevance afférente à son ancien abonnement se montait à 142,45 €/mois. Compte tenu de la réduction accordée, le nouvel abonnement reviendra à 143,45 €/mois pendant 12 mois.

L'impossibilité de réactiver l'abonnement initialement souscrit est très mal perçue par les abonnés. Cette perception négative est d'autant plus exacerbée que le motif justifiant cette impossibilité n'apparaît pas clairement : les opérateurs se limitent à indiquer que l'ancienne formule n'est plus commercialisée sans autre forme d'explication.



L'essor des packs s'accompagne d'une augmentation des litiges touchant à la facturation.

5

FACTURATION DES FRAIS LIÉS À INTERNET MOBILE

5. Facturation des frais liés à Internet mobile	42
A. Introduction	44
B. Facturation d'Internet mobile en Belgique	44
1. Exemple	44
2. Justification de la facture	44
3. Obligation légale relative à l'envoi de messages d'alerte	44
C. « Roaming like at home » au sein de l'Union européenne : les écueils pour l'utilisateur	45
1. Exemples	45
2. Champ d'application	46
3. Lycamobile	46
4. Messages d'information	46
5. Messages d'alertes	46
6. Appels internationaux	47
D. Facturation de l'Internet mobile à l'extérieur de l'Union européenne	47
1. Exemples	47
2. Importance d'un service clientèle efficace	47
3. Messages d'information légalement obligatoires	47
4. Limitation du surf	48
E. Conclusion	48

A. Introduction



En 2017, nous avons reçu 795 plaintes au sujet de la facturation de l'Internet mobile. 494 plaintes portaient sur la facturation de l'Internet mobile en Belgique, 113 plaintes sur les données d'itinérance dans l'UE et 188 plaintes sur les données d'itinérance en dehors de l'UE. 16 plaintes concernaient la facturation de frais d'itinérance pour des communications téléphoniques et des SMS. Les plaintes portaient donc essentiellement sur l'Internet mobile. Ce n'était certainement pas une surprise, car les utilisateurs peuvent rarement évaluer correctement leur consommation de données, du fait que les applications Internet sont très diverses. Une augmentation significative des plaintes relatives à la facturation de l'Internet mobile par rapport aux années précédentes a pu être observée. Le service de médiation a reçu, en 2017, 271 plaintes contre Telenet, suivi de Proximus, avec 250 plaintes. 130 plaintes ont été introduites contre Orange et Scarlet complète le top 4, avec 87 réclamations. 21 plaintes ont été introduites contre SFR Numericable.

Le service de médiation se voit donc contraint, pour une deuxième année consécutive, de consacrer une partie de son rapport annuel à cette problématique. Pourtant, au début de l'année 2017, on pouvait parfaitement espérer que ces soucis appartiendraient définitivement au passé grâce aux nouvelles règles européennes en matière d'itinérance en vigueur depuis le 15 juin 2017 dans l'Espace économique européen (EEE).

Dans le présent chapitre, nous analysons les plaintes et, comme l'année dernière, établissons une distinction entre les utilisateurs de l'Internet mobile en Belgique, dans les pays de l'Union européenne ou dans ceux extérieurs à l'Union européenne.

B. Facturation d'Internet mobile en Belgique

Plus de la moitié des plaintes relatives à Internet mobile (494 plaintes) introduites, en 2017, auprès du service de médiation, étaient liées à des coûts imprévus consécutifs à la consommation de données en Belgique. Le service de médiation a enregistré 174 plaintes de ce type contre Telenet, 153 contre Proximus, 83 contre Orange et 44 visant Scarlet. 18 réclamations ont été introduites contre SFR Numericable.

1. Exemple

Depuis le passage du forfait de 1000 à 1500 Mo, notre consommation de données a brusquement augmenté, alors que nous sommes restés dans les limites de notre forfait pendant de nombreuses années à cet égard (à quelques euros près à l'une ou l'autre occasion). Nous avons reçu un avis de notre opérateur nous indiquant que nous avons dépassé de 12,50 € la limite. Nous avons alors téléphoné à deux reprises à Telenet Group à ce sujet, sans obtenir d'explication claire. C'est vraiment dommage après avoir été des clients très fidèles pendant des dizaines d'années. Merci de bien vouloir remédier à ce problème et nous faire part de votre réaction.

2. Justification de la facture

Pour nous, il est essentiel que les utilisateurs finals soient bien informés au sujet de leur consommation de données. Le volume de consommation de données mobiles est difficile à estimer pour les utilisateurs. Il est donc important que les opérateurs informent pleinement leurs clients de leur consommation de données afin de leur éviter de mauvaises surprises au moment de la réception de leurs factures. De nombreux plaignants suivent, à présent, leur consommation dans l'espace clients de leur opérateur ou sur une appli de leur appareil mobile. En revanche, certains

plaignants souhaitent de plus amples informations sur leur consommation lorsque leur opérateur leur facture un dépassement de limite de consommation.

L'article 1315 du Code civil prévoit que celui qui réclame l'exécution d'une obligation, doit la prouver. Qu'un opérateur ne le fasse pas, comme le démontre le dossier précité, ne témoigne pas, à notre avis, d'une communication ouverte et constructive avec le client.

Dans les dossiers adressés au service de médiation, les opérateurs indiquent systématiquement que la consommation de données a été correctement enregistrée, mais sans aucune preuve à l'appui. Les opérateurs affirment travailler avec des systèmes certifiés pour quantifier la consommation de leurs clients. Toutefois, le service de médiation a déjà pu constater, par le passé, dans certaines plaintes, des irrégularités lors de l'enregistrement de la consommation de données. Nous demandons donc aux opérateurs de continuer à communiquer un relevé du trafic de données le plus détaillé possible. Nous pouvons ainsi obtenir des informations pour déterminer si la consommation de données a été effectuée par le plaignant ou par une tierce personne qui y avait accès. Les détails peuvent aussi révéler que l'utilisation intensive du service de données a été produite, par exemple, par des mises à jour d'applications. Plus une personne ajoute d'applications et donne son accord pour l'envoi de notifications push, plus le nombre de mises à jour envoyées est important.

3. Obligation légale relative à l'envoi de messages d'alerte

Le législateur a réglementé cette problématique à l'article 112 de la loi du 13 juin 2005, ainsi qu'à l'article 2 de l'arrêté royal du 9 juillet 2013 relatif aux messages d'alerte visant à maîtriser les coûts des services de communications électroniques. Selon cet article, les opérateurs sont tenus d'envoyer des notifications à leurs clients quand ces



494 des plaintes relatives à Internet mobile, étaient liées à des coûts imprévus consécutifs à la consommation de données en Belgique.

derniers atteignent leur forfait mensuel pour les services de données. L'article 112 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques contraint également les opérateurs «à donner la possibilité à leurs clients de fixer un plafond financier ou exprimé en volume.» Pour les clients qui ne fixent pas de plafond, on applique le plafond par défaut, fixé à 50€ par mois de facturation en plus du forfait.

Conformément à l'arrêté royal de juillet 2013 relatif aux messages d'alerte visant à maîtriser les coûts des services de communications électroniques, deux messages d'alerte doivent être envoyés. Le premier correspond au premier plafond (0€) et informe au moins que le forfait a été dépassé. Le deuxième message d'alerte que les opérateurs envoient à leurs clients, informe au moins que le plafond a

été dépassé. Dans certaines plaintes contre Telenet Group, les plaignants signalent au service de médiation qu'ils n'ont reçu qu'une première notification par SMS à 12,50€ de consommation, alors que ce montant n'avait pas été choisi comme plafond.

Nous incitons l'opérateur à respecter scrupuleusement la loi et à envoyer les messages d'alerte lorsque le plafond choisi par le client a été atteint. Le service de médiation conclut également, sur la base des nombreuses plaintes qui ont été à nouveau introduites au sujet de ce thème, que l'envoi de deux messages d'alerte seulement est peut-être insuffisant pour protéger les clients contre des frais élevés et inattendus.

C. « Roaming like at home » au sein de l'Union européenne : les écueils pour l'utilisateur

Depuis 2007, la Commission européenne a consenti des efforts en vue de réduire les tarifs d'itinérance. Depuis le 15 juin 2017, les frais d'itinérance ont finalement été supprimés légalement par le règlement (UE) n° 531/2012 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles. Certains opérateurs avaient déjà commencé à appliquer cette règle précédemment. Depuis cette date, les utilisateurs peuvent utiliser leur téléphone mobile dans tout État membre de l'Union européenne comme dans leur pays d'origine, sans que des frais supplémentaires puissent leur être facturés (roaming like at home). Les plans tarifaires applicables pour la consommation intérieure (appels, SMS et surf sur l'Internet mobile) doivent donc être également valables pour la consommation dans l'Union européenne. Bien sûr, cela a conduit des utilisateurs de télécommunications à tirer avantage de la situation pour vérifier si leurs plans tarifaires pour l'utilisation de leur téléphone mobile demeuraient malgré tout intéressants, en tenant toujours compte du fait que ces plans tarifaires sont maintenant également applicables pour les séjours passés dans d'autres États membres de l'Union européenne.

1. Exemples

En 2017, nous avons reçu 113 plaintes concernant la facturation des frais d'itinérance dans l'Union européenne.

Exemple 1

J'ai reçu une facture très élevée en juin et surtout après la date (mi-juin) de suppression des frais d'itinérance. Je pense que c'est lié à cette situation, car j'ai laissé le roaming activé à l'étranger. Telenet Group peut bien me dire que j'ai beau-

coup chargé et téléchargé.. Je ne sais donc pas comment éviter ces frais élevés.

Exemple 2

J'ai une carte prépayée à forfait de Lycamobile. J'ai 500 minutes d'appel, 500 SMS et 1,5 Go de données. Avant les nouvelles règles d'itinérance, je pouvais utiliser mes minutes d'appel et SMS, dans l'Union européenne, comme en Belgique. Je ne devais payer de supplément que pour les données. Après la suppression de l'itinérance, je n'ai plus pu utiliser mon forfait à l'étranger et j'ai dû payer des suppléments pour tout, au tarif belge hors forfait.

2. Champ d'application

Il convient de souligner que la suppression des frais d'itinérance est valable uniquement pour la consommation effectuée dans les États membres de l'Union européenne, en Islande et en Norvège. Certains pays de transit (Turquie, Maroc, Suisse) et destinations de vacances populaires, ainsi que les mini-états, comme Monaco et Andorre, mais aussi les îles anglo-normandes, ne sont pas concernés. Les tarifs d'itinérance dans ces pays sont beaucoup plus chers. Il ressort de plaintes que des utilisateurs de télécommunications qui utilisent l'itinérance dans des pays extérieurs à l'Union européenne pendant leurs vacances ont reçu des factures (extrêmement) élevées, jusqu'à plus de 1 000 €, surtout en cas de consommation de données mobiles. Toutefois, il convient de noter que certains opérateurs ont décidé, pour certains pays non membres de l'Union européenne, de ne pas réclamer de supplément d'itinérance. En cas de doute, il est certainement recommandé de consulter le site Web de l'opérateur avant de se rendre à l'étranger. Une astuce pour éviter des frais élevés : utiliser le wifi. Assurez-vous, le cas échéant, que les données mobiles soient désactivées sur votre appareil. En effet, un smartphone recherche toujours le réseau le plus puissant : lorsqu'un réseau 4G est disponible, une connexion (payante) sera

généralement établie plutôt qu'avec le WiFi.

Il est tout aussi important de savoir que les services de données ne sont pas accessibles quand on se trouve sur un ferry ou en croisière. Une fois que l'on est en mer, il est impossible, la plupart du temps, de se connecter aux réseaux habituels ordinaires et les connexions de télécommunication s'établissent par le biais des satellites comme EMSAT, Inmarsat, Iridium et Thuraya. Dans ces circonstances, les tarifs pour téléphoner, envoyer des SMS ou surfer, correspondent à un multiple de ce qui serait facturé à terre : le tarif moyen pour passer ou recevoir des appels atteint facilement 10 € par minute. Le fait que le voyage se déroule entre deux États membres de l'Union européenne n'empêche pas que des connexions de télécommunication se fassent éventuellement par satellite et entraînent des coûts élevés.

3. Lycamobile

Nous avons pu constater, sur la base de cinq plaintes, dont l'exemple 2 est une illustration, que Lycamobile n'était apparemment pas au courant de toutes les dispositions des nouvelles règles légales. C'est ainsi que des clients de Lycamobile n'ont pas pu utiliser leur crédit d'appel et de surf dans d'autres pays de l'Union européenne. Les frais d'itinérance que Lycamobile facturait en dehors de la Belgique sont plus élevés que pour la consommation intérieure, alors qu'ils étaient liés aussi par l'obligation légale d'aligner les prix du trafic intérieur sur celui du trafic au sein de l'Union européenne. Les violations présumées de la législation en vigueur ont été signalées à l'Institut belge des services postaux et des télécommunications.

4. Messages d'information

L'article 15.2 du règlement (UE) 531/2012 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles

exige de l'opérateur qu'il envoie un SMS, un e-mail ou une fenêtre pop-up sur l'appareil mobile lorsque le client commence à utiliser pour la première fois des données d'itinérance. Les opérateurs sont également tenus, par la loi, d'informer leurs clients des tarifs appliqués à l'étranger afin que les clients soient mieux conscients des conséquences financières de cette utilisation et des dépenses. Il est ressorti des plaintes déposées en 2017 que de nombreux opérateurs ont choisi une formulation floue et/ou malheureuse pour les textes de bienvenue adressés à leurs clients, mais ils les ont améliorés en fonction des remarques reçues à ce sujet.

5. Messages d'alerte

D'autres garanties juridiques sont aussi applicables aux données d'itinérance. Selon l'article 15.3 du règlement européen précité, les opérateurs sont également tenus d'envoyer un premier message d'alerte lorsque les données d'itinérance atteignent 80% du plafond financier convenu et un second message d'alerte lorsque le plafond risque d'être dépassé. Lorsque l'on atteint le plafond, il est possible de lever le blocage en envoyant un message à son opérateur. Par la suite, les opérateurs n'envoient plus de nouveaux messages d'alertes. Il est important d'être conscient qu'il apparaît, au travers des plaintes, que certains utilisateurs itinérants attendent de leur opérateur qu'il continue de les informer de leur consommation de données. Il faut être aussi conscient qu'une fois que l'on a donné l'instruction de lever le blocage, il faut reprendre contact avec son opérateur pour réactiver cette mesure de protection. Les plaintes montrent que de nombreux utilisateurs n'en sont pas conscients.

Il ressort du traitement des plaintes en 2017 que les opérateurs se conforment presque toujours à la législation. Dans les cas où les plaignants ne sont plus clients de l'opérateur dont ils contestent la facturation, les opérateurs ne peuvent pas toujours produire les preuves de l'application correcte du règlement précité relatif aux données d'itinérance.

6. Appels internationaux

Il est important de faire la distinction entre l'itinérance (utilisation d'un numéro de mobile belge à l'étranger) et les appels internationaux (appels depuis la Belgique vers d'autres pays). La suppression des frais d'itinérance depuis le 15 juin 2017 ne concerne que l'itinérance et non les appels internationaux. Par conséquent, les opérateurs de télécommunications belges fixent eux-mêmes les tarifs d'appel au départ de notre pays vers l'étranger, même vers des numéros d'autres pays de l'Union européenne. Appeler en Allemagne depuis la Belgique, par exemple, peut être plus cher que d'appeler le même numéro allemand avec une carte sim belge depuis la France. Cette situation n'est pas claire actuellement dans l'esprit de certains utilisateurs de télécommunications.

D. Facturation d'Internet mobile à l'extérieur de l'Union européenne

On peut espérer que des factures de téléphone aussi démesurées qu'inattendues appartiennent au passé pour ce qui concerne l'Union européenne. Par contre, si l'on se rend, par exemple, à Oman, en Amérique du Nord ou du Sud, la situation est différente et les frais peuvent augmenter considérablement. Il en va de même pour la Suisse ou les îles anglo-normandes. Contrairement à la croyance populaire, ces derniers pays ne font pas partie de l'Espace économique européen et le principe du «Roaming like at home» ne leur est pas applicable. Les fournisseurs y sont libres de fixer les prix de l'Internet mobile. Les frais pour l'utilisateur peuvent être extrêmement élevés, sans qu'il en soit conscient au départ.

1. Exemples

En 2017, nous avons reçu 188 demandes d'intervention dans lesquelles les plaignants se sont vus facturer des frais croissants et imprévus pour l'utilisation de l'Internet mobile hors de l'Union européenne.

Exemple 1

Scarlet fait de la publicité dans différents médias: «Surfez partout en Europe au même prix qu'en Belgique, sans frais». Cependant, l'opérateur facture, pour le surf en Suisse, un tarif de 200 fois le tarif de la Belgique. (10 € par mégaoctet en Suisse au lieu de 0,05 € par mégaoctet en Belgique). De cette façon, on m'a donc facturé 350 € pour 35 mégaoctets en Suisse par rapport au 1,75 € auquel je m'attendais (et qui m'auraient été facturés dans le reste de l'Union européenne). De plus, ce n'était pas indiqué sur l'appli pour smartphone que Scarlet met à disposition pour surveiller sa consommation. Pourtant, Scarlet a connaissance de cette consommation élevée (Scarlet dispose donc des informations), car, pendant mon séjour en Suisse, Scarlet a bloqué mon téléphone en raison du montant trop élevé de la facture. Si j'avais vu cette consommation plus tôt, j'aurais compris que la publicité de Scarlet était trompeuse.

Exemple 2

J'ai reçu une facture pour consommation de données dans les îles anglo-normandes à un tarif extrêmement élevé en raison de messages trompeurs de mon opérateur, Telenet: «consommation supplémentaire de 50 €», que j'ai acceptée. Finalement, j'ai été bloqué pour «consommation extrêmement élevée». Après examen des factures, le montant était effectivement de 2 379,10 € pour 1 628,969 mégaoctets, ce qui est bien une somme considérable pour cette faible consommation. J'ai été trompé par le SMS (six fois 50 € me semblait ok pour ce que j'ai demandé). De plus, je pensais que les îles anglo-normandes (Guernesey) faisaient partie de l'Union européenne, ce qui est bien le cas.

2. Importance d'un service clientèle efficace

Nous attachons une grande importance à un service clientèle efficace, ainsi qu'à une bonne coopération avec les

opérateurs et constatons, dans diverses plaintes, que certains clients ne reçoivent toujours pas d'informations, ou alors contradictoires, quand ils appellent le service clientèle de leur opérateur. Le service de médiation a déjà mis en avant cette problématique par le passé à plusieurs reprises et continue d'insister pour que tous les collaborateurs des opérateurs puissent toujours bien répondre aux questions relatives à l'Internet mobile et donner les meilleurs conseils possibles.

3. Messages d'information légalement obligatoires

L'article 15.6 du règlement (UE) 531/2012 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles stipule que « (...) le présent article s'applique également aux services de données d'itinérance utilisés par les clients en itinérance voyageant hors de l'Union et fournis par un fournisseur de services d'itinérance ».

Si un opérateur étranger ne permet pas de surveiller la consommation en temps réel, il faut envoyer, dès l'arrivée à l'étranger, un SMS signalant qu'aucune information sur la consommation totale n'est disponible et qu'il est impossible de garantir que le plafond financier prévu ne soit pas dépassé. Chez Scarlet, le problème est structurel pour les pays en dehors de l'Espace économique européen.

Nous tenons à souligner que les messages d'alertes que les opérateurs, comme Scarlet, ont envoyés, étaient parfois tout sauf transparents. Certains messages ne comportaient que le nombre de Mo consommés, sans mentionner le montant correspondant exprimé en euro. Il est très difficile aux utilisateurs d'estimer le volume de consommation de données mobiles. Il est donc important que les opérateurs informent pleinement leurs clients de leur consommation de données afin de leur éviter de mauvaises surprises au moment de la réception de leurs factures.

Certains plaignants ont indiqué qu'ils considéraient la publicité de Scarlet comme très trompeuse. Dans sa publicité, Scarlet parlait de l'Europe et non de l'Union européenne. Le service de médiation a conclu dans l'exemple 1 que les formulations « dans toute l'Europe » ou « partout en Europe » peuvent être comprises par le consommateur moyen comme comprenant tous les pays du continent européen, ce qui n'est évidemment pas la même chose que l'Union européenne et l'Espace économique européen. Le service de médiation a donc considéré que la publicité était trompeuse et contraire aux articles VI.97 et 99 du Code de droit économique.

Il ressort également des plaintes enregistrées en 2017 que certains opérateurs ne sont pas toujours en mesure de produire les preuves de l'application correcte du règlement précité relatif à l'itinérance.

