

R A P P O R T A N N U E L 2 0 1 5

SERVICE DE MÉDIATION POUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS



À partir du 17 mai 2016 - Nouvelle adresse
Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 3 | 1000 Bruxelles



T A B L E D E S M A T I È R E S

| | |
|---|----|
| MISSIONS | 01 |
| MESSAGE AUX LECTEURS | 02 |
| 1. PLAINTES INTRODUITES EN 2015 | 04 |
| 2. PLAINTES TRAITÉES EN 2015 | 12 |
| 3. CONCILIATIONS ET RECOMMANDATIONS PAR OPÉRATEUR | 18 |
| 4. PLAINTES RELATIVES À LA FACTURATION DES SERVICES M-COMMERCE | 34 |
| 5. PRATIQUES DE VENTE | 44 |
| 6. PROBLÉMATIQUES DIVERSES | 52 |
| 7. HARCÈLEMENT TÉLÉPHONIQUE | 62 |
| RÈGLEMENT DE PROCÉDURE | 68 |
| BUDGET | 73 |
| PORTAIL INTERNET WWW.OMBUDSMAN.BE | 74 |



Missions

TOUTE PERSONNE CONFRONTÉE À UN LITIGE RELATIF AUX TÉLÉCOMMUNICATIONS PEUT S'ADRESSER AU SERVICE DE MÉDIATION POUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS, INSTITUÉ LÉGALEMENT AUPRÈS DE L'INSTITUT BELGE DES SERVICES POSTAUX ET DES TÉLÉCOMMUNICATIONS.



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

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

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

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

Pour toute plainte déclarée recevable, la procédure de perception est suspendue par l'opérateur de télécommunications pour une période maximale de quatre mois à partir du jour de l'introduction de la plainte ou jusqu'à ce que le service de médiation formule une recommandation ou jusqu'à ce qu'il y ait accord sur un règlement transactionnel.

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

Le service de médiation est investi des missions suivantes:

- examiner toutes les plaintes des utilisateurs finals ayant trait aux activités des opérateurs de télécommunications ;
- s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable des différends entre les opérateurs de télécommunications et les utilisateurs finals ;

- adresser une recommandation à l'opérateur de télécommunications au cas où un compromis à l'amiable ne peut être trouvé. Une copie de cette recommandation est également adressée au plaignant. L'opérateur de télécommunications dispose d'un délai de vingt jours ouvrables pour motiver sa décision au cas où il ne suivrait pas la recommandation. Après expiration dudit délai, le service de médiation envoie un rappel à l'opérateur concerné. Celui-ci dispose d'un délai de vingt jours ouvrables pour tout de même motiver sa décision au cas où il ne suivrait pas la recommandation. En cas de non-respect de ces dispositions, l'opérateur de télécommunications s'engage à exécuter la recommandation en ce qui concerne les aspects spécifiques au plaignant ;
- examiner la demande de toute personne se prétendant victime d'une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques visant à obtenir communication de l'identité et de l'adresse des utilisateurs de réseaux ou de services de communications électroniques l'ayant importunée, pour autant que ces données soient disponibles. Le service de médiation accède à la demande si les conditions suivantes sont réunies: les faits semblent établis et la demande se rapporte à des dates et heures précises.

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

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

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



JEAN-MARC VEKEMAN
Médiateur

Message aux lecteurs

Diminution du nombre de plaintes

Le service de médiation pour les télécommunications a reçu, en 2015, 17.741 plaintes écrites.

Ce nombre est en diminution (-8,47%) par rapport à 2014 et n'atteint plus le cap des 18.000.

Malgré cette baisse générale du nombre de plaintes, les litiges liés au harcèlement téléphonique restent relativement stables, soit 7.071 plaintes relatives aux appels malveillants contre 7.191 en 2014.

M7Group (-34,01%), Voo (-33,16%), Telenet (-17,05%) et Mobistar (-12,29%) ont contribué le plus à cette diminution du nombre de plaintes. Pour Proximus (-9,44%), celle-ci est moins marquée. D'autres opérateurs voient même leur nombre de plaintes augmenter, malgré la tendance générale à la baisse. Il en va ainsi de Scarlet (+33,94%), Numericable (+9,50%) et Base Company (+1,89%).