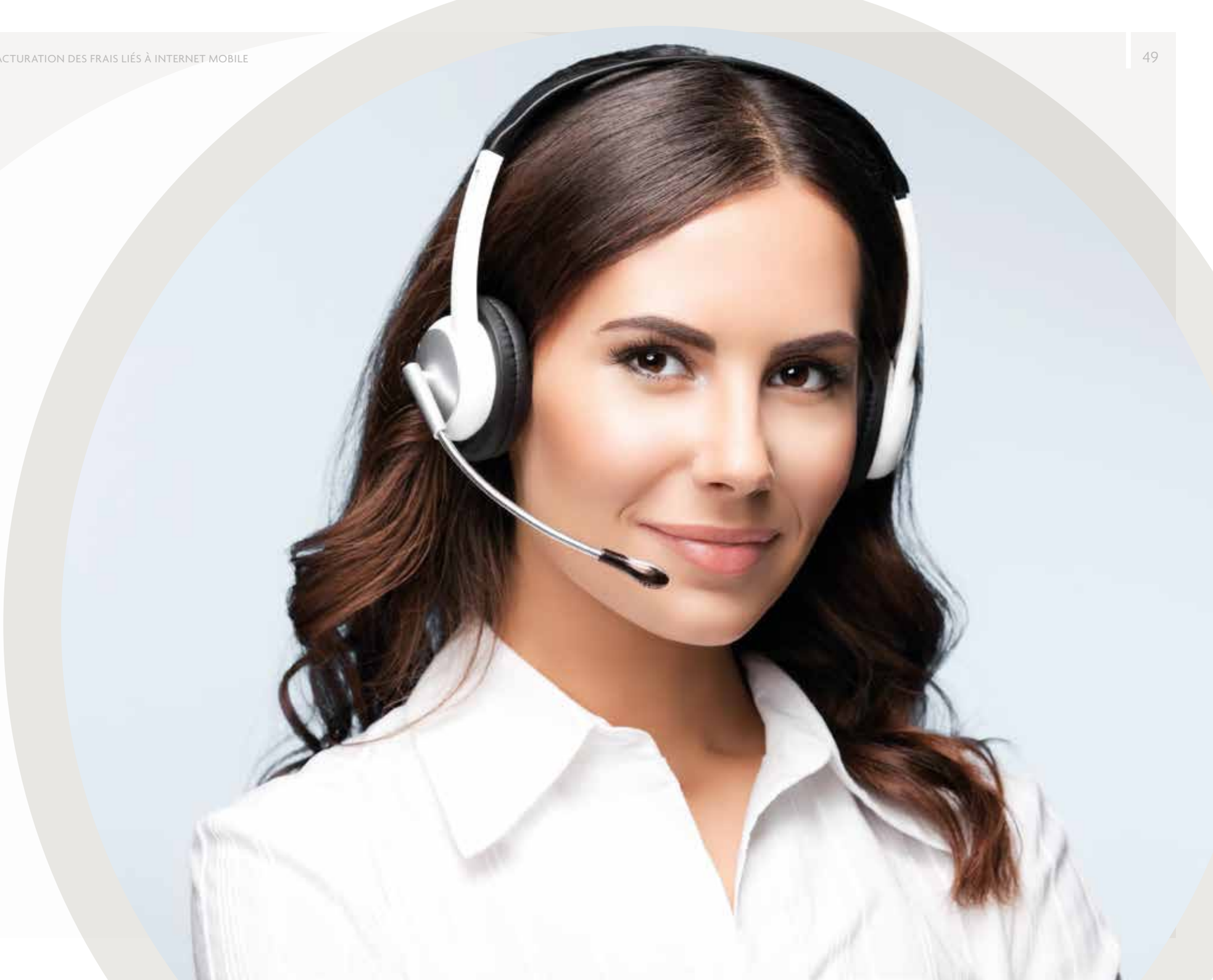
4. Limitation du surf

Le service de médiation enregistre parfois des plaintes où des opérateurs, comme Proximus, se réfèrent au fait que la limitation du surf avait été désactivée antérieurement à la demande du client. Questionnés à ce sujet, les plaignants déclarent ne pas être au courant. Les opérateurs ne disposent pas, en outre, de la moindre preuve de cette demande de désactivation de la limitation du surf par les plaignants. Ils se réfèrent simplement à des appels reçus dont il est impossible de vérifier la teneur.

Le service de médiation remarque que de nombreux plaignants ne sont pas conscients du fait qu'une fois qu'ils ont donné instruction de lever le blocage, ils doivent reprendre contact, par la suite, avec leur opérateur pour réactiver cette mesure de protection.

E. Conclusion

Le service de médiation encourage les opérateurs à envoyer des messages d'information et d'alerte clairs, corrects et conviviaux. Cependant, on peut dire que, sur l'ensemble des réclamations de 2017 relatives à la facturation de l'itinérance (de données), 15 seulement ont débouché sur une recommandation. Dans les plaintes pour lesquelles le service de médiation intervient, on trouve donc presque toujours une solution. Les opérateurs sont généralement disposés à créditer les sommes contestées, parfois plusieurs centaines d'euros, pour des raisons commerciales, même quand il est possible de démontrer que le règlement sur l'itinérance a été respecté. Dans certains cas, un crédit partiel suffit pour parvenir à un règlement amiable. La plupart des opérateurs donnent, de surcroît, des conseils aux utilisateurs, à l'occasion de l'examen d'une plainte, pour éviter une répétition des faits.



6

PROBLEMES INHERENTS A LA RESILIATION DE SERVICES DE TELECOMS ET AU CHANGEMENT D'OPERATEUR



6. Problèmes inhérents à la résiliation de services de télécoms et au changement d'opérateur	50
A. Introduction	52
B. Analyse à l'aide des plaintes	52
1. Facturation de services de télécoms après une demande de résiliation	52
2. Facturation de services de télécoms en cas de changement d'opérateur avec transfert de numéro	53
3. Facturation de services de télécoms en cas de changement d'opérateur sans transfert du numéro	53
4. Facturation de services de télécoms en cas de changement d'opérateur avec « Easy Switch »	54
5. Facturation de services de télécoms résultant d'un manque de clarté lors de la demande de résiliation	56
6. Facturation des délais de préavis par Voo	56
7. Facturation d'une indemnité après la demande de résiliation	56
8. Facturation de la valeur résiduelle des appareils après une demande de résiliation	57
9. Problèmes relatifs au transfert de numéro entre opérateurs	59
10. Facturation d'appareils de location après la demande de résiliation	59
11. Crédits après résiliation	59
C. Recommandations	60

A. Introduction



En 2012, un certain nombre de mesures légales (loi portant des dispositions diverses en matière de communications électroniques du 10 juillet 2012 et modifiant la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques) ont été adoptées en vue de remédier aux obstacles structurels que les utilisateurs des télécommunications rencontraient lorsqu'ils mettaient fin à leur contrat et changeaient d'opérateur. Ainsi, il est possible pour les utilisateurs disposant de 5 numéros maximum de mettre fin à leur contrat de télécommunications sans frais après six mois d'abonnement et ils peuvent désormais choisir eux-mêmes la date à laquelle ils souhaitent interrompre leurs services, sans devoir tenir compte d'un délai de préavis. Ces mesures importantes pour les utilisateurs se sont traduites par une baisse significative du nombre de plaintes adressées au service de médiation depuis 2013.

Toutefois, nous devons constater que des problèmes peuvent toujours survenir lorsqu'un client décide de résilier ses services de télécommunications ou de les transférer auprès d'un autre opérateur. En 2017, le service de médiation a enregistré plus de 2.000 plaintes relatives à la résiliation de services de télécommunications et à des changements d'opérateur.

Le présent chapitre est consacré à une analyse de ces plaintes. À l'aide d'exemples concrets et représentatifs, nous essaierons de faire le relevé des points litigieux les plus structurels. Sur la base de ces constatations, nous terminerons en formulant des recommandations.

B. Analyse à l'aide des plaintes

1. Facturation de services de télécoms après une demande de résiliation

1.1. Exemples

Exemple 1

Cela fait maintenant plus de 4 mois que j'essaie de faire adapter mon abonnement Proximus car il ne me convient pas d'un point de vue financier. Le 31 janvier, je me suis rendu dans un magasin et j'ai demandé de mettre fin à tous les services, à l'exception de la connexion Internet. Néanmoins, j'ai continué à recevoir des factures élevées et je suis allé, à plusieurs reprises, me plaindre au magasin pour m'entendre dire à chaque fois que la situation allait être rétablie. (...) À l'heure actuelle, je suis tout à fait furieux mais aussi au bord des larmes parce que je ne parviens plus à payer les factures et que je ne sais plus quoi faire.

Exemple 2

Depuis quelques mois, je contacte Orange pour mettre fin à mon abonnement « Internet Everywhere ». (...) Cet abonnement m'est encore facturé sur chaque facture reçue. (...) Récemment, le service clientèle d'Orange a laissé un message sur ma boîte vocale pour savoir quel abonnement « Internet Everywhere » devait être supprimé. Je ne dispose pourtant que d'un seul service de ce type. J'ai rappelé le service clientèle et il m'a été indiqué qu'aucune demande antérieure de résiliation n'avait été enregistrée. (...) Je dois donc continuer à payer pour un abonnement que j'ai résilié il y a plusieurs mois déjà et que je n'utilise plus.

Exemple 3

Le 23 avril 2017, j'ai résilié mon abonnement SFR par écrit, avec effet au 30 avril. J'ai aussi cherché à restituer mon décodeur mais celui-ci n'a pas été accepté par le point de vente de B. Le 22 août 2017, j'ai envoyé une lettre recommandée à SFR en faisant encore une fois allusion à ma demande de résiliation du 23 avril 2017. (...) Je n'ai obtenu

aucune réaction, si ce n'est une lettre du bureau de recouvrement V.

Exemple 4

Le 26 août 2016, j'ai mis fin à mon abonnement chez Telenet car j'allais vivre avec quelqu'un d'autre. Lors de cette résiliation, il m'a été dit au téléphone que tout était en ordre et que je n'avais plus rien d'autre à faire. (...) Pourtant, je reçois ce matin un e-mail d'un bureau de recouvrement mentionnant que des factures datant de l'année dernière, pour les mois de septembre, octobre, novembre et décembre, sont encore en souffrance et que je suis redevable d'un montant de 301€.

1.2. Cadre légal et contractuel

Chaque opérateur a repris les modalités de résiliation dans ses conditions générales. Le plus souvent, il y est mentionné que les demandes de résiliation doivent être introduites par écrit (par courrier ou sous forme électronique), même si certains opérateurs autorisent aussi que l'arrêt de services de télécommunications soit demandé par téléphone. TV Vlaanderen mentionne même, dans ses conditions contractuelles, que les résiliations doivent s'effectuer de préférence par téléphone. L'article 111/3 § 1 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques constitue le cadre légal en matière de résiliation des services d'entreprises de télécommunications. La demande de résiliation peut être introduite par toutes les voies écrites; un envoi recommandé n'est, dès lors, plus obligatoire. Les opérateurs sont tenus de donner suite aux demandes de résiliation au moment choisi par l'utilisateur, voire immédiatement et de confirmer cette résiliation.

1.3. Analyse des plaintes

Plus de 200 plaintes introduites en 2017 montrent que les différents opérateurs ne donnent pas toujours suite correctement aux demandes de résiliation, si bien que la factura-

tion des services en question continue à courir. Ces plaintes concernant principalement Proximus et, dans une moindre mesure, Voo, Telenet, Scarlet et Orange, illustrent le fait que non seulement les résiliations qui sont envoyées par voie téléphonique ou dans le cadre d'une visite à un point de vente ne sont pas toujours transmises, mais aussi que les demandes écrites de résiliation de services de télécommunications restent parfois lettre morte. Cela constitue une violation manifeste de la législation évoquée plus haut. En 2017, les interventions du service de médiation ont presque toujours débouché sur une solution : les opérateurs de télécommunications semblent prêts, suite à nos interventions, à effectuer la résiliation avec effet rétroactif, à renoncer aux factures contestées et à cesser toute procédure de recouvrement.

2. Facturation de services de télécoms en cas de changement d'opérateur avec transfert de numéro

2.1. Exemples

Exemple 1

Il y a quelques mois, je suis passé de Scarlet à Base pour mon numéro de GSM. Le transfert s'est effectué via un point de vente Base avec transfert de numéro. Pourtant, Scarlet a continué à me facturer un abonnement, même si aucun numéro n'était plus actif chez eux.

Exemple 2

Le 5 mai 2017, j'ai demandé un transfert de mon numéro de GSM de Base vers Proximus. Ce transfert a été effectué le 11 mai 2017. Lorsque nous avons reçu notre facture finale de Base, nous avons été surpris de constater que l'opérateur avait facturé la totalité du forfait de 30 €, alors que nous n'avions été clients chez eux qu'un seul jour pour la période de facturation donnée.

Exemple 13

J'ai fait transférer mon numéro de Proximus vers TV Vlaanderen dans le cadre d'un forfait comprenant Inter-

net et TV. Cependant, TV Vlaanderen n'a pas exécuté le transfert et a activé un nouveau numéro de sa propre initiative. Ce n'est qu'après avoir insisté, à plusieurs reprises, que l'opérateur a repris mon numéro existant. Néanmoins, j'ai payé un double abonnement pendant un mois par la faute de TV Vlaanderen puisque Proximus n'a cessé le service qu'après le transfert de numéro.

2.2. Cadre légal

Le cadre légal pour le transfert de numéro est déterminé par l'Arrêté Royal du 2 juillet 2013 relatif à la portabilité des numéros d'abonnés aux services de communications électroniques. L'un des principes qui figurent dans cet arrêté est le «one stop shopping». Ce principe implique que l'abonné qui demande le portage d'un numéro ne doit s'adresser qu'à l'opérateur receveur. Lorsque le transfert de numéro est effectué, l'opérateur donneur est obligé d'arrêter les services et la facturation des abonnements, pour éviter les « doubles facturations ».

2.3. Analyse des plaintes

En 2017, le service de médiation a reçu plusieurs plaintes mettant en lumière le fait que différents opérateurs continuaient à facturer les abonnements pour les services de téléphonie et/ou GSM dont les numéros avaient été cédés à d'autres opérateurs. Cette problématique qui, en 2017, a fait l'objet de plaintes visant principalement Orange et Proximus et, dans une moindre mesure, Telenet et Scarlet, avait donné lieu à peu de plaintes les années précédentes, voire aucune. Il convient de noter que le principe de portage de numéro, qui est appliqué depuis longtemps dans le secteur des télécommunications, entraîne subitement des plaintes liées à la facturation induite d'abonnements par l'opérateur donneur. À chaque fois, l'intervention du service de médiation a permis d'arriver à une solution : les factures injustifiées n'ont plus été exigées.

3. Facturation de services de télécoms en cas de changement d'opérateur sans transfert de numéro

3.1. Exemples

Exemple 1

Depuis fin décembre 2016, nous sommes passés à Proximus pour Internet et la TV. Le vendeur nous avait dit qu'il ferait le nécessaire pour mettre fin au contrat chez Telenet. Néanmoins, Telenet a continué à facturer jusqu'en mars 2017, moment où j'ai pris contact avec eux par téléphone pour mettre fin à cette histoire. Aucun des deux opérateurs n'a voulu admettre sa faute.

Exemple 2

Depuis février 2017, nous avons changé de fournisseur Internet en passant de Proximus à Voo. Le représentant de Voo a confirmé qu'il s'occuperait de la résiliation de mes services chez Proximus et de la restitution de leur modem. En mars, j'ai reçu une nouvelle facture de Proximus. J'ai pris contact avec eux et j'ai appris que cette facture résultait d'une erreur. À mon grand étonnement, j'ai, de nouveau, reçu une facture de Proximus au mois d'avril. J'ai rappelé le service clientèle et un collaborateur m'a fait savoir que j'étais toujours abonné chez eux. (...) Je refuse de payer les factures pour des services non reçus.

3.2. Cadre contractuel et légal

Comme déjà mentionné au point 1.2., les contrats avec les opérateurs de télécommunications stipulent que les demandes de résiliation doivent être adressées par écrit ou demandées par téléphone par le client. Cela vaut également en cas de changement d'opérateur, du moins pour les services tels qu'Internet et la télévision, qui ne sont pas associés à un numéro et pour lesquels l'arrêt de l'abonnement ne peut s'effectuer au moyen d'un transfert de numéro vers le nouvel opérateur. Depuis le 1^{er} juillet 2017, la procédure « Easy Switch » (voir point 4) est d'application :

sauf exception, il devrait suffire à l'utilisateur de s'adresser à son nouvel opérateur pour faire résilier tous ses services de télécommunications auprès de l'opérateur donneur.

3.3. Analyse des plaintes

En 2017, comme les années précédentes, le service de médiation a également reçu des dizaines de plaintes d'utilisateurs qui, après un changement d'opérateur, ont été confrontés à une double facturation de leur redevance d'abonnement, à la fois par leur nouvel et ancien opérateurs. Ces plaintes mettent en lumière un problème véritablement structurel, à savoir le fait que les utilisateurs des services de télécommunications supposent qu'en cas de changement d'opérateur, la facturation de l'ancien opérateur est automatiquement interrompue. Les plaintes démontrent que cette forme de désinformation a été principalement causée par le fait que les vendeurs de tous les opérateurs de télécommunications ont trompé les utilisateurs en leur prétendant que les clients n'avaient pas d'autres démarches à faire pour résilier leurs services (liés). Les interventions du service de médiation ont rencontré un succès variable. Dans certains cas, les opérateurs se sont montrés disposés à annuler totalement ou partiellement la double facturation, ou à la compenser, alors que dans d'autres dossiers, les opérateurs ont adopté une attitude plus rigide en renvoyant simplement à l'obligation contractuelle de résiliation dans le chef du client et en prétendant que le contenu de la discussion de vente ne pouvait pas être retracé.

4. Facturation de services de télécoms en cas de changement d'opérateur avec « Easy Switch »

4.1. Exemples

Exemple 1

Le 4 août 2017, je me suis rendu dans un magasin Orange afin de faire reprendre mon abonnement Telenet aussi bien

pour le GSM que pour Internet et la TV numérique. J'avais communiqué ma 'Easy Switch ID' et le vendeur m'avait assuré que tout était en ordre. (...) Mais il s'avère à présent que Telenet n'a pas clôturé mes services. Le 12 septembre 2017, j'ai constaté que le signal wifi de Telenet était toujours présent; je les ai donc appelés. Ils m'ont prétendu qu'ils n'avaient pas reçu de demande « Easy Switch » de la part d'Orange. Telenet exige que je paie la connexion jusqu'au 12 septembre, même si Orange avait déjà installé et activé ses services le 22 août. Orange affirme que depuis la date du contrat, je ne suis plus redevable d'aucun paiement vis-à-vis de Telenet alors que Telenet estime que c'est chez Orange qu'il y a eu « une boulette » et que c'est chez eux que se trouve le problème. Vous l'aurez compris: je me retrouve piégé par ce jeu de dupes alors que j'avais confiance dans la procédure « Easy Switch ».

Exemple 2

Depuis le mois d'août 2017, j'ai changé de fournisseur Internet en passant de Scarlet à Proximus. Proximus était supposé informer Scarlet via « Easy Switch » que j'étais désormais client chez eux. Néanmoins, je reçois encore toujours des factures de Scarlet. J'ai déjà pris contact avec eux pour leur indiquer que j'avais changé d'opérateur et qu'ils pouvaient donc couper ma ligne mais ils ont refusé de le faire. (...) A présent, ils me disent que je dois d'abord encore payer les factures de septembre et d'octobre. Proximus m'a conseillé d'introduire une plainte auprès de vos services.

4.2. Cadre légal

La procédure « Easy Switch » a été mise en place pour simplifier la procédure de changement d'opérateur. Celle-ci, qui est d'application depuis le 1^{er} juillet 2017, est régie par 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. Jusqu'à présent, en cas de changement d'opérateur, les utilisateurs devaient toujours résilier leurs services de télécommuni-



En application de la formule « Easy Switch », les services Internet et télévision numérique sont désormais automatiquement résiliés auprès de l'ancien opérateur lorsque l'utilisateur décide de changer de fournisseur.

cations eux-mêmes, à l'exception de la ligne téléphonique fixe et de l'abonnement GSM dans la mesure où le transfert de numéro avait été demandé. En application de la formule « Easy Switch », les services Internet et télévision numérique sont désormais automatiquement résiliés auprès de l'ancien opérateur lorsque l'utilisateur décide de changer de fournisseur. Une fois que le client a communiqué au nouvel opérateur son « Easy Switch ID » personnel repris sur les factures, ce dernier reçoit, pour ainsi dire, un mandat lui permettant de régler le changement d'opérateur. Par conséquent, le nouvel opérateur assure l'arrêt du contrat conclu auprès de l'opérateur donneur, ce qui doit permettre d'éviter la double facturation. La date de la résiliation est fixée en concertation avec l'utilisateur. Les règles relatives à la procédure « Easy Switch » stipulent également que l'utilisateur doit, au maximum, libérer un demi-jour pour la visite d'un technicien afin de mener à bien l'installation du nouvel opérateur.

Par ailleurs, la procédure « Easy Switch » n'est pas d'application en cas de migration partielle, d'une part (donc lorsque certains services de télécommunications sont maintenus auprès de l'opérateur initial), et lorsque le changement concerne des services de ou vers plusieurs opérateurs. Enfin, il convient de noter que même si la procédure « Easy Switch » s'applique, par défaut, lors d'un changement d'opérateur, le consommateur peut décider de ne pas en profiter.

4.3. Analyse des plaintes

Même si la procédure « Easy Switch » n'est d'application que depuis le 1^{er} juillet 2017, le service de médiation a déjà reçu des dizaines de plaintes qui font état d'irrégularités. Concrètement, les plaintes montrent que les utilisateurs des services de télécommunications qui font délibérément usage de la procédure « Easy Switch » sont bien forcés de constater que les abonnements concernés ne sont pas résiliés chez leur précédent opérateur. L'un des principaux objectifs de la procédure « Easy Switch », à savoir d'éviter une double facturation lors du changement d'opérateur, n'est, par conséquent,

pas toujours atteint. Les plaintes ont été principalement introduites à l'encontre de Proximus, Telenet, Orange, Scarlet et VOO, en qualité d'ancien ou de nouvel opérateur. Lors du traitement de ces plaintes, l'ancien opérateur a fréquemment indiqué ne pas avoir été informé du transfert au moyen de la procédure « Easy Switch ». Généralement, le service de médiation est parvenu, dans les dossiers concernés, à trouver une solution, le plus souvent parce que l'ancien opérateur est disposé à renoncer à la double facturation. Le service de médiation déplore le fait qu'une initiative constructive visant à faciliter le changement d'opérateur et qui, en principe, doit répondre aux préoccupations d'innombrables utilisateurs des services de télécommunications, semble ne pas être immédiatement effective et entraîne des réclamations. La question se pose également de savoir si les opérateurs informent suffisamment les utilisateurs au sujet de cette procédure de simplification lors de l'élaboration de nouveaux contrats.