Traitement des plaintes

En 2015, le service de médiation a traité et clôturé 18.932 plaintes.

Dans 92,48% des plaintes, une solution acceptable pour l'utilisateur a été obtenue par un accord à l'amiable. Si nous ajoutons les recommandations auxquelles l'opérateur a répondu positivement, 94,21% 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'un accord à l'amiable ou d'une recommandation. Exemples et statistiques à l'appui, nous évaluons la collaboration et l'ouverture à la conciliation des principaux opérateurs.



LUC TUERLINCKX
Ombudsman

Différents thèmes de plaintes

Au contraire des deux années précédentes, où il ne se dégageait pas de nouvelle problématique dominante telle que celle relative aux frais de résiliation, qui avait généré, dans le passé, des milliers de plaintes, 2015 voit le développement d'une nouvelle catégorie de litiges: le M-Commerce, ou Commerce Mobile.

Le chapitre 4 aborde ainsi la problématique de la facturation des services M-commerce. Face à ce nouveau moyen de paiement mobile, l'utilisateur n'est pas encore réellement protégé par un cadre juridique strict.

Nous nous attardons, dans le chapitre 5, sur les pratiques de vente des opérateurs. Il apparaît, au travers des dossiers traités, que le consommateur est parfois confronté au manque de transparence des informations mises à sa disposition et au non-respect du contrat conclu ou du droit de rétractation.

Dans le chapitre 6, nous épinglons des thèmes variés, tels que les litiges concernant la résiliation des contrats et l'usage de l'internet mobile. Les problèmes de vitesse de téléchargement ou de couverture de réseau sont également examinés.

Le chapitre 7 s'intéresse au harcèlement téléphonique en rappelant, entre autres, les limites de la mission du service de médiation et en évoquant les appels dérangeants/commerciaux qui empoisonnent la vie quotidienne de nombreux plaignants.

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

Service de médiation pour le consommateur

Le service de médiation travaille en étroite collaboration avec le service de médiation pour le consommateur créé en juin 2015.

Le service de médiation pour le consommateur informe les consommateurs et les entreprises sur leurs droits et obligations, en particulier sur les possibilités de règlement extrajudiciaire des litiges de consommation.

Les utilisateurs peuvent introduire une plainte en recours auprès du service de médiation pour le consommateur, fonctionnant comme un guichet unique. Ces plaintes sont transférées à un service de médiation spécialisé ou traitées par le service de médiation pour le consommateur lui-même si aucun autre entité qualifiée n'est compétente.

Nous concluons cette introduction par un mot de remerciement adressé à l'ensemble des collaborateurs du service de médiation pour les télécommunications qui, en 2015, ont réussi, une fois de plus, à trouver une solution à un grand nombre de problèmes rencontrés par les utilisateurs.

Enfin, nous tenons à signaler notre changement d'adresse, à compter du 17 mai 2016 : Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 3 à 1000 Bruxelles.

Le rapport annuel est également disponible dans son intégralité sur notre site www.mediateurtelecom.be.

Bruxelles, le 7 avril 2016,

Luc Tuerlinckx
Ombudsman

Jean-Marc Vekeman
Médiateur

03

RAPPORT ANNUEL 2015



04



1. Plaintes introduites en 2015



17.741

PLAINTES DÉPOSÉES EN 2015



Diminution du nombre de plaintes enregistrées en 2014 également constatée pour l'année 2015.