5. Facturation de services de télécoms résultant d'un manque de clarté lors de la demande de résiliation

5.1. Exemples

Exemple 1

Je reçois une facture d'Orange tous les mois pour le service « Internet Everywhere », alors que nous ne sommes plus clients. (...) Cet après-midi, j'ai eu un entretien téléphonique avec le service clientèle d'Orange. Ce dernier prétend qu'aucun avis de résiliation n'a été donné pour cette carte SIM. La personne au téléphone m'a d'abord suggéré d'envoyer un e-mail ayant pour objet la désactivation de cette carte sim et reprenant la mention « sous toutes réserves ». C'était trop demander que d'obtenir une aide supplémentaire pour résoudre le problème et l'on m'a fait comprendre que si le service de médiation prenait le dossier en main, c'est lui qui le résoudrait.

Exemple 2

En décembre 2016, avec mon entreprise, nous sommes

passés d'Orange à Proximus. J'ai demandé à un collaborateur de Proximus de mettre fin à mon abonnement chez Orange. Mais, depuis le mois de janvier, je reçois des factures d'Orange pour ma ligne fixe (19 € par mois) alors que j'utilise bel et bien le réseau Proximus. (...) Les deux opérateurs se renvoient la balle. Si j'appelle Orange pour faire cesser cette situation, l'on me répond que la cessation ne peut avoir lieu qu'à la demande de Proximus. Chez Proximus, j'ai déjà un dossier de plainte ouvert mais rien de précis ne semble en sortir.

5.2. Analyse des plaintes

En 2017, tout comme les années précédentes, le service de médiation a reçu des dizaines de plaintes d'anciens clients d'Orange qui, après un changement d'opérateur, ont été confrontés à des factures inattendues adressées par Orange pour des abonnements pour le service « Internet Everywhere » (comme dans le premier exemple cité) ou pour la « ligne fixe » (comme dans le second exemple cité). Dans les deux cas, les utilisateurs sont confrontés à un manque de clarté évident s'agissant des modalités de résiliation. Le premier exemple cité concerne « Internet Everywhere », un service associé à une carte sim avec laquelle les clients d'Orange peuvent uniquement utiliser l'Internet mobile. Par conséquent, ce service ne peut pas être arrêté lors d'un changement d'opérateur, d'une part parce qu'il n'est pas associé à un numéro, et d'autre part parce qu'il n'entre pas dans le champ d'application de la procédure « Easy Switch » puisqu'il concerne un service mobile. Il en va de même pour le second exemple cité. Il s'agit ici de la facturation d'une option sur le raccordement pour la ligne fixe, dénommée CPS (Carrier PreSelection). Les clients CPS paient les frais d'abonnement à Proximus et les frais d'utilisation à un autre opérateur, Orange dans le cas présent. Ce dernier opérateur propose une formule CPS dans son offre, permettant de passer des appels pour un tarif mensuel forfaitaire. L'imputation de ce tarif forfaitaire par Orange constitue l'objet des plaintes en question. Les

utilisateurs concernés estiment que, lors du changement d'opérateur, le service CPS est automatiquement résilié, ce qui n'est pas le cas. Le traitement des plaintes révèle que la résiliation du service CPS ne peut pas non plus être demandée par l'utilisateur, ce qui suscite logiquement une grande confusion. Orange exige, en effet, une résiliation par Proximus. Ce n'est qu'après que Proximus ait cessé le service CPS et en ait informé Orange que la facturation est interrompue même si les communications s'effectuent depuis longtemps via Proximus et non plus Orange. Dans ces deux cas de figure, l'intervention du service de médiation a généralement permis d'apporter une solution. Orange était souvent disposée à créditer les coûts contestés après avoir constaté que le service en question n'était plus utilisé.

6. Facturation des délais de préavis par Voo

6.1. Exemples

Exemple 1

J'ai introduit une demande de résiliation auprès de Voo avec entrée en vigueur à compter du 24 mars 2017. Mon opérateur a refusé d'accepter cette date. (...) Je dois encore payer 3 semaines avant la cessation.

Exemple 2

J'avais déjà demandé fin janvier 2017 de mettre fin à tous mes produits chez Voo. Comme je n'avais eu aucun retour, j'ai repris contact avec Voo le 2 février 2017 et je leur ai, de nouveau, transmis le formulaire de résiliation en ligne. Le 17 février, j'ai reçu une facture de Voo reprenant l'abonnement pour tout le mois de février. Lors d'un contact téléphonique, on m'a dit que je devais payer la totalité du mois parce que c'était ce qui était précisé dans les conditions de vente.

6.2. Cadre légal et contractuel

Les conditions générales de Voo, et plus précisément l'article 6.2., stipulent ce qui suit au sujet du délai de

traitement d'une demande de résiliation: « Voo mettra tout en œuvre pour mettre fin au service concerné le plus rapidement possible eu égard aux contraintes techniques et en communiquera une confirmation écrite au Client ». Cela semble constituer une application correcte des dispositions légales en la matière qui figurent à l'article 111/3 § 1 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques: « Le contrat est résilié au moment choisi par l'abonné, même immédiatement. L'opérateur met fin au service concerné le plus rapidement possible compte tenu de la technique et en communique à l'abonné une confirmation écrite. »

6.3. Analyse des plaintes

Malheureusement, les plaintes montrent que Voo ne respecte pas toujours correctement ses propres dispositions contractuelles et, par conséquent, qu'il ne respecte pas non plus les obligations légales, étant donné qu'il y a effectivement un délai de préavis de plusieurs semaines qui est imposé après que l'utilisateur a introduit sa demande de résiliation. En 2017, tout comme les années précédentes, le service de médiation a enregistré des dizaines de plaintes qui ont mis en évidence cette irrégularité. Sur la base des plaintes, le service de médiation est forcé de conclure que Voo est le seul opérateur de télécommunications qui continue à violer de manière structurelle la législation en vigueur depuis déjà plus de 5 ans.

Nous présumons, d'ailleurs, que le nombre de plaintes en la matière adressées au service de médiation n'est pas représentatif étant donné qu'il ressort des demandes d'informations que de nombreux utilisateurs partent toujours du principe que l'application d'un délai de préavis d'un mois constitue la norme. Après l'intervention du service de médiation, Voo a toujours procédé à l'annulation des montants contestés pour l'abonnement. Une solution structurelle à cette problématique continue cependant à faire défaut pour l'instant.

7. Facturation d'une indemnité après la demande de résiliation

7.1. Exemples

Exemple 1

Nous sommes récemment passés d'Orange à Proximus pour notre boulangerie. Nous avons 5 numéros de gsm ainsi qu'un service CPS sur la ligne fixe. Orange nous facture, à présent, des frais de 743,38 € pour cause de rupture de contrat. Selon Orange, nous étions encore sous contrat jusqu'en octobre 2017, ce dont nous n'avons même pas connaissance. Selon Proximus, Orange ne pouvait pas nous facturer ces frais puisque nous n'avons pas six numéros.

Exemple 2

Fin juin 2017, nous avons annoncé à Proximus notre déménagement de Bruxelles vers Malines et j'ai passé un accord pour transférer nos services de télécommunications vers notre nouvelle habitation en temps voulu. Cet accord n'a pas été respecté par Proximus et nous avons finalement dû effectuer plusieurs démarches avant d'avoir la visite d'un technicien. Celui-ci n'a, toutefois, pas pu compléter l'installation, mais il a affirmé qu'un collaborateur technique pourrait certainement le faire. Lors de son arrivée au début du mois d'août dernier, celui-ci a conclu qu'il ne voyait pas la possibilité d'installer en toute sécurité une connexion Proximus dans notre nouvelle habitation et nous a déclaré que nous devons choisir un autre opérateur. Lors du décompte final de Proximus, des frais s'élevant à 59 € nous ont toutefois été imputés pour « annulation tardive de commande », même si nous n'avons absolument rien pu faire à cet égard.

7.2. Cadre contractuel et légal

La plupart des opérateurs utilisent, du moins pour les contrats avec des utilisateurs particuliers, un contrat à durée indéterminée qui, en principe, peut être résilié à tout

moment et sans frais pour le client. D'autres opérateurs, comme Scarlet et Voo, appliquent une durée contractuelle minimale de 6 mois et la mentionnent comme telle dans les conditions de vente. S'agissant des clients professionnels, les opérateurs de télécommunications utilisent des modalités contractuelles très diverses par rapport à la durée des contrats et à l'imputation d'indemnités de résiliation. En outre, la durée des contrats dépend fortement du type de produit acheté par l'utilisateur professionnel. Le principe de la reconduction tacite du contrat avec un même délai que la durée contractuelle initiale est également en vigueur pour certains clients business.

Le cadre légal est fixé par l'article 111/3 § 3 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Une distinction y est établie entre les utilisateurs qui ne possèdent pas plus de 5 numéros d'appel, d'une part, et ceux qui possèdent plus de 5 numéros d'appel, d'autre part. Les utilisateurs du premier groupe peuvent résilier leur contrat à durée déterminée, sans frais, au terme d'une durée contractuelle de six mois. À cet égard, une éventuelle indemnité de résiliation (non soumise à la TVA) ne peut être supérieure à la redevance d'abonnement qui serait encore due jusqu'à la fin du sixième mois qui suit l'entrée en vigueur du contrat. De telles mesures de protection n'existent pas pour le second groupe. Ce sont les dispositions contractuelles qui sont d'application.

Il est, d'ailleurs, très important de s'arrêter sur la signification de la notion de « numéro » étant donné que le nombre de numéros dont dispose l'utilisateur constitue le critère le plus important en ce qui concerne le droit à une résiliation sans frais après six mois. Cette notion de « numéro » est définie à l'article 1.3° de l'arrêté royal du 27 avril 2007 relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation de numéros. Cet article indique qu'un numéro est un signe ou un ensemble de signes, pouvant se composer de chiffres, d'adresses ou de noms, qui sont utilisés pour identifier les

utilisateurs ou les opérateurs de réseaux et de services de communications électroniques et pour établir une communication électronique sur cette base. La facturation d'une indemnité de résiliation est entièrement indépendante de la facturation de la valeur résiduelle des appareils en cas de rupture anticipée des contrats d'offre conjointe, davantage détaillés au point 8 du présent chapitre.

7.3. Analyse des plaintes

En 2017, le service de médiation a enregistré plus de 250 réclamations contestant la facturation d'indemnités de résiliation. La grande majorité de ces plaintes visaient Orange (98) et Proximus (93). Comme le montre le premier exemple cité, Orange interprète un service CPS comme un numéro, si bien que certains utilisateurs ne sont pas pris en compte pour le droit à une résiliation gratuite après six mois d'affiliation. L'interprétation du terme « numéro » faite par Orange est toutefois contestable. Quand il utilise le service CPS d'Orange, le client paie sa redevance d'abonnement pour la téléphonie à Proximus et ses coûts d'utilisation à Orange.

Compte tenu de la définition légale d'un numéro donnée ci-dessus, Orange ne peut, par conséquent, pas prétendre que le numéro sur lequel le service CPS est actif fait également l'objet d'un transfert. Au contraire, le numéro en question est un numéro Proximus. Par conséquent, les services CPS sont exclus de l'application de l'article 111/3 § 3 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Déjà dans son rapport annuel 2013, le service de médiation avait fait allusion à cette violation légale dont Orange – à l'époque encore Mobistar – se rendait fautif. 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. Les autres causes des plaintes visant Orange concernent d'une part les imprécisions au sujet des prolongations de contrat de clients professionnels et les indemnités de résiliation qui en découlent et, d'autre part, le

fait de ne pas prendre en compte le droit de résiliation lors de modifications des tarifs. Dans la majorité des dossiers, le service de médiation a réussi à faire créditer par Orange, l'indemnité de résiliation.

Il en va de même pour les plaintes relatives aux indemnités de résiliation facturées par Proximus. Dans de nombreux cas, l'indemnité de résiliation ou les frais d'annulation ont été facturés parce que le client a dû résilier sa commande auprès de Proximus pour des raisons techniques. Mais Proximus n'a pas suffisamment tenu compte dans la facturation des circonstances contraignant l'utilisateur à annuler sa commande. En outre, le service de médiation a été sollicité, à plusieurs reprises, en raison d'une facturation contestée d'une indemnité de résiliation pour des centrales téléphoniques qui, chez Proximus, sont soumises à un contrat de location de cinq ans et qui n'entrent pas dans le champ d'application de



La plupart des opérateurs utilisent, du moins pour les contrats avec des utilisateurs particuliers, un contrat à durée indéterminée qui, en principe, peut être résilié à tout moment et sans frais pour le client.

la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Néanmoins, une intervention insistante du service de médiation a permis de trouver une solution favorable aux plaignants dans certains de ces dossiers.

8. Facturation de la valeur résiduelle des appareils après une demande de résiliation

8.1. Exemples

Exemple 1

Comme je ne suis pas d'accord avec la majoration tarifaire adoptée par Proximus à partir du 1^{er} août 2017, je veux pouvoir résilier mon abonnement sans frais. Toutefois, Proximus soutient que je dois payer la valeur résiduelle des appareils qui font partie de mon Pack. Mais je n'ai pas demandé cette majoration tarifaire et je n'ai d'ailleurs rien signé à cet effet. J'ai signé le contrat prévoyant mon tarif actuel, rien d'autre.

Exemple 2

À la fin du mois d'août 2017, nous avons acheté, pour notre plus jeune fils, un Smartphone pour un montant de 9 € via une action de Proximus (à combiner avec un forfait Mobilis S) dans un magasin à G. Nous sommes clients chez Proximus depuis plus de 20 ans. Comme la carte SIM n'était pas compatible, nous avons décidé le lendemain d'aller chercher un exemplaire approprié au Media Center à L. Là, nous avons demandé s'il était possible, sans engendrer de problème, de regrouper tous nos services Proximus (TV, téléphonie fixe, Internet, téléphonie mobile) dans un seul et même pack. L'on nous a assuré que c'était possible. Pourtant, un petit mois plus tard, nous avons reçu une facture d'un montant de 350,67 € correspondant à la valeur résiduelle du Smartphone ayant été acheté à 9 €.

8.2. Cadre légal

L'article 111/3 § 3 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques stipule que pour les utilisateurs

qui ne possèdent pas plus de cinq numéros, une indemnité peut être demandée en cas de cessation du contrat de télécommunications, lequel était lié à un appareil obtenu gratuitement ou à un prix inférieur. Cette indemnité ne peut, toutefois, être supérieure à la valeur résiduelle du produit au moment de la rupture du contrat. L'article 108 § 1 de la même loi précise qu'un tableau de remboursement doit être annexé à un tel contrat, lequel reprend la valeur résiduelle de l'appareil pour chaque mois de la durée d'amortissement. Une méthode d'amortissement linéaire est utilisée pour calculer la dépréciation mensuelle des appareils terminaux. Le tableau d'amortissement indiquant la valeur résiduelle de l'appareil terminal ne peut dépasser une durée d'amortissement maximale de vingt-quatre mois.

8.3. Analyse des plaintes

En 2017, nous avons enregistré environ 80 doléances liées à la facturation de la valeur résiduelle des appareils (surtout des smartphones) par les opérateurs de télécommunications. La majorité de ces plaintes (plus de 40) visaient Proximus. D'après les récits des plaignants, il apparaît que les motivations de la résiliation de leur contrat – entraînant la facturation de la valeur résiduelle des appareils – sont très diverses. Dans le cas des deux plaintes citées, le contrat avait été résilié respectivement à cause d'une hausse de prix avec laquelle le plaignant ne pouvait s'accorder et en raison de l'association des différents services de télécommunications dans un seul pack, dont le plaignant espérait tirer profit. D'autres plaintes montrent que les clients résilient leur contrat suite notamment à des problèmes techniques persistants, à une mauvaise qualité du service, à la reprise du contrat de télécommunications par l'employeur et à une activation du service en dehors des délais. D'autres plaintes démontrent que la facturation de la valeur résiduelle découle de la résiliation du contrat par l'opérateur en raison de retards de paiement du client, ce qui, à son tour, peut avoir des causes diverses.

Notre intervention a conduit presque exclusivement à des accords à l'amiable, d'une part, parce que les opérateurs étaient disposés à abandonner la facturation contestée de la valeur résiduelle et, d'autre part, parce que, dans certains dossiers, la facturation demandée pouvait être suffisamment justifiée. Il est surtout important de connaître les circonstances individuelles qui ont conduit à la résiliation du contrat et ensuite, d'estimer si la facturation de la valeur résiduelle est justifiée ou non. Les plaignants qui sont restés abonnés chez leur opérateur après la rupture de contrat (avec un autre mélange de produits ou non) et les plaignants qui ont pu démontrer que l'opérateur en question était resté en défaut en termes de prestations de services après l'intervention du service de médiation ont été plus nombreux à recevoir une note de crédit relative à la facturation contestée de la valeur résiduelle de leur appareil.

9. Problèmes relatifs au transfert de numéro entre opérateurs

9.1. Exemples

Exemple 1

J'aimerais vraiment passer de Proximus à Mobile Vikings tout en conservant mon numéro de GSM. Mais cela ne marche pas. Je reçois toujours une notification de Mobile Vikings indiquant que ma carte SIM n'est plus active et que je dois prendre contact avec Proximus. Si je prends contact avec Proximus, ils ne sont au courant de rien, ils prétendent que mon numéro est toujours actif (cela peut être vrai car je peux encore appeler et je paie encore toujours pour ce service). Entre-temps, près d'un mois s'est écoulé et ni Proximus, ni Mobile Vikings ne peuvent donner une réponse claire. Il n'est quand même pas possible que je ne puisse pas changer d'opérateur.

Exemple 2

Nous sommes clients chez Scarlet depuis le 13 juillet 2017. Jusqu'à alors, notre ligne fixe fonctionnait sans problème chez Telenet mais, suite à notre affiliation chez Scarlet, cette

ligne ne fonctionne plus. Nous avons immédiatement pris contact avec le service clientèle de Scarlet mais cela n'a rien changé: nous ne pouvons toujours pas appeler et le plus grave, c'est que nos clients ne peuvent plus nous joindre. En tant qu'entreprise de nettoyage de tapis, nous dépendons du bon fonctionnement du service de téléphonie.

9.2. Cadre légal

Le cadre légal pour le transfert de numéro est défini par l'Arrêté Royal du 2 juillet 2013 relatif à la portabilité des numéros d'abonnés aux services de communications électroniques. La portabilité des numéros est un instrument que les opérateurs doivent offrir aux utilisateurs pour que ceux-ci puissent conserver leur numéro existant lorsqu'ils choisissent un autre opérateur. L'article 10 décrit les procédures opérationnelles que les opérateurs doivent suivre pour transférer un numéro. Le délai dans lequel le transfert de numéro doit être effectué dépend de la complexité de l'installation et varie entre un et trois jours ouvrables. En cas de retard dans l'exécution du transfert de numéro, l'utilisateur a droit à une compensation telle que décrite à l'article 13. L'indemnité par défaut prévue par jour de retard est de 3€ ou de 5€ en fonction du type d'installation. Par analogie avec le principe du «one stop shopping» (voir point 2.2), c'est à l'utilisateur de demander cette indemnité au nouvel opérateur.

9.3. Analyse des plaintes

En 2017, nous avons été sollicités pas moins de 500 fois environ en raison de problèmes inhérents au transfert de numéro entre opérateurs. Dans près de 300 cas, la plainte concernait des services GSM. La plupart des plaintes ont été introduites parce que le transfert de numéro prenait du retard ou parce que le raccordement, pendant ou après le transfert de numéro, ne semblait pas fonctionner. Le plus souvent, les opérateurs imputaient le problème à un incident technique et une compensation était fournie.

Lors de son intervention, le service de médiation veille à ce que cette compensation ne soit pas inférieure à ce à quoi l'utilisateur a légalement droit.

C'est surtout Schedom-Dommel qui ne semble pas être ou pas suffisamment au courant du mécanisme légal de compensation. Un autre point délicat concerne le fait que, selon certains opérateurs, l'indisponibilité de services de télécommunications, après un changement d'opérateur, est indépendant d'un transfert de numéro, si bien que le mécanisme légal de compensation ne serait pas d'application.

10. Facturation d'appareils de location après la demande de résiliation

10.1. Exemples

Exemple 1

Le 6 avril 2016, nous avons ramené le modem loué au Service Center de Proximus à W. Le 9 avril 2017, nous avons reçu une facture sur laquelle une indemnité nous était imputée parce que nous n'aurions pas restitué ce modem. Nous disposons pourtant d'un document qui prouve le contraire. (...) Lorsque nous avons appelé le service clientèle, la communication a tourné court après qu'un collaborateur ait refusé de nous transmettre une adresse e-mail à laquelle nous pourrions envoyer la preuve de la restitution. Nous avons été renvoyés vers un point de vente. Nous sommes une petite entreprise indépendante et n'avons pas le temps de passer des heures à régler cette question.

Exemple 2

Lors de la résiliation de mon abonnement Scarlet, j'ai confié mon décodeur pris en location auprès d'un point UPS. Scarlet me facture malgré tout le prix de rachat de ce décodeur. Au téléphone, Scarlet confirme à chaque fois que j'ai agi correctement et que je recevrai prochainement une note de crédit à ce sujet. J'ai également adressé ma réclamation via le service chat de Scarlet, sans que cela suscite la moindre réaction jusqu'à présent.

10.2. Cadre contractuel et analyse des plaintes

Le service de médiation a examiné les conditions générales de différents opérateurs et a constaté l'absence de clauses relatives à la restitution des appareils pris en location. Quoi qu'il en soit, les plaintes démontrent que, lors des résiliations, les utilisateurs n'ont généralement pas été assez clairement informés de leur obligation de restituer les appareils loués comme les modems et les décodeurs dans un point de vente de leur opérateur ou de les faire parvenir via un service de colis. Le défaut de restitution des appareils dans le délai spécifié a, pour conséquence, l'imputation d'une valeur de récupération ou d'un montant de rachat pouvant aller jusqu'à 150€. Il n'existe aucune législation spécifique relative à la restitution des appareils loués aux opérateurs de télécommunications.

En 2017, nous avons enregistré environ 100 réclamations afférentes à la facturation contestée de coûts relatifs à un défaut de restitution d'appareils de location après la résiliation des services de télécommunications. La plupart de ces plaintes (plus de 60) introduites visaient Proximus. Le plus souvent, les plaignants affirmaient qu'ils avaient bien restitué ou renvoyé les appareils en question à leur ancien opérateur. Certaines plaintes évoquaient le manque de clarté sur les modalités de la restitution des appareils loués. L'intervention dans ces dossiers a souvent permis de résoudre les difficultés rencontrées par de nombreux utilisateurs: l'opérateur concerné abandonnait les facturations contestées. Les opérateurs ne fournissaient généralement aucun commentaire relatif à l'origine de l'erreur de facturation ou l'attribuaient à un «regrettable malentendu». Les plaignants qui, en raison d'une communication peu claire, n'avaient pas encore restitué l'appareil de location, ont eu, de nouveau, la possibilité de le faire, après quoi les coûts contestés leur ont encore été crédités.

11. Crédits après résiliation

11.1. Exemples

Exemple 1

La ligne téléphonique de ma mère a été résiliée en novembre 2016. D'après la facture de clôture de Proximus, elle avait un crédit de 4,99 €. La facture en question arrivait à échéance le 31 décembre 2016. Comme aucun remboursement n'avait eu lieu, j'ai envoyé un e-mail à Proximus le 23 janvier 2017, lequel est resté sans réponse. Quelques jours plus tard, j'ai appelé le service clientèle. L'employé m'a fait savoir que les clients devaient eux-mêmes toujours téléphoner pour obtenir le paiement des montants dont ils étaient créditeurs. J'ai du mal à m'imaginer que chacun téléphone pour récupérer ses créances, à commencer par les personnes âgées.

Exemple 2

Le 24 avril 2017 j'ai résilié mon contrat chez Telenet par lettre recommandée. Depuis lors, ils ont encore eu le culot de m'envoyer une sommation pour le paiement des frais. La question a été assez aisément résolue par téléphone et ils ont même fait remarquer que c'était eux qui devaient me rembourser. En dépit de la promesse d'un règlement rapide, je n'ai toujours pas été remboursé.

11.2. Cadre contractuel et analyse des plaintes

Nous avons examiné les conditions générales de différents opérateurs. Il apparaît que certains opérateurs n'ont pas repris de dispositions relatives au remboursement des sommes dues aux clients. Seuls Telenet et Orange mentionnent, dans leurs conditions de vente, que le client a droit à des intérêts légaux si un montant qui lui est dû n'est pas versé dans le délai de paiement convenu. Les conditions générales de Voo suggèrent que les remboursements des crédits aux clients s'effectuent spontanément.

Une vingtaine de litiges, reçus en 2017, découlaient du défaut de remboursement d'un crédit après la résiliation des services de télécommunications. Généralement, les opérateurs facturent les frais d'abonnement pour le mois suivant, si bien que le client paie à l'avance. Dès lors, dans la plupart des cas, un crédit en faveur du client apparaît lorsque l'utilisateur résilie son abonnement. Un certain nombre de plaintes montrent que chez différents opérateurs (Proximus, Telenet, SFR et TV Vlaanderen), aucun remboursement spontané de ces crédits éventuels n'est effectué. Cela a d'ailleurs été confirmé en interrogeant différents opérateurs.

C. Recommandations



Les doléances reçues par le service de médiation en 2017 montrent incontestablement qu'un changement d'opérateur ne se déroule pas toujours sans difficulté. Un certain nombre de problèmes structurels sont imputables à des violations de la législation en vigueur, comme l'application d'un délai de préavis par Voo (point 6) et la facturation de certaines indemnités de résiliation par Orange (point 7).

Le service de médiation invite, une fois de plus, ces opérateurs à prendre des mesures structurelles afin de mettre dorénavant leur manière de procéder en conformité avec la réglementation. En outre, tous les opérateurs doivent respecter la loi en donnant suite dorénavant à toute demande de résiliation (point 1).

En ce qui concerne l'attribution des compensations en cas de transfert tardif des numéros, le service de médiation se doit d'inviter différents opérateurs à respecter les dispositions légales.

En outre, les plaintes montrent également que les dispositions légales concernant la procédure « Easy Switch » (point

4) ne sont pas encore entièrement intégrées par les différents opérateurs. Il est encore trop tôt pour savoir s'il s'agit seulement de maladies de jeunesse. En outre, les opérateurs doivent prendre des mesures pour exclure les irrégularités relatives aux mandats de résiliation, pour que les consommateurs qui font usage de la procédure « Easy Switch » ne soient, en aucune manière, confrontés à des doubles facturations de services de télécoms.

Une constatation frappante apparue lors du traitement des plaintes, en 2017, est le fait que différents opérateurs, dans le cadre des demandes de résiliation et de changement d'opérateur, font très fréquemment « des erreurs regrettables » et des « fautes internes », que celles-ci soient imputables ou non à des « problèmes systémiques » ou à de « regrettables malentendus ». C'est ainsi que des demandes de résiliation ne sont pas traitées (point 1), que des abonnements restent actifs après le transfert du numéro (point 2) et que des restitutions d'appareils loués ne sont pas enregistrées (point 10). Dans tous les cas, c'est le client qui est lésé parce qu'il est confronté à des facturations incorrectes et qu'il doit ensuite souvent entreprendre des démarches pénibles afin de se faire entendre de son opérateur et de le convaincre de corriger la facturation. L'erreur est inhérente aux agissements des personnes et des organisations et cela s'applique aussi aux opérateurs de télécommunications. Il convient, néanmoins, d'accepter que les erreurs structurelles soient traitées aussitôt qu'elles se manifestent. Compte tenu du fait que les plaintes démontrent que les erreurs en question ne se limitent pas à un moment critique, le service de médiation est malheureusement forcé de supposer que les différents opérateurs n'ont pas pris de mesures efficaces en vue d'éviter les situations qui ont donné lieu à ces plaintes entièrement justifiées. Le service de médiation invite donc les opérateurs à répondre à ces plaintes en prenant, dans les plus brefs délais possibles, des mesures structurelles afin de réduire l'impact de telles erreurs car ces irrégularités jettent une ombre sur les avantages que les utilisateurs des services de télécoms peuvent retirer de la libéralisation du marché.

Nous déduisons des plaintes que des opérateurs facturent certains montants comme des frais d'annulation (Proximus) et la valeur résiduelle des appareils, sans tenir compte du contexte dans lequel le contrat a été rompu. Comme il apparaît aux points 7. et 8, il existe des circonstances individuelles qui font que la facturation de ces montants n'est pas justifiée. Nous invitons les opérateurs à davantage tenir compte de ces circonstances et à ne plus facturer automatiquement de tels frais. En ce qui concerne la facturation de la valeur résiduelle des appareils, le service de médiation, sur la base des plaintes, doit également conclure que beaucoup d'utilisateurs se sentent entravés parce qu'ils sont liés à un contrat d'offre conjointe. Ce faisant, les utilisateurs qui ne sont pas d'accord avec une majoration de prix ou une mauvaise prestation des services de leur opérateur, le cas échéant, ne peuvent pas exercer le droit à une résiliation sans frais. Nous exprimons l'espoir que les opérateurs n'utilisent pas ou n'abusent pas des contrats d'offre conjointe pour enfermer les utilisateurs dans des contrats de longue durée.

Pour conclure, le service de médiation presse instamment les opérateurs à appliquer des méthodes de travail plus éthiques en ce qui concerne leur politique en matière de remboursement des crédits aux clients qui ont résilié leur contrat. Nous estimons que les opérateurs doivent toujours spontanément restituer les avoirs et ne pas partir du principe que c'est aux clients qu'il appartient de prendre contact avec eux et de réclamer une restitution.



7

SUSPENSION NON SOUHAITEE ET UNILATERALE DES SERVICES DE TELECOMS

7. Suspension non souhaitée et unilatérale des services de télécoms	62
A. Introduction	64
B. Analyse à l'aide des plaintes	64
1. Suspension de services de télécoms suite à des factures impayées	64
2. Suspension des services de télécoms dans le cadre d'un plan d'apurement	65
3. Suspension des services de télécoms dans le cadre d'un règlement collectif de dettes	67
4. Suspension des services de télécoms sans arriérés de paiement	67
C. Recommandations	69

A. Introduction



En 2017, le service de médiation a reçu environ 250 plaintes d'utilisateurs exprimant leur mécontentement en raison de la suspension totale ou partielle de leurs services de télécommunications ainsi

que des frais supplémentaires qui peuvent éventuellement en découler. Plus de la moitié de ces plaintes introduites concernaient Proximus. Un nombre significatif de plaintes visaient également Telenet, Orange et Scarlet. Ces quatre opérateurs sont, d'ailleurs, responsables de pratiquement toutes les plaintes relatives à des suspensions non désirées de services de télécoms.

Le présent chapitre est consacré à une analyse de ces plaintes. A l'aide d'exemples concrets et représentatifs, nous nous efforcerons d'identifier les différentes causes du blocage des services de télécommunications et d'analyser l'attitude des différents opérateurs par rapport à ce problème.

Nous examinerons si ces opérateurs respectent ou non la législation en vigueur quand ils procèdent au blocage des services et qu'ils facturent des frais à cet effet. Sur base de ces constatations, nous terminerons en formulant des recommandations.

En 2017, le service de médiation a également reçu une centaine de plaintes concernant l'interruption des services d'Aldi Talk et de Simyo. Ce thème constitue une problématique spécifique qui sera traitée plus avant au chapitre 8 du présent rapport.



Dans certains cas, des coupures unilatérales de services de télécoms par les opérateurs ne sont pas justifiables .

B. Analyse à l'aide des plaintes

1. Suspension de services de télécoms suite à des factures impayées

1.1. Exemples

Exemple 1

Scarlet a mis fin aujourd'hui à mon abonnement Internet. Je les ai interrogés: cela serait imputable à des frais de rappel non payés de 7,50 € datant de 2016. Je n'étais absolument pas au courant.

Exemple 2

Sur l'une de leurs factures antérieures, Proximus avait facturé deux montants à tort. Nous avons contesté la facture et nous avons payé la partie non contestée. Néanmoins, notre ligne téléphonique et notre connexion Internet ont été désactivées. Dès lors, notre bureau ne peut plus travailler correctement. Entre-temps, Proximus a corrigé les montants litigieux et réactivé les services de télécommunications. Nous attendons une compensation car nous avons été privés de l'usage du téléphone et d'Internet pendant plusieurs jours.

Exemple 3

Suite à une succession d'erreurs commises par Proximus, des « autres frais » m'ont été facturés pour un montant total de 45 € sur une facture de 36,80 €. Ces « autres frais » comprenaient 15 € de frais de rappel et 30 € de frais de réactivation. Le motif de ces frais est un retard de paiement d'une facture qui n'avait pas été reçue. Je n'ai jamais pu recevoir la facture en question, non pas suite à une négligence du facteur, mais par pure incompétence de la part de Proximus (erreur non rectifiée). Il semble que Proximus avait des adresses erronées dans sa base de données.

Exemple 4

Mon client était client chez Telenet et avait expressément demandé à l'opérateur de recevoir ses factures sur papier.

(...) Il reçoit la première facture par courrier mais à une mauvaise adresse. (...) Quelques mois plus tard, il ne reçoit plus de factures de Telenet. Par SMS, il est invité à payer le montant dû sans toutefois pouvoir consulter la facture. Entre-temps, Telenet facture des frais de rappel. (...) Le 14 février 2017, Telenet a bloqué les services de mon client.

La majorité des plaintes relatives à la suspension de services de télécommunications indiquent que des montants impayés auprès de l'opérateur de télécommunications concerné se trouvent à la base du problème. Le premier exemple illustre que même des montants minimes qui, en raison du temps écoulé, pourraient être tombés dans l'oubli, peuvent donner lieu au blocage des services de télécoms. Le deuxième exemple montre que les opérateurs suspendent la fourniture de leurs services alors que certains montants impayés sont contestés. Les troisième et quatrième exemples renvoient à deux situations dans lesquelles un opérateur bloque une connexion et facture des frais de réactivation alors qu'une erreur administrative interne se trouve à la base du problème.

1.2. Cadre légal et contractuel

Les conditions générales des opérateurs mentionnent que l'accès aux services de télécommunications peut être limité et/ou suspendu si les factures ne sont pas payées à temps. D'après les plaintes, il apparaît que Proximus, Telenet, Orange et Scarlet appliquent pleinement ce droit contractuel dans une tentative visant à inciter leurs clients à apurer le plus rapidement possible les soldes impayés.

Les modalités contractuelles de la suspension des services de télécoms par les opérateurs précités suite à des retards de paiement divergent les uns des autres, à l'exception de Proximus et Telenet. Seuls ces opérateurs prévoient dans leurs conditions générales une prestation minimale pour le service de téléphonie au cas où le client ne respecte pas ses obligations contractuelles. Le service minimum consiste

à permettre au client de recevoir des appels sans lui-même être en mesure de pouvoir appeler, à l'exception des services d'urgence. Si l'utilisateur, avec le temps, continue à ne pas apurer son retard de paiement, le service téléphonique est entièrement suspendu rendant ainsi également impossibles les appels entrants.

En règle générale, le blocage reste en vigueur aussi longtemps que les montants impayés ne sont pas acquittés. Les conditions générales de Proximus précisent à cet égard que « pendant toute la durée du service minimum ou de la suspension totale du service de téléphonie, le paiement des redevances reste dû ». De plus, les opérateurs imputent généralement des frais forfaitaires pour lever le blocage.

Il existe un cadre légal clair relatif au blocage des services de télécoms, qui figure à l'article 119 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Ces dispositions obligent les opérateurs à avertir au préalable les utilisateurs d'une interruption de la prestation des services en cas de facture impayée. Préalablement à la suspension complète, l'opérateur doit fournir gratuitement un service limité permettant à l'utilisateur d'être appelé et d'appeler lui-même les services d'urgence. Excepté en cas de fraude ou de retard de paiement persistant pour lequel il n'existe aucune contestation, une éventuelle interruption de la prestation du service est limitée au service concerné, dans la mesure de ce qui est techniquement possible. Les coûts de réactivation du service après interruption complète pour cause de défaut de paiement s'élèvent à 30€ maximum, conformément à l'article de loi précité. Le législateur a décidé qu'à l'avenir, le service minimum qui, jusqu'à présent, est prévu uniquement pour le service de téléphonie, serait également d'application pour la connexion Internet (article 119 § 4 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques). En outre, plusieurs plaintes entrent également dans le champ d'application de l'article 3 § 2 de la loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur. Cette loi stipule notamment qu'il

est interdit de harceler le débiteur qui a fait savoir expressément et de manière motivée qu'il contestait la dette.

1.3. Analyse des plaintes

Les plaintes contre Proximus, Telenet, Orange et Scarlet, et dans une bien moindre mesure d'autres opérateurs, montrent que les dispositions légales concernant le blocage des services de télécommunications ne sont pas toujours correctement respectées. Le traitement de ces dossiers démontre qu'il n'est pas rare que le blocage des services de télécoms soit injustifié. Un nombre considérable de plaintes indique que c'est une faute de l'opérateur qui a donné lieu à la suspension des services de télécommunications. Comme le démontrent les exemples cités, une telle erreur peut découler d'un envoi par l'opérateur à une mauvaise adresse de la facture en souffrance, des lettres de rappel ou de l'annonce de la suspension des services. Il existe également un nombre significatif de plaintes démontrant que les opérateurs, et particulièrement Proximus, Telenet et Orange, décident unilatéralement de ne plus envoyer les factures par courrier, empêchant le client de les consulter. Le solde impayé peut, à terme, conduire à une interruption des services de télécoms. Encore plus fréquentes sont les plaintes qui révèlent que des facturations totalement inexactes ou injustifiées provoquent une cessation des services, entraînant un préjudice supplémentaire pour le client déjà victime.

Comme l'illustre le deuxième exemple cité, même une contestation explicite des coûts n'empêche pas un opérateur d'adopter cette mesure radicale. En 2017, divers utilisateurs des services de télécoms ont fait appel au service de médiation et ont indiqué au passage que le blocage de ces services n'avait pas été annoncé. Dans ce genre de cas, il est pratiquement impossible d'obtenir une réponse définitive sur ce qui a vraiment causé le problème car les opérateurs concernés ont généralement pu présenter une copie du courrier envoyé. Cela n'exclut pas, pourtant, qu'un

problème puisse se poser lors du processus d'expédition, à la suite duquel le client n'aurait effectivement pas reçu l'annonce écrite.

L'obligation légale de limiter l'interruption aux seuls services concernés par les montants impayés semble également être parfois problématique. Certains opérateurs prétendent que leur logiciel n'est pas suffisamment équipé pour pouvoir établir une distinction dans le blocage des services de télécoms. Enfin, le service de médiation a pu établir, à partir d'une seule plainte, que Schedom-Dommel facturait 75€ pour la réactivation des services de télécommunications alors que le plafond légal en la matière s'élève à 30€.

Dans de tels dossiers, notre intervention est souvent couronnée de succès. Les opérateurs corrigent généralement les erreurs de facturation, débloquent les services concernés, créditent les frais contestés de rappel et de réactivation et offrent souvent une compensation pour la gêne occasionnée découlant de la fermeture illégitime des services de télécommunications. Il existe également des dossiers qui montrent que le blocage des services était justifié et que tous les critères légaux en la matière ont été respectés. Dans de tels cas, il n'est pas exceptionnel que les opérateurs de télécoms concernés décident également de faire un geste commercial et d'abandonner les frais de réactivation facturés.

2. Suspension des services de télécoms dans le cadre d'un plan d'apurement

2.1. Exemples

Exemple 1

Cela fait déjà plus d'un mois que je n'ai plus accès à Internet. J'ai téléphoné à Proximus et il m'a été dit que mes lignes avaient été coupées pour cause de non-paiement de factures. J'ai demandé un plan de remboursement qui m'a été accordé mais la promesse de rétablissement des connexions n'a pas été respectée.

Exemple 2

En décembre, j'ai reçu de Telenet une facture avec une consommation extrêmement élevée pour mon abonnement GSM. (...) J'ai pris contact avec Telenet pour demander si je pouvais payer en trois ou quatre fois, à condition de pouvoir conserver mes services TV et Internet. Jusqu'à présent, j'attends toujours une réponse en dépit de plusieurs coups de téléphone. Entre-temps, mes services ont été fermés bien que j'aie continué à payer la télévision et Internet.

Exemple 3

En raison de problèmes financiers, j'ai demandé un report de paiement à Telenet. Il m'a été refusé et l'on a menacé de désactiver ma connexion. Je ne peux être d'accord et je demande un report de paiement. J'ai un bébé et je ne veux pas me retrouver sans ligne fixe ou GSM pour pouvoir contacter des gens si nécessaire.

Exemple 4

Tv Vlaanderen a désactivé mon téléphone et Internet en raison d'un montant impayé de 500€. Pourtant je paie 50€ chaque mois, et ce, toujours dans les délais.

Les quatre plaintes citées montrent que les utilisateurs des télécoms qui souhaitent recourir à un plan de remboursement sont souvent lésés car les opérateurs concernés peuvent décider, en attendant l'intégralité du paiement du montant en attente, de suspendre la fourniture des services de télécoms, voire de résilier complètement le contrat.

2.2. Cadre légal et contractuel

Généralement, les opérateurs ne mentionnent pas les modalités des plans de remboursement dans leurs conditions générales et il est encore moins question de quelque accord contractuel concernant la mise à disposition des services de télécoms pendant la durée du plan de rem-

boursement. L'article 119 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques stipule que les opérateurs doivent pouvoir installer un service minimum lorsque les utilisateurs ont recours à un plan d'apurement. Dans de telles circonstances et dans le cas d'abonnements gsm, l'opérateur peut poursuivre le service de mobilophonie via une formule de carte prépayée.

2.3. Analyse des plaintes

En 2017, nous avons, régulièrement, été appelés à intervenir dans le cadre de plaintes mentionnant que divers opérateurs adoptaient une attitude rigide vis-à-vis des clients qui, pour quelque circonstance que ce soit, demandaient un plan de remboursement et qui constataient ensuite que leurs services de télécommunications avaient soudainement été bloqués. Les plaintes visaient principalement Proximus, Telenet et Orange. Notre intervention conduit souvent à une solution parce que la plupart des opérateurs se montrent finalement disposés à proposer parfois des plans de remboursement relativement généreux sans frais supplémentaires et à débloquent les services de télécoms, à condition que le client paie les remboursements convenus à temps. Seuls Orange et TV Vlaanderen ne se montrent pas disposés à lever la suspension en attente du paiement de l'intégralité de la somme due.

Nous estimons qu'un blocage unilatéral, suite à un plan de remboursement, ne peut être admis. Le blocage soudain et unilatéral des services de télécoms peut, en effet, avoir des conséquences importantes pour les personnes concernées, comme l'illustre le quatrième exemple cité.

En outre, il faut dûment tenir compte de la numérisation accrue de la société; une fermeture brutale des services en ligne essentiels peut, dès lors, avoir des conséquences très négatives pour les citoyens. Une solution pragmatique pourrait consister, en concertation avec le client, à activer la solution la plus abordable possible en matière de

télécommunications lorsque ce client demande un plan de remboursement. Dès l'entrée en vigueur de l'article 119 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, les opérateurs n'auront plus du tout la possibilité de mettre fin intégralement à la prestation des services durant un plan d'apurement. En effet, des services minimums doivent être proposés en matière de téléphonie fixe et d'Internet. Dans le cas d'un abonnement GSM, le client qui dispose d'un plan de remboursement pourra continuer à utiliser le service au moyen d'une carte prépayée.