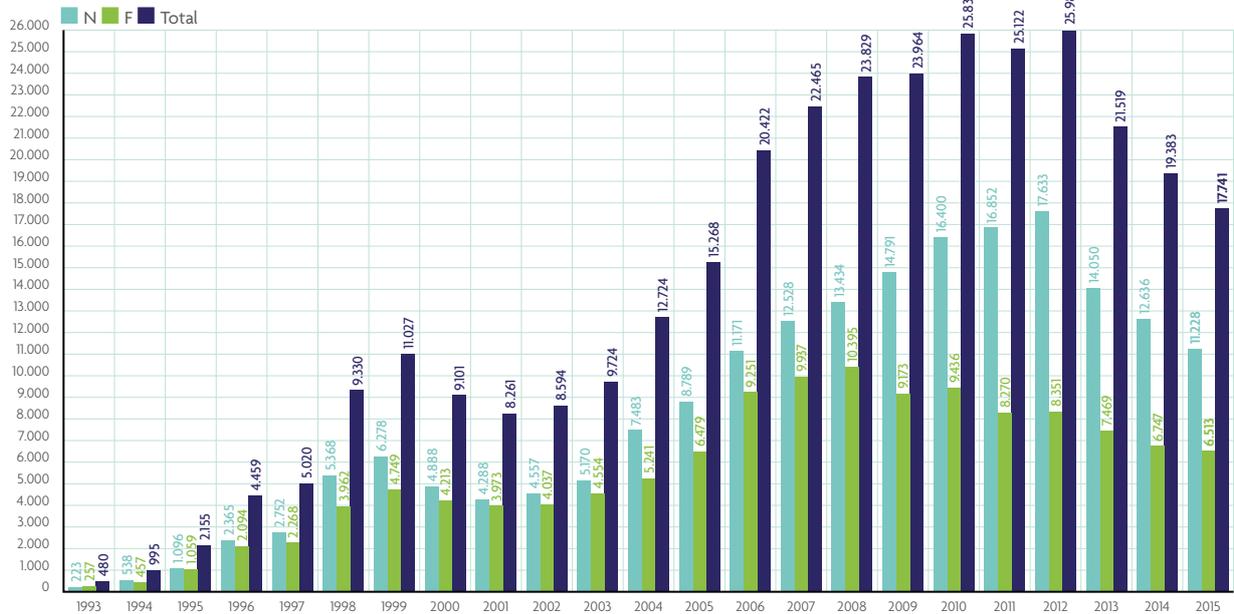
| | |
|--|-----------|
| 1. PLAINTES INTRODUITES EN 2015 | 05 |
| A. Aperçu des plaintes entre 1993 et 2015 | 06 |
| B. Évolution mensuelle du nombre de plaintes enregistrées entre 2013 et 2015 | 06 |
| C. Modes d'introduction | 07 |
| D. Répartition des plaintes par firme | 07 |
| 1. Nombre de plaintes par firme | 07 |
| 2. Évolution en pourcentage des plaintes par firme | 08 |
| 3. Nombre de plaintes Appels Malveillants par firme | 09 |
| 4. Nombre de plaintes Médiation par firme | 09 |
| 5. Évolution en pourcentage des plaintes Médiation par firme | 10 |
| E. Catégories de plaintes Médiation | 10 |

05

RAPPORT ANNUEL 2015

A. → Aperçu des plaintes entre 1993 et 2015

TABLEAU 1

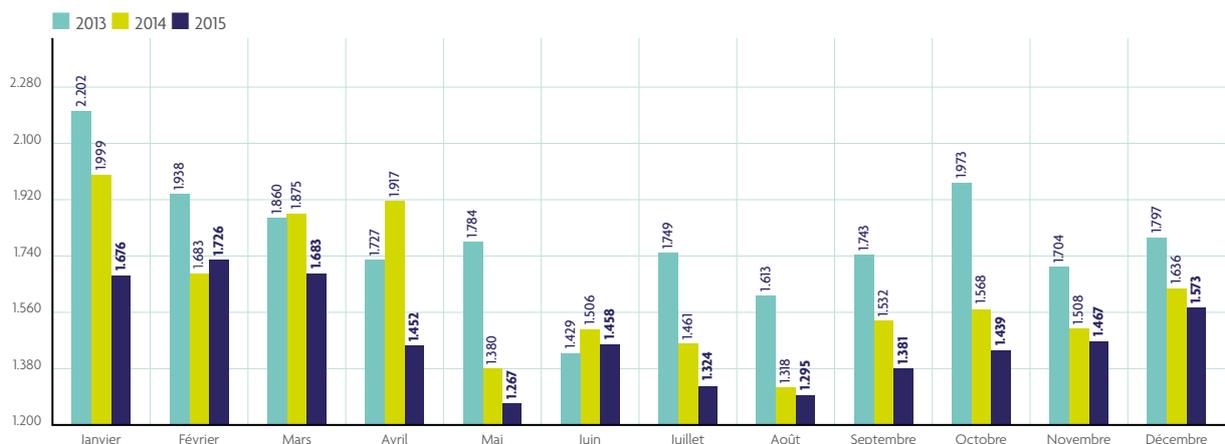


Ce graphique présente l'évolution du nombre de plaintes déposées auprès du service de médiation pour les télécommunications au cours de ses 23 années de fonctionnement. Ce nombre de plaintes, en hausse constante entre 1993 et 1999, en baisse durant les années 2000 et 2001, de nouveau en augmentation jusqu'en 2010, a connu de faibles fluctua-