3. Suspension des services de télécoms dans le cadre d'un règlement collectif de dettes

3.1. Exemple

Nous sommes engagés dans un règlement collectif de dettes. Je constate soudainement que je peux uniquement utiliser mon GSM pour passer des appels d'urgence. J'ai ensuite essayé d'appeler plusieurs fois le GSM de mon mari, qui lui aussi semblait désactivé. Un peu plus tard dans la soirée, en rentrant à la maison, nous avons constaté qu'Internet et la télévision numérique étaient également déconnectés. (...) J'attends une indemnité digne de ce nom de la part de Telenet car mon oncle a des problèmes de santé et je ne peux plus le joindre par téléphone. En outre, je ne peux plus faire de télétravail à cause de Telenet.

3.2. Cadre légal et contractuel

Selon Telenet, la suspension (non annoncée) des services de télécoms, en cas de règlement collectif de dettes, constitue une application de l'article 10.3. de ses conditions générales. En cas de blocage des services de télécommunications, l'article 119 § 1 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques est d'application. Cet article de loi est commenté de manière détaillée au point 1.2. du présent chapitre.

3.3. Analyse des plaintes

En 2017, nous avons reçu quelques litiges à épingle de la part de clients de Telenet dont les services de télécoms avaient été brutalement et totalement suspendus par l'opérateur parce qu'ils étaient engagés dans un règlement collectif de dettes. Il n'y avait d'ailleurs pas de plaintes analogues introduites auprès du service de médiation et visant d'autres opérateurs. Telenet estimait que cette intervention était nécessaire afin de limiter les coûts quotidiens des clients concernés. À cet égard, l'opérateur a fait référence à une notification du tribunal.

Le législateur a adopté la loi du 5 juillet 1998 relative au règlement collectif de dettes, en faveur des personnes qui ont déjà une série de dettes et qui ne peuvent plus faire face aux conséquences de celles-ci. Le règlement collectif de dettes a, pour objectif, de rétablir la situation financière du débiteur, en lui permettant notamment dans la mesure du possible de payer ses dettes et en lui garantissant simultanément, ainsi qu'à sa famille, qu'ils pourront mener une vie conforme à la dignité humaine. Même en cas d'insolvabilité, les droits fondamentaux (tels que l'alimentation, les vêtements, le logement et l'éducation) doivent toujours être respectés. En matière de services de télécoms également, le service de médiation estime que les utilisateurs doivent avoir droit en toutes circonstances à une prestation minimale de services.

Ces « services universels de télécommunications » sont davantage précisés aux articles 68 et 70 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Les « services universels de télécommunications » comprennent un nombre minimum de services spécifiques adressés à tous les utilisateurs finaux à un prix abordable, comme l'accès à un service de base en matière de téléphonie vocale et d'Internet, dont les spécifications sont précisées par la loi. Par conséquent, nous devons conclure que le droit des utilisateurs concernés d'avoir accès aux « services universels de télécommunications » a été violé par Telenet, plus précisément en raison de l'arrêt brutal des services de télécoms parmi lesquels la

téléphonie fixe et Internet. En outre, Telenet a commis une violation de l'art. 119 § 1 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques étant donné que l'interruption de la prestation de services n'avait pas été préalablement annoncée.

Pendant la durée du traitement de ces dossiers, Telenet a fait savoir qu'il envisageait d'adapter en ce sens la procédure pour les clients impliqués dans un règlement collectif de dettes, afin que ces clients aient la possibilité de transférer leurs services vers un autre opérateur sans interruption notable. Par conséquent, les clients concernés devraient également pouvoir conserver leur numéro de téléphone et de gsm après leur passage chez un nouvel opérateur. Jusqu'à présent, les utilisateurs visés devaient, en effet, faire activer un nouveau numéro de téléphone auprès du nouvel opérateur et n'avaient pas le droit de conserver leur numéro, avec toutes les conséquences préjudiciables qui en découlent.

4. Suspension des services de télécoms sans arriérés de paiement

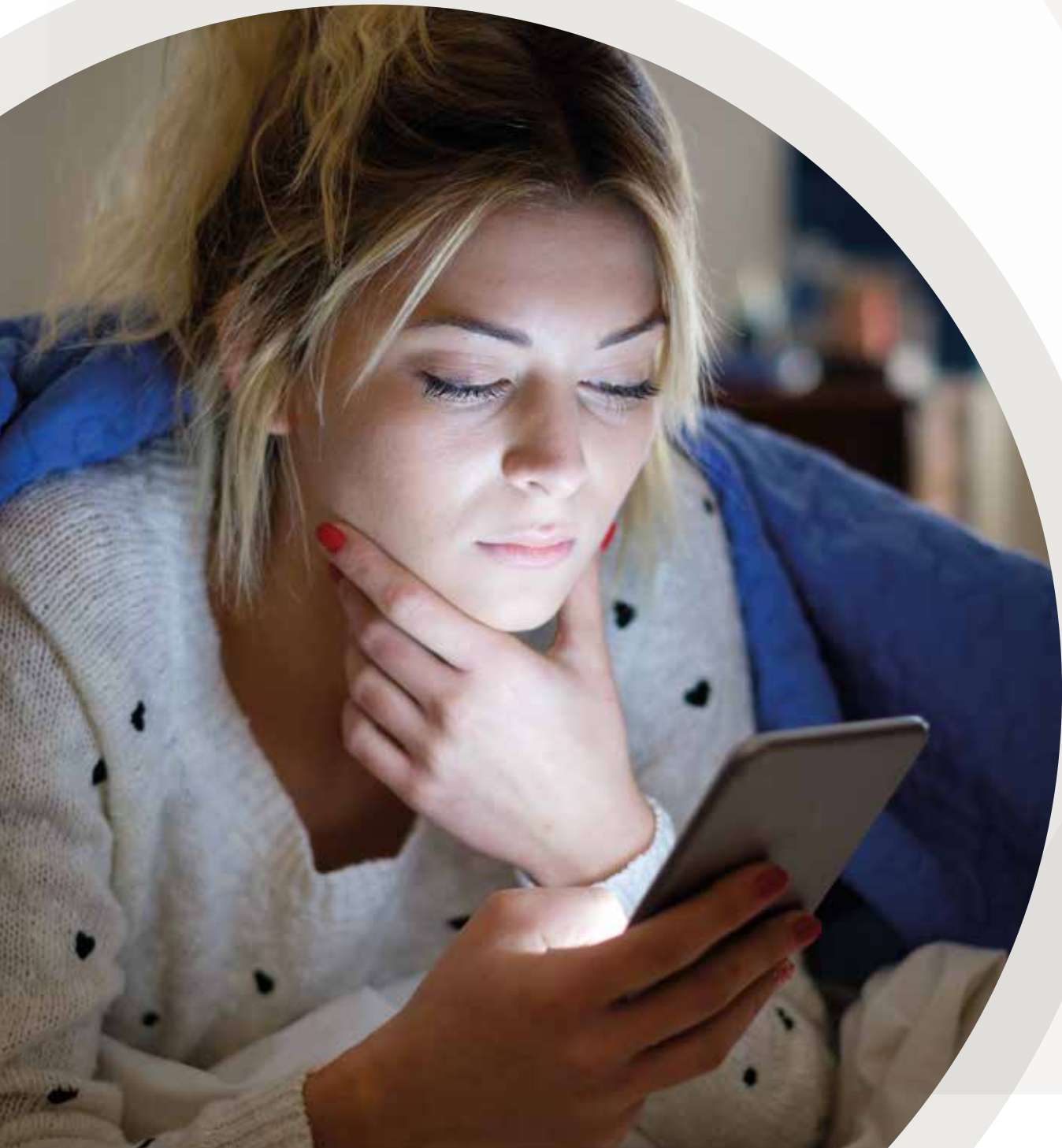
4.1. Exemples

Exemple 1

Notre ligne fixe a été coupée sans que nous l'ayons demandé. C'est surtout ennuyeux pour le cabinet de groupe où travaillent neuf thérapeutes. Nos patients ne peuvent plus nous joindre. Ils pensent que la ligne téléphonique est désactivée. (...) Il semble que notre numéro, dont nous disposons déjà depuis 1988, est aujourd'hui attribué à une certaine Madame V., de B., dont nous n'avons encore jamais entendu parler. Comment Proximus se permet-il de désactiver une ligne sans aucune notification préalable à ce sujet ?

Exemple 2

Le 3 juin 2017, mon numéro de GSM a été supprimé. Je suis avocat et, depuis lors, mes clients ne parviennent plus à



me joindre (...). Cela fait maintenant 7 jours de suite que je ne suis plus joignable et, pire encore, il ne s'agit même pas d'un dérangement puisque lorsque l'on m'appelle, un message vocal affirme que le numéro n'est pas attribué et qu'il n'existe pas. D'innombrables coups de téléphone passés à Proximus n'ont rien donné. (...) Le service technique prétend qu'un collaborateur m'a attribué un autre numéro et qu'il y a donc eu une erreur de leur part pour laquelle on ne peut rien faire et affirme qu'une réactivation du numéro a été demandée mais qu'en attendant, il leur est « impossible d'intervenir ». Manifestement, on en a assez d'entendre mes plaintes car je suis, à chaque fois, redirigé vers un mauvais service.

Exemple 3

J'ai été privé à tort des services de Scarlet parce qu'un autre client a transmis un mauvais numéro de client lors de sa clôture de ligne. Ce problème a été confirmé par le service clientèle de Scarlet. À présent, il leur est possible de procéder à une réactivation, mais plus aux mêmes conditions.

Les trois plaintes citées illustrent le fait qu'une suspension des services de télécommunications peut non seulement découler d'un arriéré de paiement mais également d'erreurs commises par les opérateurs de télécommunications qui attribuent de manière erronée des numéros de téléphone et de GSM à des tiers, ce qui porte préjudice au client. Ces plaintes ont surtout été introduites contre Proximus mais il a fallu également intervenir à plusieurs reprises auprès de Scarlet, Orange et Telenet.

4.2. Cadre légal et contractuel

Généralement, les opérateurs mentionnent les dispositions relatives à la responsabilité et à l'indemnisation dans leurs conditions générales. Les utilisateurs lésés en raison de fautes commises par les opérateurs semblent ne pas pouvoir demander d'indemnisation sur une base contractuelle pour des pertes indirectes telles que des frais

supplémentaires, des pertes de bénéficiaires ou de clients. L'article 1382 (et suivants) du Code civil stipule pourtant que chacun est responsable des fautes qu'il commet et que l'auteur doit indemniser le préjudice causé. L'article 10 de l'arrêté royal relatif à la portabilité des numéros d'abonnés aux services de communications électroniques décrit la procédure pour exécuter un transfert de numéro entre deux opérateurs.

4.3. Analyse des plaintes

Chaque année, et donc également en 2017, nous recevons un certain nombre de plaintes d'utilisateurs qui font savoir que leur numéro de téléphone et/ou de GSM a été mis hors d'usage et qu'après avoir interrogé leur opérateur, il est apparu que ce numéro avait été attribué à un autre client. En pareil cas, la suspension des services de télécommunications n'est donc pas imputable à un solde impayé (contestable ou non) auprès de l'opérateur concerné. Ces plaintes montrent que, dans un premier temps, les utilisateurs lésés ne sont souvent pas aidés de manière efficace par les opérateurs et qu'il ne semble pas évident du tout de faire corriger la faute. Dans le cadre de telles plaintes, notre intervention apporte souvent un soulagement car les personnes de contact auprès des opérateurs sont généralement suffisamment expérimentées pour rétablir la situation initiale. En outre, le service de médiation intervient aussi dans les dossiers (souvent complexes) au niveau des exigences en matière d'indemnisation, qui sont presque toutes sans exception exprimées par les plaignants concernés.

Une telle intervention peut prendre beaucoup de temps, d'une part parce que les plaignants ont souvent des exigences élevées par rapport aux préjudices graves subis et, d'autre part, parce que les opérateurs ont souvent tendance à ne pas indemniser les conséquences indirectes préjudiciables. Les indemnisations proposées sont, généralement, le simple résultat de considérations commerciales mais tiennent compte des préjudices subis. Il apparaît très diffi-

cile pour les plaignants de prouver et d'estimer le dommage causé. Dans de telles circonstances, nous nous efforçons toujours d'appliquer le principe d'équité et d'inciter les parties concernées à faire preuve de pragmatisme, si bien que des arrangements à l'amiable peuvent encore être établis régulièrement.

C. Recommandations



Les litiges montrent que la suspension non souhaitée et unilatérale des services de télécoms par les opérateurs peut avoir d'importantes conséquences pour les utilisateurs. Le fait de ne plus pouvoir disposer, entre autres, d'une connexion téléphonique et GSM fonctionnelle et d'une connexion Internet peut causer beaucoup de désagréments et d'inconvénients, tant pour les utilisateurs professionnels que pour les consommateurs. La décision des opérateurs d'imposer une telle suspension est vécue par les utilisateurs comme un moyen de pression radicale.

Par conséquent, une telle décision doit être réfléchie et fondée et se limiter aux cas de graves défauts de paiement, de violations structurelles à l'encontre des obligations contractuelles ou de prévention de coûts excessifs. Principalement Proximus, mais aussi Telenet, Orange et Scarlet, c'est-à-dire les opérateurs qui ont le plus souvent fait l'objet de plaintes pour suspension non souhaitée des services de télécoms en 2017, sont invités à tenir compte de ces recommandations.

Comme indiqué ci-dessus, le blocage des services de télécoms en raison de montants impayés contestés est contraire à la loi, pour autant que la contestation ne soit pas réfutée et que le client soit clairement informé à ce sujet. La suspension de services, en raison de montants impayés très limités, de la mise à disposition d'un plan de remboursement ou d'un règlement collectif de dettes ne paraît pas non plus opportune vu que cette mesure peut souvent être disproportionnée.

Dans tous les cas, l'opérateur devrait épuiser toutes les possibilités pour rappeler aux clients le solde impayé et lui offrir la possibilité d'effectuer un remboursement en plusieurs mensualités avant de procéder à l'interruption du service concerné. En outre, l'opérateur doit veiller à ce que ce blocage soit toujours préalablement annoncé.

Nous invitons les opérateurs précités à offrir automatiquement la possibilité aux clients concernés d'utiliser leurs services sous la forme d'un service minimum avant de procéder à un blocage complet des services de télécoms. Concrètement, ce service minimum permet de recevoir des appels et d'appeler des numéros d'urgence, de continuer à disposer d'un accès à Internet, certes à une vitesse réduite, de pouvoir maintenir les services gsm en les transférant sur une carte prépayée et, ainsi, d'avoir le droit de garder le même numéro lors du transfert de numéro vers un autre opérateur.

En ce qui concerne les éléments financiers de l'instauration d'un service minimum, la suspension complète des services de télécoms et leur réactivation, le service de médiation insiste auprès de Proximus et Schedom-Dommel pour qu'ils respectent toujours les dispositions légales en vigueur. Les litiges et les conditions générales démontrent que ce n'est pas toujours le cas.

Pour conclure, nous demandons aux opérateurs de toujours veiller à ce que les numéros de téléphone et de gsm ne puissent pas être repris par des tiers lors de la procédure de portage. Bien que l'Arrêté Royal vise à ce que les opérateurs traitent toutes les demandes de transfert de numéro dans les temps et ne les refusent pas de manière injustifiée, il faut également veiller à ce que les numéros ne puissent être retirés aux utilisateurs sans que ceux-ci en aient fait la demande.

8

ENREGISTREMENT, IDENTIFICATION ET

AUTRES PROBLEMES
AVEC LES CARTES PREPAYÉES

8. Enregistrement, identification et autres problèmes avec les cartes prépayées	70
A. Introduction	72
B. Problèmes inhérents à l'enregistrement et à l'identification des cartes prépayées chez les différents opérateurs	72
1. Telenet	72
2. Proximus	74
3. Orange	75
4. Lycamobile	75
5. Scarlet	77
6. Carrefour Belgium	77
7. Cessation d'activité d'Ortel Mobile et problèmes lors du portage vers Lycamobile	77
C. Cartes prépayées et perte de crédit d'appel	77
D. Irrégularités dans le traitement des plaintes relatives à des appels malveillants	78
E. Conclusion	78

A. Introduction



Depuis le 17 décembre 2016, les opérateurs télécoms ne peuvent plus vendre de cartes sim prépayées anonymes en Belgique. Les utilisateurs qui disposaient, fin 2016, d'une carte anonyme pouvaient encore

s'identifier auprès de leur opérateur jusqu'au 7 juin 2017. À défaut, ce dernier était légalement tenu de désactiver la carte. L'interdiction légale des cartes prépayées anonymes visait à limiter les possibilités de communiquer sous couvert de l'anonymat. Cette mesure s'inscrivait dans la lutte contre le terrorisme et la criminalité. Le législateur a adapté, à cet effet, l'article 127 de la Loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Pour les modalités d'exécution, un nouvel Arrêté Royal a été rédigé, à savoir l'Arrêté Royal du 27 novembre 2016 relatif à l'identification de l'utilisateur final de services de communications électroniques publics mobiles fournis sur la base d'une carte prépayée.

En 2017, le service de médiation a reçu 391 plaintes afférentes aux problèmes rencontrés par les usagers quant à leur carte prépayée. Telenet a généré le plus de plaintes (120), suivi de Proximus, avec 113 plaintes et d'Orange, avec 59 plaintes. Lycamobile en a comptabilisé 32 et Scarlet 29. Carrefour Belgium est arrivé en dernière position du top 6, avec 28 plaintes.

À titre de comparaison, nous pouvons également épingler les totaux des années précédentes: en 2016, 165 réclamations avaient été introduites pour des cartes prépayées; l'année précédente, en 2015, 139 plaintes et, en 2014, 116 plaintes. On observe donc une nette augmentation, déjà avant 2017, du nombre de litiges de ce type.

La forte augmentation du nombre de plaintes en 2016 s'expliquait par la modification législative précitée, qui a exercé un impact majeur sur les 3,6 millions d'utilisateurs qui possédaient une carte prépayée belge et devaient donc s'enregistrer avant le 7 juin 2017. Nous constatons que certains

opérateurs ont été plus touchés que d'autres par la modification législative. C'est ainsi qu'en 2017, Aldi Talk, Simyo et Ortel Mobile ont cessé entièrement leurs activités de vente de cartes prépayées et ont conseillé à leurs utilisateurs de passer chez Base (Telenet) et Lycamobile, respectivement, entraînant une augmentation du nombre de plaintes chez ces opérateurs.

Dans ce chapitre, nous analyserons ces plaintes, en établissant une distinction entre les problèmes rencontrés chez les différents opérateurs.

Le législateur a accordé aux opérateurs une certaine marge quant aux modalités de respect de l'obligation légale d'enregistrement et, en particulier, quant aux modalités de conservation des données d'identification. En conséquence, le service de médiation doit encore faire face aux répercussions de cette obligation d'identification lors du traitement des plaintes relatives aux appels malveillants, que nous aborderons davantage ci-après.



L'interdiction légale des cartes prépayées anonymes visait à limiter les possibilités de communiquer sous couvert de l'anonymat.

Enfin, nous ne manquerons pas d'approfondir la problématique spécifique du remboursement du crédit d'appel en cas de cessation des services prépayés par un opérateur, ainsi que la problématique plus générale du remboursement du crédit d'appel.

B. Problèmes inhérents à l'enregistrement et à l'identification des cartes prépayées chez les différents opérateurs

1. Telenet

1.1. Problèmes relatifs à l'enregistrement des cartes prépayées

Le service de médiation a reçu, en 2017, 120 doléances contre Telenet Group, s'inscrivant sous la catégorie de plaintes « cartes prépayées ».

Parmi celles-ci, 10 plaintes concernaient des problèmes rencontrés par les plaignants lors de l'enregistrement de leur carte prépayée. Le nombre de plaintes était très limité parce que Telenet Group avait pris contact avec ses clients en différentes phases pour parvenir à un enregistrement complet de la base de clients prépayés. Dans une première phase, les clients avaient reçu un sms leur indiquant s'ils étaient ou non enregistrés et ce qu'ils pouvaient faire pour être en règle selon la nouvelle législation. En même temps, une campagne était diffusée dans la presse. Telenet Group a également mené des actions dans certaines régions avec des équipes de promotion dans des lieux très fréquentés, comme les marchés et les cinémas. Dans une troisième phase, Telenet Group a réitéré sa campagne sms en mettant davantage l'accent sur l'urgence de la question. De plus, les clients pouvaient entendre, à chaque appel sortant, un message leur rappelant qu'ils devaient encore s'enregistrer. Ils ont aussi été activement appelés pour les informer de la législation et les aider dans le processus d'enregistrement.

Les plaintes introduites auprès du service de médiation concernaient, en particulier, des plaignants s'étant déjà enregistrés, mais qui recevaient malgré tout la demande d'identification ou des cas où l'identification avait échoué parce que le plaignant ne disposait que d'une carte pour étrangers. Toutes ces plaintes ont pu être clôturées à l'amiable après intervention du service de médiation.

1.2. Cessation d'activité d'Aldi Talk et de Simyo et problèmes de transfert de numéro vers Telenet Group

La majorité des plaintes, à savoir 110 plaintes, a été enregistrée dans la rubrique « autres problèmes » que les plaignants ont rencontrés avec leur carte prépayée. Les plaintes portaient presque exclusivement sur la cessation d'activité d'Aldi Talk et de Simyo le 6 juin 2017, vu que les clients ne pouvaient pas répondre, d'après eux, à l'obligation d'enregistrement des cartes prépayées, entrant en vigueur à cette date. Le service de médiation a également enregistré de nombreuses demandes téléphoniques au sujet de cette problématique.

1.2.1. Exemples

Exemple 1

Je trouve qu'Aldi a informé ses clients beaucoup trop tardivement de la cessation de son activité. Très mauvais service à la clientèle ! Je venais de charger la carte et deux heures plus tard, on m'informait de l'arrêt du service. J'estime qu'ils doivent me rembourser les 10 €. Je ne veux pas être transféré chez Base, c'est trop cher par rapport à Aldi.

Exemple 2

Aldi Talk cesse ses services en Belgique et ne veut pas rembourser le crédit d'appel restant. De ce fait, je perds mon crédit d'appel. Je ne suis pas d'accord.

1.2.2. Annonce en temps utile

Le service de médiation n'avait pas d'objection de principe à ce qu'Aldi Talk et Simyo mettent fin à leurs services dans le respect des conditions légales et contractuelles. À cet égard, nous avons attiré l'attention d'Aldi Talk sur l'article 108, § 2 de la loi du 13 juin 2005 sur les communications électroniques. Cet article stipule que le contrat d'utilisation peut être modifié et, par conséquent, peut être résilié si l'utilisateur en est informé par écrit au moins un mois avant la fin du contrat. Compte tenu du fait qu'Aldi Talk et Simyo ne proposaient que des cartes prépayées et ne disposaient pas automatiquement des coordonnées nécessaires des utilisateurs, ces opérateurs ont envoyé un sms d'information à tous leurs utilisateurs le 6 avril 2017 les informant de l'arrêt imminent de leurs services. Ces deux opérateurs ont également publié, le 7 avril 2017, les informations nécessaires sur leurs sites. Il est étonnant que des clients aient encore pu acheter des cartes prépayées jusqu'au 14 avril 2017.

1.2.3. Libre choix d'opérateur

Telenet Group a donné, dans ses premières communications au grand public, l'impression que les clients d'Aldi Talk et de Simyo ne pouvaient conserver leur numéro de téléphone qu'en passant chez Telenet Group. Les clients ont été appelés, en effet, à se rendre aussi rapidement que possible dans une boutique de Telenet pour demander une nouvelle carte SIM. Il était ainsi fort probable que les clients qui passaient chez Telenet Group profiteraient d'un tarif moins avantageux. Les tarifs des cartes prépayées chez Telenet Group s'élevaient, en effet, à plus du double des tarifs d'Aldi Talk. Il était donc injustifié que Telenet Group n'informe les clients que du transfert vers Telenet Group sans mentionner l'augmentation de tarif.

Aldi Talk ne pouvait pas obliger les utilisateurs à passer chez Telenet Group. Nous avons attiré l'attention d'Aldi Talk sur

le fait que les clients étaient tout à fait libres de choisir leur opérateur, en tenant compte naturellement des tarifs pratiqués par les autres opérateurs. Le service de médiation a donc conseillé aux utilisateurs d'Aldi Talk de visiter le site www.meilleurtarif.be. Ce site cherche l'opérateur au tarif le plus avantageux, compte tenu du profil d'utilisation de l'utilisateur. Le service de médiation a constaté que Telenet Group n'avait jamais renvoyé les clients vers ce site dans sa communication relative à la cessation du service d'Aldi Talk.

1.2.4. Remboursement du crédit d'appel

Le service de médiation ne pouvait accepter le fait que les clients d'Aldi Talk et de Simyo ne puissent pas récupérer leur crédit restant après le 5 juin 2017 et a donc attiré l'attention de ces opérateurs sur l'article 4.3 de ses conditions générales, qui stipulait « que le crédit d'appel prépayé reste valable pour une durée maximale de douze (12) mois suivant le dernier achat de crédit d'appel (premier achat ou recharge) ». Le crédit d'appel ne pouvait être, en réalité, utilisé que jusqu'au 6 juin 2017, ce qui revenait à une période de moins de douze mois, en l'occurrence 7,5 semaines. Le service de médiation a pu déduire des plaintes que tous les clients n'avaient pas noté ce changement de situation. Les personnes qui étaient au courant ont été mises devant le fait accompli et les deux opérateurs ont supposé que ces clients consommeraient davantage que d'habitude en peu de temps pour épuiser leur crédit d'appel. Un plaignant nous a signalé, par exemple, qu'il avait encore récemment chargé la carte prépayée de ses parents de 30 €, un montant normalement suffisant pour une année entière. Un autre plaignant nous a signalé avoir encore un crédit d'appel de 50 €, qu'il n'était pas en mesure d'utiliser avant la date limite. Après négociation avec Telenet Group, l'opérateur a décidé que les clients qui souhaitaient passer chez un autre opérateur que Telenet Group pourraient récupérer le crédit d'appel restant de la carte sim d'Aldi Talk.

Dans les points de vente d'Aldi et de Telenet Group, il n'y avait, d'après ce qu'a pu vérifier le service de médiation, aucune affiche ni dépliant informant les clients des formalités nécessaires à cet égard. Sur le site de Telenet Group, les clients ne pouvaient retrouver les informations sur la possibilité de récupérer le crédit d'appel en cas de passage chez Telenet Group ou chez un autre opérateur, qu'en bas de la rubrique « Frequently Asked Questions ». Les informations relatives au remboursement n'étaient pas transparentes et ne pouvaient être retrouvées, en outre, que sur le site de Telenet Group. Elles ne figuraient pas sur le site d'Aldi Talk, que la plupart des utilisateurs avaient logiquement consulté en premier lieu. De plus, les informations étaient incomplètes. Les clients ne disposaient, entre autres, d'aucune adresse correcte où envoyer leur demande de remboursement. Les demandes de remboursement étaient d'autant plus compliquées à traiter que les clients devaient chercher eux-mêmes l'adresse correcte. Les informations étaient clairement formulées dans l'optique d'un transfert chez Telenet Group. Les tarifs plus coûteux de Telenet Group (prix plus que doublé par rapport aux tarifs d'Aldi Talk) n'étaient pas renseignés.

De nombreux plaignants ont dénoncé l'exigence posée par Telenet Group d'introduire la demande de remboursement du crédit d'appel par lettre recommandée. En effet, cela a coûté aux plaignants respectivement 6,03 € (recommandé simple) ou 7,28 € (recommandé avec accusé de réception). Les frais étaient disproportionnés pour les plaignants qui disposaient d'un crédit d'appel inférieur ou légèrement supérieur à ces montants. Les clients ont été limités, en pratique, par cette exigence de forme, dans leur liberté de transfert de leur numéro vers un autre opérateur.

Par conséquent, nous avons demandé que les formulaires nécessaires soient mis à disposition, le plus rapidement possible, dans tous les points de vente belges d'Aldi pour permettre aux clients d'introduire une demande de remboursement du crédit d'appel gratuitement et de manière pratique. Dans une lettre adressée à Aldi, ainsi qu'à Telenet

Group, le service de médiation a demandé que les informations nécessaires relatives à la possibilité de récupération du crédit d'appel lors du transfert chez Telenet Group ou un autre opérateur soient fournies de manière transparente, que ce soit au travers d'affiches ou du canal de communication utilisé par Aldi pour la vente de ses cartes prépayées. Le Service Public Fédéral Économie en a été informé. Telenet Group s'est finalement déclaré disposé à rembourser le crédit d'appel sans recommandé.

Enfin, l'obligation pour les plaignants de rester clients chez Aldi Talk jusqu'au 31 mai 2017 avant de pouvoir passer chez un autre opérateur sans perdre, dans ce cas, leur crédit d'appel, a posé des difficultés lorsque le portage subissait du retard. En effet, les cartes avaient déjà été mises hors service à partir du 7 juin 2017, alors que les plaignants devaient encore se conformer à leur obligation d'enregistrement pour les cartes prépayées chez leur nouvel opérateur.

2. Proximus

Le service de médiation a reçu, en 2017, 113 plaintes contre Proximus relatives aux « cartes prépayées ».

Parmi celles-ci, 30 plaintes concernaient des problèmes rencontrés par les clients lors de l'enregistrement de leur carte prépayée. Le nombre de ces plaintes est resté raisonnablement limité, car Proximus avait mis au point une feuille de route spécifique pour parvenir à un enregistrement complet de la base de clients prépayés. En janvier 2017, Proximus a lancé une première campagne d'information et envoyé des sms pour informer les utilisateurs non encore enregistrés de la nouvelle législation relative à l'obligation d'identification et leur renseigner l'endroit où ils pouvaient trouver les informations nécessaires au sujet de l'identification de clients prépayés. Les clients dont l'opérateur avait une adresse e-mail valable, ont également reçu un e-mail. Une deuxième campagne a eu lieu entre février et mai 2017.

Celui qui ne souhaite pas révéler sa véritable identité dispose encore, à l'heure actuelle, des moyens pour éviter une identification.



Les plaintes introduites auprès du service de médiation portaient surtout sur le fait que les plaignants avaient enregistré leur carte prépayée à temps, mais perdaient tout de même leur numéro, étaient désactivés par l'opérateur ou n'étaient plus joignables par téléphone après l'enregistrement. En outre, un plaignant a indiqué que Proximus avait exigé qu'il s'enregistre immédiatement, alors qu'il séjournait à l'étranger et n'était donc pas en mesure de le faire; un autre, que le lien Internet chez Proximus pour s'identifier était inaccessible. Une personne âgée a signalé que Proximus avait insisté pour qu'elle prenne un abonnement quand elle s'est enquis de l'enregistrement de sa carte prépayée. Toutes ces plaintes ont pu être clôturées à l'amiable après intervention du service de médiation.

La majorité des plaintes, à savoir 83 plaintes, ont été enregistrées dans les « autres problèmes » que les plaignants ont rencontrés avec leur carte prépayée, comme les questions relatives à la consommation du crédit d'appel ou au remboursement du crédit d'appel en cas de passage à un abonnement ou à un autre opérateur. Tous ces litiges ont également pu être clôturés à l'amiable après notre intervention, à la satisfaction de tous les plaignants.

3. Orange

Le service de médiation a reçu, en 2017, 59 réclamations contre Orange, qui s'inscrivaient dans la rubrique des plaintes « cartes prépayées ».

Parmi celles-ci, 16 plaintes concernaient des problèmes rencontrés par les usagers des télécoms lors de l'enregistrement de leur carte prépayée.

Les plaintes soumises au service de médiation portaient, par exemple, sur le fait que les plaignants s'étaient enregistrés en ligne chez Orange, mais avaient constaté que cela ne fonctionnait pas, ou qu'Orange les avait désactivés parce qu'il manquait une copie de leur carte d'identité

ou que l'enregistrement avait été effectué en retard, de sorte que les plaignants n'avaient pas pu utiliser le service pendant plusieurs jours. Toutes ces plaintes ont pu être clôturées à l'amiable après notre intervention.

La majorité des doléances, soit 43 plaintes, ont été enregistrées dans la rubrique « autres problèmes » rencontrés par les plaignants avec leur carte prépayée, comme un crédit d'appel non alloué, perdu ou réduit et l'obligation de recharge pour conserver son numéro. Ces plaintes, à une exception près, ont pu être réglées de manière satisfaisante pour les plaignants après intervention du service de médiation. La problématique de l'activation obligatoire d'un service de messagerie vocale lors de l'achat d'une carte prépayée reste sans solution à ce jour.

4. Lycamobile

Le service de médiation a enregistré, en 2017, 32 plaintes pour des problèmes inhérents à l'enregistrement de carte prépayée.

4.1. Exemples

Exemple 1

Par la présente, je tiens à vous signaler que les points d'enregistrement de Lycamobile demandent de l'argent pour l'enregistrement de la carte sim. Ils demandent 5€ pour enregistrer une carte sim; et ce dans presque tous leurs points d'enregistrement. Je suppose que cela se fait à l'insu de Lycamobile, car leur site internet ne mentionne aucun frais d'enregistrement. Je souhaite que l'enregistrement obligatoire soit gratuit et qu'il ne s'effectue pas dans d'obscurs nightshops ou cybercafés.

Exemple 2

Nous nous sommes rendus dans un lieu aménagé par Lycamobile pour effectuer l'enregistrement de nos cartes sim conformément à la nouvelle législation antiterroriste. Sur place, l'employé a rempli un formulaire, pris une photo

de nos cartes d'identité, a noté et contrôlé le numéro de carte sim. Ensuite, nous avons chacun reçu un code sms que l'employé a enregistré sur place dans son système. Il nous a verbalement confirmé que tout était ainsi en ordre pour nos trois numéros mobiles. Le site internet de Lycamobile mentionnait également une promotion indiquant que lors de l'enregistrement, chaque numéro d'appel aurait droit à un crédit d'appel de 50€ et à 1 Go d'Internet mobile. Comme ces crédits n'apparaissent toujours pas 10 jours plus tard sur nos comptes, j'ai pris contact avec le service à la clientèle du fournisseur. Je fus stupéfait d'entendre l'employé me dire qu'il ne retrouvait aucun enregistrement. On devait nous rappeler avec une solution ... nous attendons toujours! Ça s'éternise et je me demande vraiment si cette entreprise peut résoudre ce problème. Je vous serais très reconnaissant d'intervenir dans ce dossier. Ne peut-on agir globalement contre ces pratiques irrégulières? J'imagine qu'il y a de nombreuses autres victimes lésées par ces pratiques.

Ces plaintes illustrent les doléances reçues à l'encontre de Lycamobile. Nous avons également reçu des plaintes dans lesquelles les plaignants ont signalé que l'identification par le biais de l'opérateur lui-même semblait impossible. En outre, Lycamobile ne répondrait pas aux questions des plaignants à ce propos. D'autres plaignants ont également indiqué qu'ils avaient reçu un message de l'opérateur leur promettant une somme de 50€ en cas d'enregistrement. Toutefois, ils n'ont pas reçu le crédit d'appel promis. Lorsque les plaignants tentaient de s'enregistrer dans un nightshop, on leur réclamait 10€. Ils se sont également interrogés sur le fait que l'enregistrement doive se faire dans un tel lieu.

4.2. Déroulement de la médiation et recommandations à appliquer obligatoirement

Comme il n'a reçu aucune réponse de la part de Lycamobile aux plaintes les concernant, le service de médiation a

organisé une réunion avec l'opérateur. Lycamobile a fourni des informations détaillées sur le processus d'identification, à savoir que l'exploitant demandait une photo d'une carte d'identité, d'un passeport ou d'un permis de conduire à leurs clients à des fins d'identification. La photo pouvait être prise par un employé d'un supermarché/nightshop, qui ne vérifiait toutefois pas si la personne en question était le propriétaire de la carte. La photo était ensuite transmise à un service interne de Lycamobile en Inde, où l'on tentait de vérifier si le document photographié était conforme aux exigences légales belges pour l'identification. Le service de médiation a estimé nécessaire d'attirer l'attention de Lycamobile sur le fait que les plaignants craignaient que, de cette manière, leur vie privée soit compromise en cas d'abus éventuel relatif à l'utilisation de leurs données d'identification. En outre, certains plaignants craignaient que les copies de leur carte d'identité électronique belge ne soient pas détruites avant l'activation de la carte prépayée. Fin 2017, le service de médiation a constaté que le système d'enregistrement n'était toujours pas au point. Les plaignants rencontraient toujours les mêmes problèmes qu'au printemps 2017 lors de l'identification de leur carte prépayée.

En dépit de la réunion précitée et des nombreux contacts écrits et téléphoniques avec les représentants de Lycamobile, l'opérateur n'a pas réagi aux remarques du service de médiation. En outre, ce dernier n'a pas non plus été informé des actions éventuelles que Lycamobile pourrait entreprendre pour améliorer l'accessibilité et le fonctionnement de son service à la clientèle. En effet, il ressortait des plaintes transmises par le service de médiation qu'il ne s'agissait pas, dans les exemples précités, de cas isolés, mais d'un problème structurel.

Bien entendu, nous n'étions pas d'accord avec le processus d'enregistrement des cartes prépayées mis en œuvre par Lycamobile et avec les frais d'enregistrement éventuels qui seraient imputés aux clients. Selon le service de médiation,

l'opérateur devait prendre des mesures pour mettre fin immédiatement à ces imputations de frais et cesser de rejeter la responsabilité sur les exploitants des points de vente.

L'application de toutes les recommandations du service de médiation à cet égard est devenue exécutoire, selon l'article 43bis, § 5 de la loi du 21 mars 1991 relative à la réforme de certaines entreprises publiques économiques puisque Lycamobile n'a pas réagi à nos recommandations.

5. Scarlet

Le service de médiation a reçu, en 2017, 29 plaintes contre Scarlet relatives aux « cartes prépayées ».

Parmi celles-ci, 15 plaintes concernaient des problèmes rencontrés par les clients lors de l'enregistrement de leur carte prépayée. Pour éviter des difficultés, les clients de Scarlet ont reçu, à un stade précoce, un message les appelant à s'identifier en suivant les étapes expliquées sur le site internet de l'opérateur. L'identification devait se faire en ligne. Le service de médiation s'est posé la question de savoir, à cet égard, ce que devaient faire les utilisateurs ne disposant pas de connexion Internet ou ne sachant pas bien l'utiliser. En outre, les plaignants qui n'avaient pas de numéro de client devaient en créer un en ligne et effectuer au moins une recharge en payant par Bancontact pour confirmer leur identité et la faire vérifier par Scarlet. Le service de médiation s'est demandé ce que devaient faire les utilisateurs qui n'avaient pas de carte Bancontact personnelle.

Le service de médiation se réjouit que toutes les préoccupations administratives aient pu être résolues après son intervention et que les plaintes aient pu être clôturées à l'amiable.

6. Carrefour Belgium

Le service de médiation a reçu, en 2017, 28 plaintes contre Carrefour, afférentes aux « cartes prépayées ».

Parmi celles-ci, 19 plaintes concernaient des problèmes rencontrés par les plaignants à l'enregistrement de leur carte prépayée. L'un d'entre eux a multiplié les démarches pour se faire enregistrer, mais a dû attendre une confirmation de son opérateur. Toutes ces plaintes ont pu être clôturées à l'amiable après notre intervention.

Une minorité de ces litiges, à savoir neuf plaintes, a été enregistrée dans la rubrique « autres problèmes », comme la perte de crédit d'appel. Ces plaintes ont également pu être clôturées à l'amiable, après l'intervention du service de médiation.

7. Cessation d'activité d'Ortel Mobile et problèmes lors du portage vers Lycamobile

Le service de médiation a reçu près de vingt plaintes contre Ortel Mobile à la suite de sa reprise par Lycamobile. Des utilisateurs se sont plaint, en particulier, du fait qu'ils devaient demander eux-mêmes un transfert de leur numéro vers Lycamobile s'ils ne voulaient pas perdre leur numéro et leur crédit d'appel. Les deux opérateurs n'ont cependant pas informé clairement les utilisateurs de la procédure à suivre à cet égard.

Exemple

Je suis un client d'Ortel Mobile. Je sais que Lycamobile a racheté Ortel Mobile. Cependant, j'ai reçu un SMS qui m'oblige à transférer manuellement ma carte sim chez Lycamobile, car Ortel Mobile cesse tout simplement son activité, sans notification ou communication provisoire. Et je perds tout le crédit du compte. Pourquoi Lycamobile n'effectue-t-il pas toute la procédure impeccablement et automatiquement ? Pourquoi Lycamobile ne maintient-il pas les tarifs d'Ortel Mobile que j'ai souscrits ? Il n'y a pas de communication claire sur les pages internet des deux opérateurs. Il n'y a pas d'instruction pour conserver son crédit, ni d'offre de prix comparable à celle que j'ai eue chez Ortel Mobile.

Nous avons également reçu des plaintes concernant le fait que des utilisateurs qui transféraient leur numéro chez Lycamobile à temps, devaient recevoir 20€ de crédit d'appel. Les plaignants avaient reçu des sms leur indiquant le 31 octobre 2017 comme date limite de transfert, tandis que d'autres canaux mentionnaient d'autres dates limites. Les plaignants ne savaient pas clairement comment le crédit d'appel leur serait octroyé (sur demande ou automatiquement).

Lorsque la question a été posée, Lycamobile a répondu que les clients devaient acheter une carte SIM chez eux et l'enregistrer à l'aide d'une copie de leur carte d'identité/passeport (voir ci-dessus). Ils pouvaient ensuite télécharger un document sur le site de Lycamobile, remplir toutes les données et l'envoyer à Lycamobile, mais aucune adresse n'était renseignée. Il n'était pas non plus clairement indiqué si le document en question pouvait être transmis à Lycamobile par voie électronique. Une alternative proposée aux clients était de se rendre dans l'une des boutiques de Lycamobile ou d'en discuter avec leurs commerciaux dans les lieux publics.

Sur le site d'Ortel Mobile, nous avons trouvé l'information selon laquelle le numéro d'appel devrait être transféré à Lycamobile dans les cinq jours suivant la réception de la demande. L'article 10 de l'arrêté royal du 2 juillet 2013 relatif à la portabilité des numéros d'abonnés des services de communications électroniques indique qu'un transfert de numéro entre deux opérateurs ne peut jamais durer plus de deux jours. Le service de médiation est donc sceptique par rapport à cette période de cinq jours pour un transfert de numéro au sein de la même entreprise.

Toutes ces plaintes révèlent, avant tout, un manque d'information, même vis-à-vis du service de médiation. Les clients ne pouvaient trouver d'informations claires, ni sur le site internet d'Ortel Mobile, ni sur celui de Lycamobile, au sujet du remboursement de leur crédit d'appel sur les cartes sim d'Ortel Mobile.

Les plaignants n'ont reçu un sms indiquant la reprise des services d'Ortel Mobile par Lycamobile que quelques jours avant la date limite imposée. L'article 108, § 2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques n'a pas été respecté par l'opérateur. Lorsque les plaignants se renseignaient auprès du service clientèle, ils ne recevaient pas d'informations claires. Certains plaignants sont ainsi restés sans service durant plusieurs semaines.

Nous invitons Lycamobile à mettre en place un service de première ligne fonctionnant correctement, ainsi qu'à établir une coopération constructive avec le service de médiation.

C. Cartes prépayées et perte de crédit d'appel



Les clients disposant d'une carte prépayée avec un crédit d'appel expirant après une période donnée, savent qu'il est possible de perdre ce crédit. Pour les petits utilisateurs et les utilisateurs qui souhaitent dis-

poser de cartes d'appel pour les cas d'urgence, les périodes de désactivation sont embarrassantes.

Il est, en pratique, obligatoire pour le client d'utiliser un montant minimum, ce qu'il veut justement éviter. C'est un argument qui, dans le cadre des publicités pour les produits prépayés, est utilisé par les opérateurs eux-mêmes (pas de forfait minimum, pas de frais mensuels de base, pas de durée minimale).