tions en 2011 et 2012. La diminution significative du nombre de plaintes enregistrées amorcée en 2013 et en 2014 est également constatée pour l'année 2015. En effet, le nombre de litiges n'atteint plus le cap des 18.000 et passe ainsi de 19.383 en 2014 à 17.741, soit une diminution de 8,47%.

B. → Evolution mensuelle du nombre de plaintes enregistrées entre 2013 et 2015

TABLEAU 2



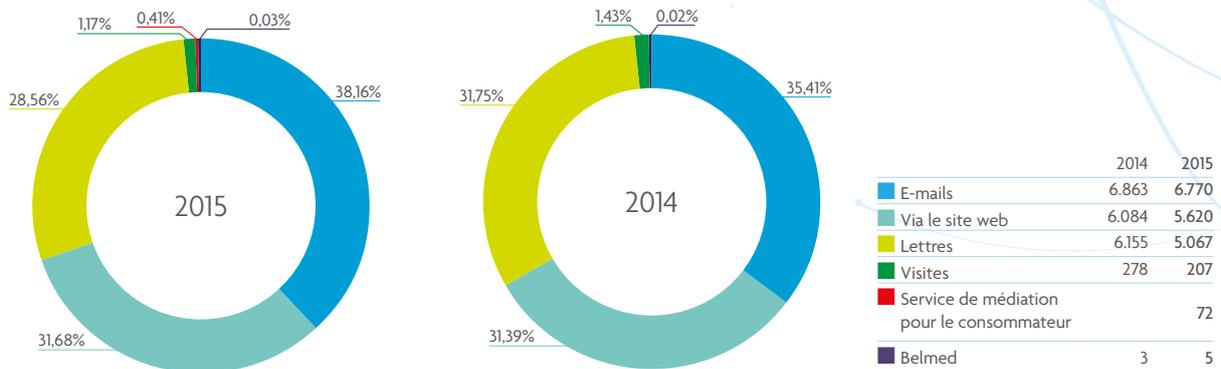
Ce graphique reprend, depuis l'année 2013, l'évolution mois par mois du nombre de réclamations introduites au service de médiation.

Des fluctuations plus ou moins importantes peuvent être relevées au fil des mois pour l'année 2015 : au mois de février, 1.726 plaintes ont été introduites contre 1.267 en mai. Enfin, en 2015, nous avons enregistré, mensuellement, en moyenne 1.478 nouvelles plaintes, contre 1.615 en 2014.



C. → Modes d'introduction

TABLEAU 3



Seules les demandes d'intervention par écrit et par visite sont prises en considération sur base de la législation en vigueur. Les appels téléphoniques ne sont donc, en aucune façon, comptabilisés dans ces statistiques. L'écrasante majorité des plaintes (98,83%) est toujours introduite par le biais d'un écrit. Les plaintes nous parvenant par e-mail (38,16%) sont en augmentation par rapport à 2014 (35,41%). Les réclamations enregistrées via les formulaires proposés sur notre site web restent stables en termes de pourcentage (31,68% contre 31,39% en 2014). Le service de médiation continue d'encou-

rager l'utilisation desdits formulaires pour éviter les plaintes incomplètes. Les plaignants qui ont préféré déposer plainte en se présentant en personne dans nos locaux représentent 1,17% du total (contre 1,43% en 2014). Le service de médiation pour le consommateur a transmis, à partir de juin 2015, 72 litiges concernant notre service. Depuis 2013, le service de médiation est également devenu partenaire de Belmed, la plate-forme de règlement extrajudiciaire (Online Dispute Resolution) du SPF Economie. 5 plaintes ont été introduites par ce biais en 2015.

D. → Répartition des plaintes par firme

1. Nombre de plaintes par firme

2014

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

| | T2014 | T%2014 | MO 2014 | mO 2014 | mO 2014% |
|-----------------------------------|--------|--------|---------|---------|----------|
| Proximus | 9.858 | 48,28% | 895 | 8.963 | 48,36% |
| Telenet | 3.455 | 16,92% | 138 | 3.317 | 17,90% |
| Mobistar | 2.506 | 12,27% | 302 | 2.204 | 11,89% |
| Base Company | 1.485 | 7,27% | 164 | 1.321 | 7,13% |
| Voo | 775 | 3,80% | 40 | 735 | 3,97% |
| Scarlet | 601 | 2,94% | 162 | 439 | 2,37% |
| M7Group (TV Vlaanderen + Télésat) | 347 | 1,70% | 23 | 324 | 1,75% |
| Numericable | 200 | 0,98% | 9 | 191 | 1,03% |
| Mobile Vikings | 93 | 0,46% | 20 | 73 | 0,39% |
| Schedom-Dommel | 69 | 0,34% | 17 | 52 | 0,28% |
| B.Lite (ex-Clearwire) | 62 | 0,30% | 0 | 62 | 0,33% |
| EDPnet | 57 | 0,28% | 11 | 46 | 0,25% |
| Billi | 31 | 0,15% | 9 | 22 | 0,12% |
| Lycatel-Lycamobile | 26 | 0,13% | 4 | 22 | 0,12% |
| Truvo | 26 | 0,13% | 11 | 15 | 0,08% |
| Autres opérateurs | 829 | 4,06% | 80 | 749 | 4,04% |
| | 20.420 | 100% | 1.885 | 18.535 | 100% |

TABLEAU 4



TABLEAU 4

2015

| | T2015 | T%2015 | MO 2015 | mO 2015 | mO 2015% |
|-----------------------------------|---------------|-------------|--------------|---------------|-------------|
| Proximus | 8.927 | 48,31% | 477 | 8.450 | 49,05% |
| Telenet | 2.866 | 15,51% | 117 | 2.749 | 15,96% |
| Mobistar | 2.198 | 11,90% | 204 | 1.994 | 11,57% |
| Base Company | 1.513 | 8,19% | 110 | 1.403 | 8,14% |
| Scarlet | 805 | 4,36% | 147 | 658 | 3,82% |
| Voo | 518 | 2,80% | 35 | 483 | 2,80% |
| M7Group (TV Vlaanderen + Télésat) | 229 | 1,24% | 12 | 217 | 1,26% |
| Numericable | 219 | 1,19% | 9 | 210 | 1,22% |
| B.Lite (ex-Clearwire) | 124 | 0,67% | 0 | 124 | 0,72% |
| Mobile Vikings | 76 | 0,41% | 8 | 68 | 0,39% |
| Schedom-Dommel | 70 | 0,38% | 10 | 60 | 0,35% |
| Billi | 43 | 0,23% | 1 | 42 | 0,24% |
| EDPnet | 40 | 0,22% | 10 | 30 | 0,17% |
| Truvo | 33 | 0,18% | 7 | 26 | 0,15% |
| Lycatel-Lycamobile | 24 | 0,13% | 1 | 23 | 0,13% |
| Autres opérateurs | 792 | 4,29% | 100 | 692 | 4,02% |
| Total | 18.477 | 100% | 1.248 | 17.229 | 100% |

Le Top 4 de 2015 reprend les mêmes opérateurs qu'en 2014 et le classement est tout à fait identique. Proximus tient la première position, suivie de Telenet, Mobistar et Base Company. Scarlet arrive en 5^{ème} position alors qu'en 2014, il prenait la 6^{ème} place du classement après Voo.