Malheureusement, il n'y a aucun fournisseur sur le marché belge qui ne travaille, sous l'une ou l'autre forme, sans une possible inactivité ou désactivation.

En général, les cartes prépayées inactives pendant 12 à 13 mois sont désactivées par le fournisseur. On entend par activité (selon le fournisseur) une recharge ou une connexion payante.

Les messages relatifs à l'annulation du crédit d'appel ou de la carte sont généralement effectués par sms. Ces communications par sms ne sont pas idéales : les clients qui n'utilisent leur téléphone que très rarement ou pas du tout, peuvent facilement passer à côté de ce sms. Lors de l'utilisation suivante, leur carte sim est tout simplement bloquée, comme les plaintes le montrent.

Le service de médiation estime que le crédit des cartes prépayées restant disponible ne devrait pas être perdu. En cas de désactivation ou de résiliation d'une carte prépayée par l'opérateur, le montant chargé devrait, en principe, être remboursé au client. Cela ne peut se faire automatiquement, car l'opérateur ne dispose souvent pas des données bancaires correctes des clients. Ceux-ci devraient, quand même, pouvoir demander un remboursement.

Nous estimons que les clauses des présentes conditions générales, qui s'y opposent, portent préjudice au client, car le fournisseur prépayé conserve l'argent versé par le client sans contrepartie. Selon le service de médiation, le fait que les crédits des clients ne soient pas plafonnés dans la plupart des cas, pèse particulièrement lourd dans la balance. L'argument éventuel des opérateurs selon lequel ils devraient tenir une comptabilité du crédit, même après la cessation du contrat a, en revanche, moins d'importance.

Nous pensons que la façon de procéder actuelle constitue une infraction vu qu'elle s'oppose au principe d'équivalence du droit des obligations.

D. Irrégularités dans le traitement des plaintes relatives à des appels malveillants



Conformément à l'article 43bis, § 3, alinéa 7 de la loi du 21 mars 1991 concernant la réforme de certaines entreprises publiques économiques, 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 communication électronique visant à obtenir des informations sur l'identité et l'adresse des utilisateurs de réseaux ou de services de communication électroniques l'ayant importunée, pour autant que ces données soient disponibles. » Par conséquent, les opérateurs doivent communiquer au service de médiation l'identité et l'adresse du titulaire de ces numéros d'appel.

Le traitement des plaintes relatives au harcèlement par téléphone a mis en lumière, en 2017, le fait que même après l'enregistrement des cartes prépayées, l'identification était encore régulièrement fournie sans adresse complète (les opérateurs ne disposent pas de ces informations). En effet, les opérateurs ont obtenu une certaine liberté de la part du législateur quant à la façon de se conformer à l'obligation d'identification. Par exemple, certains opérateurs ont lu les données d'identité avec un lecteur de carte ; d'autres ont demandé un virement bancaire comme moyen d'identification ; d'autres opérateurs encore ont permis aux clients de s'enregistrer sur leur site internet ; tandis que d'autres encore n'ont pris qu'une photo de la carte d'identité.

Parfois, le service de médiation n'est pas certain de l'exactitude des données personnelles enregistrées pour des clients prépayés. Certains noms renseignés correspondent à des personnages de bandes dessinées ou de marques de produits, comme « Justin Bridoux », une marque de salami. D'autres utilisateurs n'ont donné que leurs nom et prénom ou leur date de naissance, mais pas d'adresse, ou ont rempli

les champs d'adresse avec des points, voire n'ont donné aucune identification.


Enfin, nous avons constaté l'absence de mesures pour la mise à jour des données personnelles des clients prépayés en cas de transfert à un autre utilisateur ou en cas de déménagement.

E. Conclusion

On peut constater que l'obligation légale d'enregistrement a suscité moins de plaintes auprès du service de médiation que ce que nous avons craint au départ. Les différentes campagnes d'information du gouvernement fédéral, de l'IBPT et des opérateurs ont manifestement porté leurs fruits. La plupart des plaintes ont également pu être clôturées à l'amiable.

Il n'empêche que, fin 2017, des problèmes avec l'identification d'utilisateurs subsistaient. Les irrégularités, énoncées au point D, dans les plaintes relatives à des appels malveillants montrent clairement que les clients qui ne veulent pas révéler leur véritable identité, ont toujours actuellement la possibilité d'éviter l'identification.

Enfin, le service de médiation tient à mettre l'accent sur la problématique de la perte de crédit d'appel. De nombreux plaignants ne peuvent accepter que leur crédit d'appel non utilisé ne leur soit pas remboursé. Le service de médiation est favorable au remboursement du crédit des cartes prépayées en cas de désactivation ou de résiliation d'une carte prépayée.



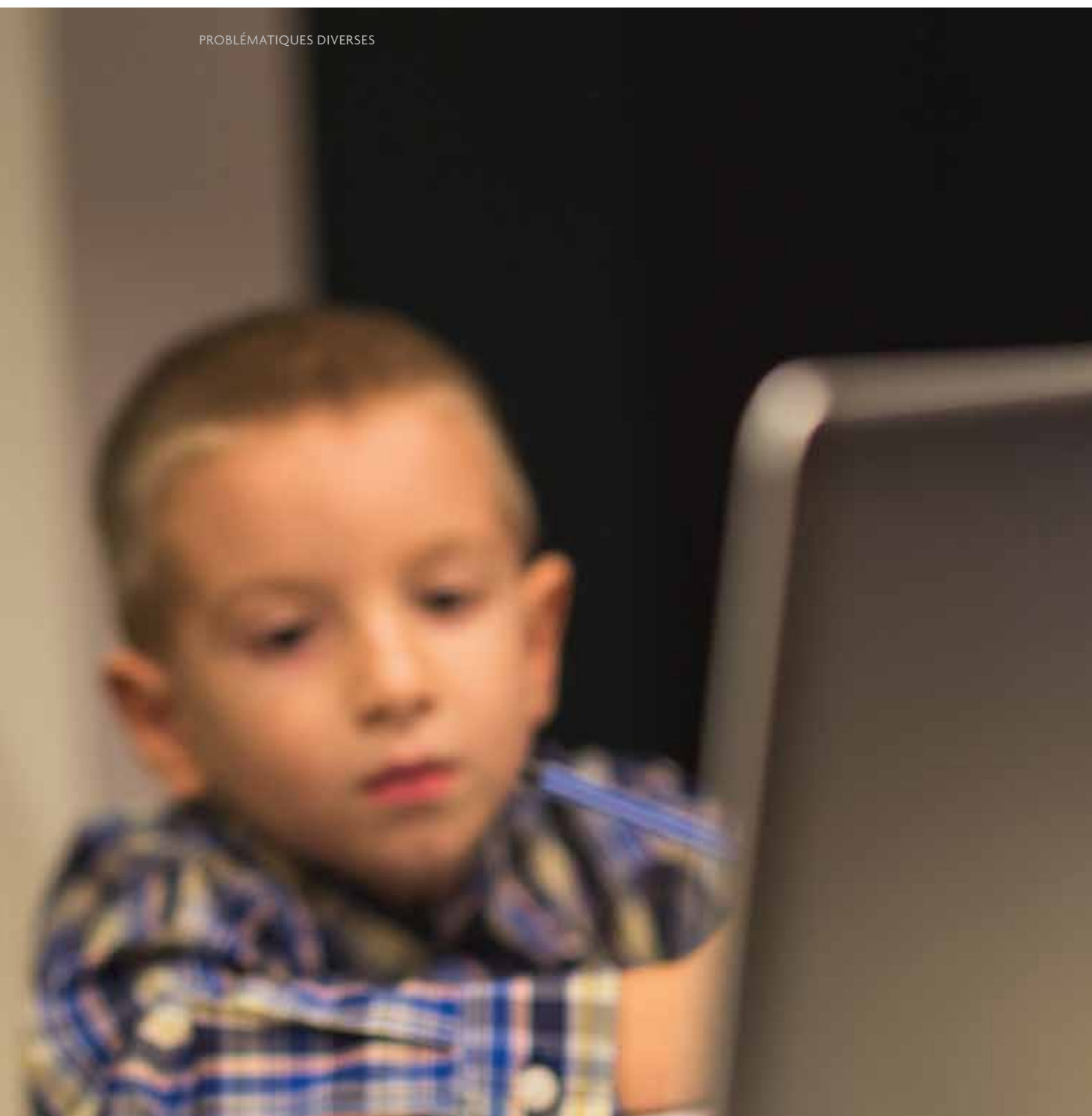
On peut constater que l'obligation légale d'enregistrement a suscité moins de plaintes auprès du service de médiation que ce que nous avons craint au départ.



9

PROBLÉMATIQUES DIVERSES

9. Problématiques diverses	80
A. Introduction	82
B. Manque de possibilités de blocage des appels gênants	82
1. Exemple	82
2. Phishing	82
3. Call centers	82
4. Spoofing	82
5. Conclusions du service de médiation	82
C. Politique tarifaire variable pour les appels internationaux chez Schedom-Dommel	83
1. Exemples	83
2. Analyse	83
D. Accueil des clients	84
1. Accessibilité du service de première ligne	84
2. Factures détaillées en papier	85
3. Mauvaise qualité du traitement des questions et des plaintes par les services de première ligne	85
E. Services fournis par des tiers	85
1. Exemple	86
2. Analyse	87
F. Non-attribution automatique du tarif social	87
1. Exemple	89
2. Analyse	89



A. Introduction



Chaque année, le service de médiation intervient dans des litiges entre les utilisateurs finals et les opérateurs de télécoms pour des thèmes très divers. En 2017, des plaignants ont de nouveau sollicité le service de médiation pour une grande variété de plaintes. Le présent chapitre aborde certains problèmes rencontrés par des utilisateurs, mis en lumière au cours du traitement de ces plaintes. Ces problèmes sont divisés en cinq rubriques :

- le manque de possibilités pour bloquer des appels dérangeants ;
- la politique de prix variable pour les appels internationaux de Schedom-Dommel ;
- l'accueil des clients ;
- une mise à jour des plaintes au sujet des services fournis par des tiers ;
- la non-attribution automatique du tarif social.

B. Manque de possibilités de blocage des appels gênants

1. Exemple

-Je confirme, par la présente, qu'un même numéro nous a appelés à plusieurs reprises de jour comme de nuit. J'ai déjà noté quelques heures et jours, mais il y a vraisemblablement eu beaucoup plus d'appels. Nous voulons bloquer ce numéro le plus rapidement possible.

Comme les années précédentes, nous portons notre attention sur le phénomène du harcèlement téléphonique. Par ailleurs, le service de médiation a enregistré, en 2017, 372 plaintes contre les opérateurs télécoms qui n'avaient pas donné suite à la demande des utilisateurs de prendre des mesures afin qu'ils ne puissent plus être appelés par certains numéros. Sur la base de ce grand nombre de plaintes, nous constatons que le manque de possibilités

pour bloquer des appels dérangeants est devenu un sujet de plaintes récurrent pour les utilisateurs des services de télécoms.

2. Phishing

De nombreux plaignants signalent, dans leur plainte, qu'ils sont victimes de tentatives de fraude par le biais de leur raccordement téléphonique. Cela concerne généralement le phishing (hameçonnage). Le phishing téléphonique ne s'est pas limité, en 2017, à sa forme la plus connue, le Microsoft phishing. D'autres formes de (tentative de) fraude téléphonique se sont produites : des plaignants ont été accusés d'avoir provoqué un accident et il leur était demandé de verser une somme sur un compte donné. D'autres ont été informés qu'ils avaient gagné des vacances et on leur demandait de payer d'avance des frais administratifs. Des personnes se faisaient passer pour des huissiers et exigeaient de l'argent, etc. Le Wangiri, fraude où les utilisateurs reçoivent des SMS indésirables les incitant à appeler des numéros de téléphone étrangers coûteux, s'est encore produit occasionnellement en 2017.

3. Call centers

Une partie importante des dossiers traités concernait des appels émanant de call centers (centre d'appels), dont le but consiste à acquérir de nouveaux clients ou à proposer commercialement certains produits et/ou services.

Nous avons conseillé aux utilisateurs victimes de ce type d'appel relevant du « marketing direct » indésirable, de s'inscrire sur la liste « ne m'appellez plus » pour ne plus recevoir ces appels. Malheureusement, il apparaît, en 2017, que beaucoup de ces appels sont maintenant effectués depuis des call centers établis à l'étranger, de sorte que l'inscription sur la liste « ne m'appellez plus » n'offre pas de protection complète et passe partiellement à côté de son objectif.

4. Spoofing

Une dizaine de plaignants mentionne, en 2017, qu'ils sont victimes de spoofing. Le spoofing (usurpation d'identité) consiste, pour des personnes mal intentionnées, à dissimuler leur identité en prenant celles d'autres personnes. Le numéro qui apparaît sur l'écran de l'utilisateur lors d'un appel n'est donc pas le numéro utilisé pour établir la communication. Dans plusieurs cas, il s'agissait de spoofing via des numéros de services publics. Depuis la fin de l'été 2017, le service de médiation a pu constater que les appelants frauduleux se servent chaque fois de numéros différents. Les plaignants ont déclaré que l'appelant s'adressait à eux dans un anglais approximatif ou que la communication était brièvement interrompue lorsque les plaignants décrochaient le téléphone. Il s'agissait, en l'occurrence, d'appels de nuit très fréquents et nombreux, causant beaucoup de désagréments pour les utilisateurs concernés. Nous pensons fortement que ce phénomène est lié à des call centers étrangers qui utilisent des numéros usurpés pour effectuer du phishing. De nombreuses victimes ont introduit une plainte contre leur opérateur, vu que ce dernier ne prend pas de mesures pour mettre un terme à ces pratiques et bloquer ces appels.

5. Conclusions du service de médiation

Le service de médiation ne peut aider une grande partie des utilisateurs concernés à l'aide de la procédure relative aux appels malveillants, vu que ces tentatives de fraude sont organisées presque exclusivement depuis l'étranger, rendant l'identification de l'appelant impossible. Il est donc parfaitement compréhensible que lorsque des utilisateurs sont dérangés (dans certains cas, le harcèlement est très persistant) par des appels malveillants – et surtout lorsque ces appels sont sans doute liés à des tentatives de fraude –, ils attendent de leur opérateur qu'il prenne des mesures pour améliorer leur protection, généralement sous la forme d'un blocage de ces appels entrants.

Cette demande de plus en plus appuyée visant au blocage de numéros ne se limite d'ailleurs pas aux utilisateurs qui sont victimes de (tentatives de) fraude téléphonique. Les clients qui reçoivent continuellement des appels « fantômes » demandent à leur opérateur de télécommunications de faire le nécessaire pour mettre un terme à ce que certains appellent des « appels malveillants ». On peut souvent reconnaître un appel « fantôme » à l'affichage d'un nombre étrange ou d'un numéro de téléphone comportant plus ou moins de chiffres que les numéros normaux. Lorsque l'on répond à l'appel, on n'entend rien : il n'y a pas d'interlocuteur. Cela se produit souvent en soirée. Les plaignants s'adressent de plus en plus souvent au service de médiation parce qu'ils sont déçus de voir que leur opérateur ne les aide pas. Certains plaignants ont indiqué, dans leur plainte, qu'ils débranchent leur ligne de téléphone fixe ou résilient leur ligne fixe uniquement pour se débarrasser de cet afflux constant (parfois aussi la nuit) d'appels dérangeants.

C. Politique tarifaire variable pour les appels internationaux chez Schedom-Dommel

1. Exemples

Exemple 1

J'ai un contrat chez Schedom-Dommel. Mes appels téléphoniques sont « gratuits ». Je suis client depuis des années déjà, et j'appelle toujours les mêmes numéros. Cependant, j'ai reçu aujourd'hui un e-mail et un SMS m'annonçant que j'avais appelé en Pologne pour plus de 50 €. Stupéfait, j'ai appelé mon opérateur. Ils m'ont fait savoir qu'ils ne pouvaient rien faire à cette augmentation de prix et que cela dépendait de tiers. La modification avait été effectuée le mois précédent. Cependant, je n'ai pas été informé d'un changement de prix de quelque manière que ce soit. Ils m'ont dit qu'ils ne l'apprenaient qu'au dernier moment. Si c'est vrai, je me demande alors comment il se fait que

cela concerne tous les opérateurs de téléphonie mobile en Pologne. J'ai appelé en supposant que cela n'entraînerait pas de frais et escompte que cette facture de téléphone sera annulée, parce qu'ils n'ont pas communiqué le changement de prix et que je n'ai pas pu m'adapter à la situation. Ils ne peuvent rien y faire, alors comment peuvent-ils imaginer que je pourrais y faire quelque chose ?

Exemple 2

Je suis client de Schedom-Dommel et j'ai un contrat à prix fixe. Je viens de recevoir une facture de 135 € sans avertissement parce qu'ils ont décidé que la Bulgarie n'est plus un pays « gratuit », sans m'en informer. Je les ai contactés par téléphone et par écrit au moins une dizaine de fois au total, mais j'ai quand même reçu un avertissement de coupure de ma ligne. Je suis un allocataire social à faible revenu et je ne peux absolument pas payer cette somme, surtout pas en une fois.

2. Analyse

Certains plaignants ont contesté la facturation par Schedom-Dommel pour des appels internationaux, qui n'étaient pas facturés auparavant. Dans le cadre du traitement des plaintes adressées au service de médiation, Schedom-Dommel a fait savoir qu'il dépendait de tiers pour les tarifs relatifs aux appels téléphoniques. Selon l'opérateur, toute modification des tarifs a été immédiatement publiée sur le site afin que les clients puissent en prendre connaissance. Schedom-Dommel a également signalé la disponibilité d'un outil en ligne permettant aux clients de vérifier à l'avance le caractère gratuit ou non d'un appel. Le service de médiation est fondamentalement en désaccord avec la position de Schedom-Dommel.

L'art. 108, § 2 de la loi relative aux communications électroniques du 13 juin 2005 prévoit ce qui suit : « Sans préjudice de l'application du chapitre V, section 2 de la loi du 14 juillet 1991 relative aux pratiques du commerce et à l'information



et à la protection du consommateur, dès lors qu'ils sont avisés d'un projet de modification, les abonnés ont le droit de résilier leur contrat, sans pénalité. Les abonnés doivent en être avisés individuellement et dûment, en temps utile, au plus tard un mois avant ces modifications, et sont informés, au même moment, de leur droit de résilier ce contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications, s'ils n'acceptent pas les nouvelles conditions. En cas d'augmentation tarifaire, l'abonné a le droit de résilier le contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture après l'entrée en vigueur des modifications, sauf lorsque les conditions générales prévoient une augmentation liée à l'indice des prix à la consommation.»

Schedom-Dommel n'a pas respecté cette disposition légale puisque les plaignants n'ont pas été informés indi-

viduellement et dûment au plus tard un mois avant ces modifications et n'ont pas non plus été informés de leur droit de résiliation. Les opérateurs sont censés informer les clients par lettre et/ou via les factures de toute modification tarifaire. Le simple fait de modifier les tarifs sur le site ne peut être considéré, dans le cadre d'une hausse des tarifs, comme une application correcte de l'art. 108, § 2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Le fait que Schedom-Dommel dépende de tiers pour certains tarifs n'a aucune pertinence en l'occurrence. La législation précitée ne prévoit aucune clause d'exception pour les opérateurs qui dépendent de tiers pour la tarification.

Le service de médiation a donc estimé que les frais d'appel contestés, devaient être crédités. Dans les recommandations du service de médiation formulées en vue de la résolution du conflit, Schedom-Dommel a déclaré que les plaignants pouvaient résilier leur contrat sans frais supplémentaires. Néanmoins, ils n'acceptaient pas, pour certains dossiers, l'émission d'une note de crédit pour les frais relatifs aux appels internationaux, car les plaignants disposaient, selon l'opérateur, d'informations suffisantes pour savoir combien coûterait un appel avant de le passer.

D. Accueil des clients

En 2017, 529 dossiers ont été enregistrés dans la catégorie «accueil». Mis à part le fait qu'il s'agisse d'un nombre important, la tendance à la baisse du nombre de plaintes à ce sujet, que l'on observe depuis plusieurs années déjà, semble s'inverser cette année: en 2014, 2015 et 2016, nous avons enregistré, respectivement, 729, 372 et 340 plaintes dans cette catégorie.

Par ailleurs, le service de médiation constate que Proximus compte le plus grand nombre de plaintes déposées en 2017 pour l'accueil des clients (331 plaintes). Telenet (88 plaintes) et Orange (59 plaintes) sont les suivants sur le podium.

1. Accessibilité du service de première ligne

1.1. Exemples

Exemple 1

Ma carte prépayée a été désactivée à deux reprises, de sorte que je n'arrivais plus à joindre qui que ce soit. Je ne pouvais plus du tout appeler ni envoyer des sms ! Je n'y comprends rien. À ce moment-là, je n'arrivais pas non plus à contacter le service clientèle de Lycamobile, à cause de ce problème. Et, en plus, le service clientèle de Lycamobile n'était pas accessible ! Chaque fois que j'essayais de contacter le service clientèle de cet opérateur, il fallait patienter pendant 10, 20, 30, 40 minutes en s'entendant répéter le menu de leur répondeur ! J'en ai eu tellement marre d'attendre que j'ai réessayé de joindre leur service clientèle à un autre moment, mais il m'a fallu à nouveau patienter ! C'était vraiment pénible. J'ai finalement eu quelqu'un en ligne qui ne parlait qu'anglais et qui m'a dit «call back tomorrow» ou «find somebody who speaks English and call back». Cela ne m'a évidemment pas aidé, d'autant plus que j'avais sélectionné le néerlandais dans le menu. Et quand, après avoir beaucoup insisté, je suis enfin tombé sur quelqu'un qui parlait néerlandais, la réponse et les informations que j'ai obtenues étaient très limitées ! Je leur ai dit que je n'appréciais pas leurs procédés et les longs délais d'attente pour obtenir des informations ! Ils ont alors ouvert un dossier et transmis la plainte avec un code de dossier. Cependant, quelques jours plus tard, rien n'était résolu. À partir de là, j'ai dû tout recommencer. Nouveau code de dossier. Mais aucune solution à ce jour.