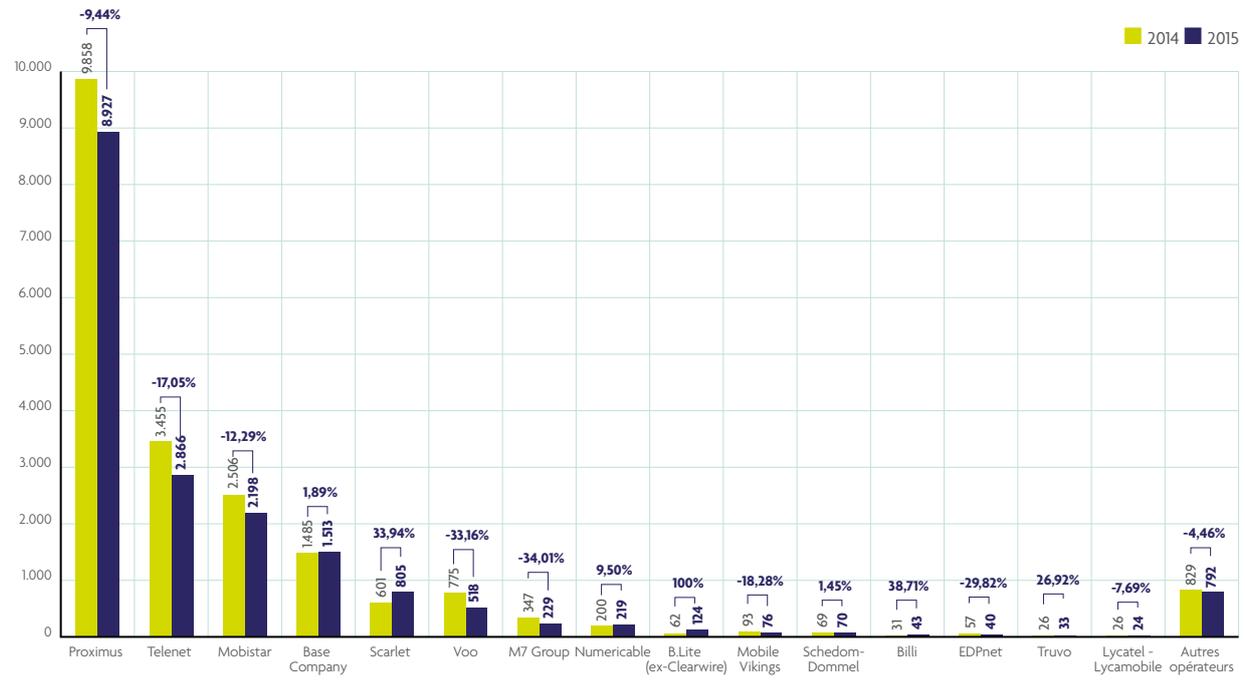
Il est à noter une certaine stabilité, en termes de proportion, de Proximus (avec 48,31% des plaintes contre 48,28% en 2014), de Mobistar (11,90% contre 12,27% en 2014) et une augmentation de Base Company (8,19% contre 7,27% en 2014) et de Scarlet (4,36% contre 2,94% en 2014). Telenet connaît une légère baisse en termes de pourcentages (15,51% contre 16,92% en 2014).

La mention "Autres opérateurs" regroupe plus de 20 opérateurs dont notamment Join Experience, IP Nexia, 3Starts Net, One Mobile-Carrefour, Voxbone, Simyo, Digiweb, Tellink, BeTV, De Klapper, Liberty Telecom, Hexacom. Nous observons également que de nombreuses plaintes engagent la responsabilité de plusieurs opérateurs. Proximus, Mobistar et Scarlet sont ainsi fréquemment impliquées 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. Evolution en pourcentage des plaintes par firme

TABLEAU 5





Certains opérateurs connaissent une diminution du nombre de plaintes reçues bien supérieure à celle relevée pour l'ensemble des plaintes introduites au service de médiation (-8,47%).

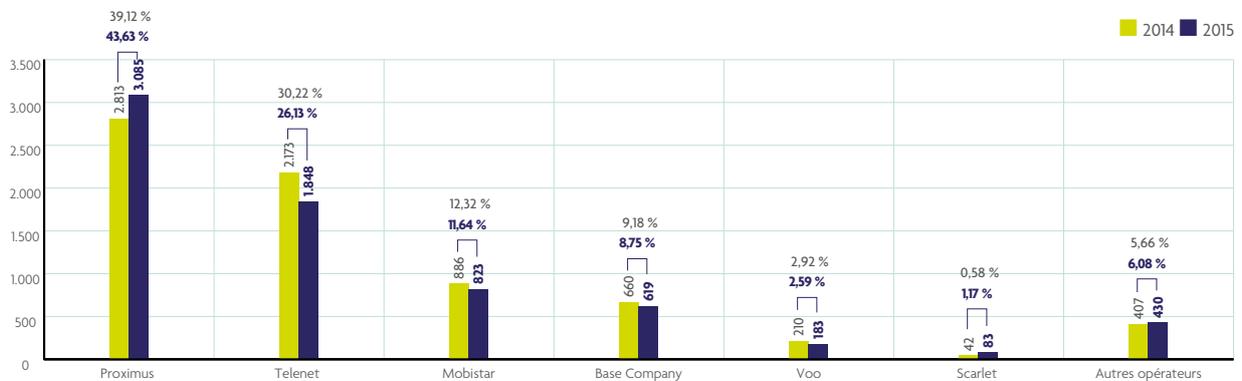
Ainsi, l'évolution constatée pour Telenet (-17,05%), pour Mobistar (-12,29%), pour Voo (-33,16%) ou pour M7 Group (-34,01%) apparaît significative.