Exemple 2

Je suis très déçu de la façon dont mes demandes/ma situation a/ont été traitée(s) jusqu'à présent par le service clientèle de Proximus. Je voudrais souligner que je n'ai pas pu soumettre ma plainte par écrit à Proximus, car aucune adresse e-mail n'était disponible. Quand j'ai essayé d'introduire ma plainte en ligne par le biais de mon compte Proximus, j'ai remarqué que cette fonc-

tionnalité n'était plus disponible dans mon compte. Dans la partie «support» de mon compte Proximus, je n'ai trouvé qu'une référence pour prendre contact avec le service clientèle (ligne téléphonique 0800 33 800) ou pour poser une question sur un forum. J'ai donc appelé le service clientèle, qui n'a pas pu me dire comment et à qui adresser une plainte écrite. Mon compagnon s'est rendu dans une boutique Proximus pour demander à qui l'on devait transmettre une plainte écrite et il nous a été conseillé de poser nos questions sur le forum. On nous a dit qu'à la boutique Proximus, le personnel ne fait que vendre les produits et qu'il ne peut pas nous aider pour le reste. Je suis client Proximus depuis plus de 5 ans et chaque fois que j'ai apporté une modification, j'ai eu du mal à redresser la situation. Je suis très déçu du manque de professionnalisme du service clientèle, qui m'a fait perdre beaucoup de temps et d'énergie. De plus, je trouve qu'il est absolument inacceptable qu'il n'existe aucune possibilité d'introduire une plainte par écrit chez Proximus. La possibilité pour le client d'être informé du suivi de sa plainte n'existe que de façon théorique dans mon compte Proximus.

Exemple 3

J'ai des problèmes avec Voo depuis plusieurs mois. Ils n'ont répondu à mes e-mails que lorsque j'ai posté un message sur leur forum.

1.2. Analyse

Les plaintes évoquées ne sont que des exemples du nombre considérable de plaintes introduites en 2017 auprès du service de médiation. Elles illustrent un problème important et récurrent, à savoir la quasi-inaccessibilité de l'accueil téléphonique des clients chez certains opérateurs.

Les plaintes montrant que les opérateurs ne pouvaient être contactés que par téléphone ou par le forum ou mentionnant que les opérateurs ne réagissaient pas (dans

un délai raisonnable) aux questions écrites ou aux plaintes de première ligne d'utilisateurs ont été au moins aussi fréquentes.

En 2017, le service de médiation a également enregistré des plaintes concernant à nouveau de longs délais d'attente pour les services clientèle téléphoniques de certains opérateurs, principalement chez Proximus, ainsi que divers problèmes rencontrés par des plaignants avec le choix dans le menu (Interactive Voice Response - IVR) des services clientèle téléphoniques, une application téléphonique qui permet de faire exécuter des choix au moyen du clavier du téléphone pour être transféré au service adéquat. Les clients ne s'y sont pas toujours retrouvés dans les nombreuses possibilités du menu, des non-clients n'ont pas pu dépasser le stade du choix dans le menu, vu qu'il faut saisir un numéro de client ou de téléphone, et les personnes ayant subi une panne structurelle qui appelaient le service clientèle, de Proximus par exemple, n'entendaient qu'une voix informatisée qui donnait la date de la résolution de la panne, sans pouvoir parler à personne. Le service de médiation a aussi constaté que les opérateurs avaient cessé de donner la possibilité d'être recontacté, comme le prévoit la Charte de convivialité.

2. Factures détaillées en papier

2.1. Exemple

Je suis devenu client de Telenet, en 2016, en signalant expressément que je n'avais pas Internet et que j'optais pour des factures papier. Six mois plus tard, j'ai subitement reçu un SMS m'invitant à payer une certaine somme, sans recevoir de facture par la suite. J'ai répété que je ne souhaitais pas de factures électroniques, mais une facture papier et j'ai demandé une facture détaillée en papier à l'opérateur. Cependant, j'ai dû adresser une lettre recommandée à Telenet parce que je ne recevais pas de réponse.

2.2. Analyse

Cet exemple illustre un certain nombre de plaintes déposées en 2017 auprès du service de médiation et soulève un point de discussion important, à savoir l'exigence de certains plaignants, qui ont choisi la facturation de base sur papier, d'obtenir une facture détaillée en papier. L'article 110 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques oblige les opérateurs à fournir gratuitement, sur simple demande des abonnés, une version détaillée de la facture de base. Telenet Group estime qu'aucune disposition légale n'accorde au client le droit de recevoir une facture détaillée en papier. La demande de ces informations ne peut plus se faire à présent, chez Telenet Group, que par le biais d'un lien vers le portail électronique « clients » du plaignant.

Le service de médiation est en désaccord avec le raisonnement de Telenet. L'article 2 de l'Arrêté ministériel du 12 novembre 2009 stipule que la facture de base peut se présenter sous forme papier. Si un plaignant est tenu de consulter les détails de cette facture sur le site de Telenet, cela constitue un obstacle au droit de l'utilisateur d'obtenir de plus amples informations sur sa facture. Le service de médiation appelle Telenet à changer son attitude à ce sujet.

3. Mauvaise qualité du traitement des questions et des plaintes par les services de première ligne

3.1. Exemple

Nous avons un problème avec notre opérateur Proximus au sujet d'une domiciliation sur notre ancien compte bancaire, du fait de notre négligence. Nous avons un problème similaire avec Electrabel, mais nous avons reçu un e-mail nous demandant d'approvisionner notre compte. Une semaine plus tard, ils ont présenté à nouveau leur demande de paiement et tout s'est bien passé, avec, au total, une heure de travail. La régularisation, le paiement et le transfert de la domiciliation chez Proximus nous ont demandé des heures de communications téléphoniques et nous ont valu quatre

semaines de blocage des téléphones mobiles. Pourtant, nous avons payé le montant qui nous avait été communiqué après contact téléphonique avec Proximus, mais sans résultat.

3.2. Analyse

Le service de médiation déduit des plaintes relatives à l'accueil des clients que, souvent, aucun examen approfondi n'est effectué, de sorte que des conclusions hâtives et infondées sont tirées.

Le service de médiation se demande si l'on peut encore parler, dans certains cas, d'un traitement des plaintes de première ligne. Les back-offices ne s'impliquent pas suffisamment. À cet égard, le service de médiation souhaite également indiquer que des opérateurs de télécommunications continuent d'orienter, en vain, des clients qui contestent (voir point E ci-dessous) la facturation de services par des tiers (SMS premium, m-commerce ...) vers le fournisseur de services concerné, le service de médiation, voire la police.

E. Services fournis par des tiers



Le service de médiation a reçu de nouveau un nombre important de plaintes au sujet de la facturation de « services fournis par des tiers », en particulier des services M-Commerce (402 plaintes), des services sms premium (242 plaintes) et des appels vers des numéros 090x (105 plaintes). Bien que l'on observe, par rapport aux années précédentes, une certaine amélioration dans le nombre de plaintes concernant la facturation de services fournis par des tiers, un nombre considérable d'utilisateurs continuent de faire appel au service de médiation.

En 2015, nous avons reçu respectivement 592, 518 et 152 plaintes au sujet de la facturation de services M-Commerce, de services SMS premium et d'appels vers des

numéros 090x. En 2016, nous avons compté respectivement 365, 522 et 148 plaintes.

En 2017, Proximus est en tête, avec respectivement 182, 80 et 55 plaintes (un total de 317 plaintes). Pour Orange, les chiffres sont légèrement inférieurs à ceux de Proximus, avec 195, 78 et 14 plaintes (un total de 287 plaintes). En 2017, nous avons reçu, pour Telenet Group, respectivement 15, 65 et 29 plaintes (109 plaintes au total) au sujet de la facturation de services M-Commerce, de services SMS premium et d'appels vers des numéros 090x.

1. Exemples

Exemple 1

Facturation élevée payée par compte de paiement, à laquelle je ne pouvais pas mettre un terme. Et malgré mes e-mails répétés, Scarlet n'y a pas mis un terme. Scarlet prétendait que je devais le faire moi-même et que j'étais donc responsable.

Exemple 2

J'avais une carte sim que je n'utilisais plus et qui n'a pas été insérée dans un téléphone pendant les faits. Tout à coup, j'ai reçu une facture de 900 € pour des centaines d'appels et de SMS vers mon numéro qui avaient été passés et envoyés par des numéros suspects : 0904 04 004, 3053, 8686, 3906. Ces appels coûtent, selon la facture, entre 1€ et 3€ chacun. Il est clair que cela a été fait par un ordinateur ou un programme informatique. J'ai contacté l'opérateur Telenet Group, mais ils m'ont affirmé ne rien savoir et ont insisté pour que je paie la facture le plus vite possible.

2. Analyse

Le service de médiation constate que peu de choses ont changé sur le fond dans l'attitude des opérateurs au fil des ans. D'après les témoignages des plaignants, les utilisateurs ne sont manifestement pas aidés dans le cadre d'une plainte en première ligne. Ils sont orientés en vain vers le fournis-

seur de services concerné - qui n'apporte bien souvent aucune solution - ou bien ils sont simplement renvoyés vers le service de médiation, qui fait office, de facto, de service de première ligne pour les plaintes. Ces mêmes opérateurs proposent presque toujours une solution lorsqu'ils reçoivent une plainte par notre biais. Dans certains cas, le montant contesté est crédité parce que les recherches effectuées montrent que le fournisseur de services concerné n'a pas respecté les « Directives GOF pour les services direct operator billing » et/ou le Code d'éthique (réglementation pour l'exploitation de services par des tiers). Dans d'autres cas, le montant contesté est crédité parce que le fournis-

seur de services concerné ne répond pas aux questions de l'opérateur ; dans d'autres cas encore, l'opérateur décide de déduire les sommes contestées sans enquêter.

Certains opérateurs, comme Telenet, Proximus, Orange et Scarlet ont négligé de prendre des mesures structurelles à court terme lorsque des utilisateurs contestaient en première ligne la facturation de certains « services fournis par des tiers ». C'est pourquoi le service de médiation a continué de recevoir, pendant une certaine période, des plaintes au sujet de quelques services sms premium spé-





Le service de médiation peut, en effet, imaginer que de nombreux utilisateurs, soit ne remarquent pas les faibles surcoûts sur leurs factures de télécoms, soit renoncent à déposer une plainte.

cifiques qui n'étaient pas conformes aux dispositions des Directives GOF (par exemple, les numéros abrégés 9936, 9989 et 9333).

Lorsque le service de médiation a pu avoir accès aux listings de trafic, il a pu conclure que les fournisseurs de services continuent de commettre les infractions « classiques » : activation des services sans l'accord des utilisateurs, manque d'informations transparentes au cours de la procédure d'inscription, manque d'informations précises sur les frais exposés, absence de réaction aux demandes de désabonnement, etc.

Lors de l'examen des plaintes, le service de médiation a noté que les montants contestés étaient en moyenne plus

réduits qu'auparavant. Il s'agissait souvent de montants de quelques dizaines d'euros au plus, lorsque la contestation portait sur plusieurs factures. On suspecte donc que le nombre de plaintes ne reflète pas correctement le nombre réel d'utilisateurs concernés. Le service de médiation peut, en effet, imaginer que de nombreux utilisateurs, soit ne remarquent pas les faibles surcoûts sur leurs factures de télécoms, soit renoncent à déposer une plainte.

F. Non-attribution automatique du tarif social

1. Exemple

Dans la période du 01/07/2016 au 12/12/2017, j'ai bénéficié du revenu garanti pour personne âgée. J'ai donc droit au tarif social. Normalement, ils doivent s'en occuper eux-mêmes avec la Banque-Carrefour ? Mais ça n'a pas été fait. J'ai donc demandé moi-même le tarif social en février, à partir du 10/02/2017. J'ai demandé un effet rétroactif pour l'année dernière. Chez Essent, je l'ai obtenu avec effet au 01/07/2016. Ce n'est pas possible chez Proximus ?

2. Analyse

Le tarif social est une mesure qui vise à aider des personnes ou des ménages, qui font partie de certaines catégories de bénéficiaires, à payer leur facture de télécommunications. Il s'agit d'une réduction que les opérateurs accordent sur la facture pour la téléphonie fixe, la téléphonie mobile ou l'Internet.

La loi-programme du 27 avril 2007 charge le service public fédéral Économie de l'application automatique du tarif social pour le gaz naturel et/ou l'électricité, mais il n'y a pas de législation similaire pour les télécommunications. À l'heure actuelle, les clients télécoms doivent contacter l'opérateur de leur choix. La demande est ensuite transmise à l'Institut belge des services postaux et des télécommu-

nications, qui vérifie si le demandeur remplit les conditions pour bénéficier du tarif social. L'Institut belge des services postaux et des télécommunications fait ensuite savoir à l'opérateur si le dossier est approuvé ou rejeté. Si la réponse est positive, l'opérateur applique le tarif social et adapte les factures à partir de la prochaine période de facturation.

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.

Règlement de procédure

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

Chapitre I : Définitions

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

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

Entreprise de télécommunications

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

Plainte : tout litige survenant entre un utilisateur final et une entreprise de télécommunications relatif à l'exécution

d'un contrat de vente ou de service ou à l'utilisation d'un produit, ce incluant les litiges de consommation.

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

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

Chapitre II : Traitement des plaintes par les entreprises de télécommunications

Article 1 : Service interne de traitement des plaintes

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

Article 2 : Délai et traitement des plaintes par les entreprises

L'entreprise répond aux plaintes dans les plus brefs délais et fait preuve de diligence pour trouver une solution satisfaisante. Lorsqu'une plainte ne trouve pas de solution, dans un délai raisonnable, l'entreprise fournit, de sa propre initiative, à l'utilisateur final, les coordonnées du service de médiation pour les télécommunications et précise que ce service est une entité qualifiée. Ces informations sont fournies sur support papier ou sur un autre support durable.

Chapitre III : Le service de médiation pour les télécommunications

Article 3 : Nature du service de médiation pour les télécommunications

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

Article 4 : Compétences du service de médiation pour les télécommunications

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

- 1° examiner toutes les plaintes des utilisateurs finals ayant trait aux activités des entreprises de télécommunications;
- 2° s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable des différends entre les entreprises et les utilisateurs finals;
- 3° adresser une recommandation aux entreprises au cas où un compromis à l'amiable ne peut être trouvé; une copie de la recommandation est adressée au plaignant;
- 5° orienter au mieux de leur intérêt les utilisateurs finals qui s'adressent à lui par écrit ou oralement;
- 6° émettre, à la demande du Ministre qui a les Télécommunications dans ses attributions, du ministre qui a la protection de la consommation dans ses attributions ou de l'Institut belge des Services postaux et des Télécommunications ou du Comité consultatif pour les Télécommunications (ou des ministres des Communautés qui ont les programmes de radiotélévision dans leurs compétences et des régulateurs des Communautés en matière

- de programmes de radiotélévision qui relèvent de la compétence du service de médiation pour les télécommunications), des avis dans le cadre de ses missions;
- 7° examiner la demande de toute personne se prétendant victime d'une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques visant à obtenir communication de l'identité et de l'adresse des utilisateurs de réseaux ou de services de communications électroniques l'ayant importunée, pour autant que ces données sont disponibles. Ce type de demande n'est toutefois pas soumis au présent règlement de procédure.
- 8° collaborer avec :
- 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;
 - 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;
 - les régulateurs des Communautés.

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

Article 5: Saisine du service de médiation pour les télécommunications

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

français, néerlandais, allemand ou anglais. La procédure pourra être menée dans ces langues.

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

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

Article 7: Demande complète

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

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

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

Article 8: Irrecevabilité de la demande de règlement extrajudiciaire

Le service de médiation pour les télécommunications re-

fuse de traiter une demande de règlement extrajudiciaire :

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

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

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

En cas de refus, la décision est motivée.

Si le service de médiation décide de poursuivre le traitement de la demande, il informera également l'utilisateur final de son droit de se retirer à tout moment de la procédure. Il informera également les parties qu'elles disposent du choix d'accepter ou non la solution proposée (sauf en cas de recommandation devenant exécutoire pour l'entreprise – voir article 12), du fait que la solution peut différer d'une décision judiciaire et que la participation à la procédure n'empêche pas l'introduction d'une action en justice. Il informera également les parties que la solution ne

revêt pas de caractère contraignant (sauf en cas de recommandation devenant exécutoire pour l'entreprise – voir article 12) et que cette solution n'a pas de conséquence juridique ou technique (sauf, si les parties demandent au tribunal d'homologuer les accords intervenus ou en cas de recommandation devenant exécutoire pour l'entreprise – voir article 12). Les informations visées dans cet article seront communiquées sur support durable.

Article 10: Moyens d'échanges d'informations

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

Article 11: Délais

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

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

Les parties disposent d'un délai de 10 jours calendrier pour communiquer leurs points de vue (sauf disposition contraire dans le cas où un protocole d'accord a déjà été conclu avec une entreprise). Ce même délai sera applicable pour prendre connaissance et réagir sur tous les docu-

ments, arguments et faits avancés par l'autre partie ou toute demande du service de médiation pour les télécommunications (sauf disposition contraire dans le cas où un protocole d'accord a déjà été conclu avec une entreprise).

Article 12: Clôture du dossier

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

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

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

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

Article 13: Recours éventuel à un expert

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

Article 14: Prérogatives du service de médiation pour les télécommunications

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

Article 15: Confidentialité

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

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

Article 16: Impartialité

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

à la continuation de la procédure par la personne physique qui se trouve dans les circonstances décrites.

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

Article 17 : Suspension des délais de prescription

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

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

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

Article 18 : Suspension des procédures de recouvrement

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

Concernant les plaintes visées à l'article 19 §3 de la loi du 15 mai 2007 relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne les services de radiotransmission et de radiodistribution, la procédure de perception est suspendue par

la société jusqu'à ce que le service de médiation formule une recommandation ou jusqu'à ce qu'il y ait accord sur un règlement transactionnel.

Article 19 : Gratuité

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

Article 20 : Retrait de la plainte

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

Article 21 : Représentation

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

Budget

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

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

Chaque année, l'institut fixe le montant de la redevance de médiation due par chacune des entreprises visées à l'article 43bis de la loi. Les entreprises, visées à l'article 43bis, § 1^{er},

de cette loi, communiquent, au plus tard le 30 juin de chaque année à l'Institut Belge des services Postaux et des Télécommunications, le chiffre d'affaires réalisé l'année précédente pour chacune des activités rentrant dans le champ de compétence du service de médiation.

Le montant de la redevance de médiation correspond au montant des moyens financiers nécessaires au fonctionnement du service de médiation inscrit au budget de l'année en cours de l'Institut belge des Services postaux et des Télécommunications, après avis de l'Inspection des Finances et du Comité consultatif pour les Télécommunications, multiplié par un coefficient égal à la part de l'entreprise dans le chiffre d'affaires réalisé l'année précédente par l'ensemble des entreprises concernées pour les activités rentrant dans le champ de compétence du service de médiation.

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

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

Budget 2017

Recettes

Remboursement et Participation du secteur	2,481,283.00 €
---	-----------------------

Dépenses

Dépense de personnel

Traitements & Allocations	1,716,700.00 €
Interventions liées au personnel	470,100.00 €

Frais de fonctionnement

Loyer et Entretien	100,000.00 €
Travaux d'entretien	6,000.00 €
Entretien des véhicules	30,000.00 €
Assurances	8,000.00 €
Impôts	42,000.00 €
Organisations de coordination	1,000.00 €
Informatique	35,000.00 €
Travaux par des tiers	629,100.00 €
Formation	26,000.00 €
Missions à l'étranger	8,000.00 €
Téléphone-Courrier-Transport	85,000.00 €

Dépense d'investissement

Matériel de bureau	26,000.00 €
Matériel Informatique	82,000.00 €
Matériel Technique	0,00 €
Achat de Véhicules	0,00 €

Total	3,264,900.00 €
--------------	-----------------------

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

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



Portail Internet www.ombudsman.be

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

Nous reprenons ci-après quelques informations utiles disponibles sur le site www.ombudsman.be.

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

À l'origine, l'ombudsman était un fonctionnaire indépendant nommé par le Parlement.

En cas de plainte, l'ombudsman propose sa médiation aux usagers de l'institution et formule des recommandations à l'attention de cette dernière. En français, le terme « ombudsman » est généralement traduit par le mot « médiateur ». C'est pourquoi on parle aussi souvent de « service de médiation ». Toutefois, si tous les ombudsmans ont recours à la médiation, tous les médiateurs ne sont pas des ombudsmans.

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

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

En principe, l'ombudsman/médiateur ne traitera une plainte que pour autant que la personne ait entrepris préalablement une démarche pour obtenir satisfaction auprès de l'institution concernée. Après avoir entendu la version du plaignant, l'ombudsman/ médiateur écoutera celle du service dont a à se plaindre la personne.

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

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

Outre la solution individuelle apportée au problème du plaignant, l'ombudsman/médiateur ne négligera pas une approche préventive et la recherche de solutions à long terme. Sa mission ne consiste pas uniquement à dénoncer les dysfonctionnements et les procédures incorrectes, mais aussi à formuler des propositions et des recommandations pour les améliorer.

Une recommandation est un avis, une proposition que l'ombudsman/ médiateur élabore au départ des plaintes examinées. Occupant une place centrale dans son rapport d'activités annuel - lequel est accessible à la presse et au grand public-, ces recommandations sont essentielles pour remédier aux manquements repérés.

L'autorité de l'ombudsman/médiateur et la publicité consacrée à son rapport annuel amènent les décideurs des institutions concernées à tenir compte de ses recommandations.



SERVICE DE MÉDIATION POUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS
Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 3 | 1000 Bruxelles
Tél.: 02 223 06 06 | Fax: 02 219 77 88 | E-mail: plaintes@mediateurtelecom.be

www.mediateurtelecom.be