A l'opposé, Base Company (+1,89%), Scarlet (+33,94%), Numericable (+9,50%) et B.Lite (+100%) connaissent une augmentation du nombre de leurs réclamations.

La société B.Lite a, dans un premier temps, été déclarée en faillite puis a repris ses activités à la suite d'une décision judiciaire.

3. Nombre de plaintes Appels Malveillants par firme

TABLEAU 6

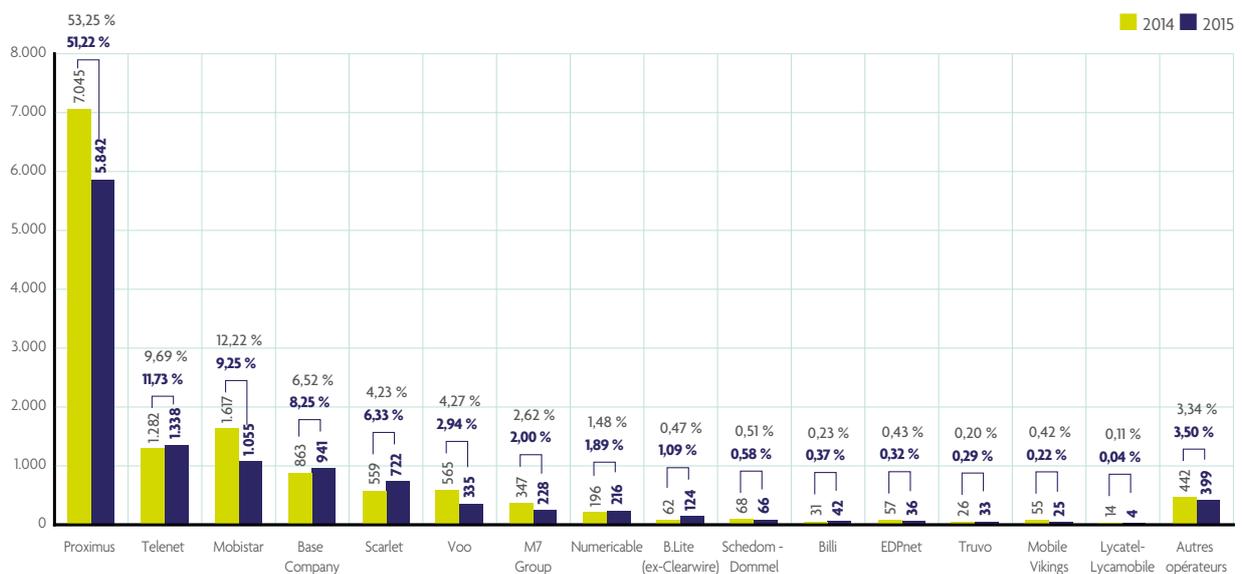


Malgré une baisse générale du nombre de plaintes, les dossiers relatifs aux appels malveillants restent relativement stables, soit 7.071 requêtes contre 7.191 en 2014. Les plaintes concernant Proximus connaissent, tant en termes de volume qu'en termes de proportion, une hausse (43,63% au lieu de

39,12%). Il en va de même pour l'opérateur Scarlet (1,17% au lieu de 0,58%). Au contraire, Telenet (26,13% contre 30,22%), Mobistar (11,64% contre 12,32%), Base Company (8,75% contre 9,18%) et Voo (2,59% contre 2,92%) se tassent.

4. Nombre de plaintes Médiation par firme

TABLEAU 7

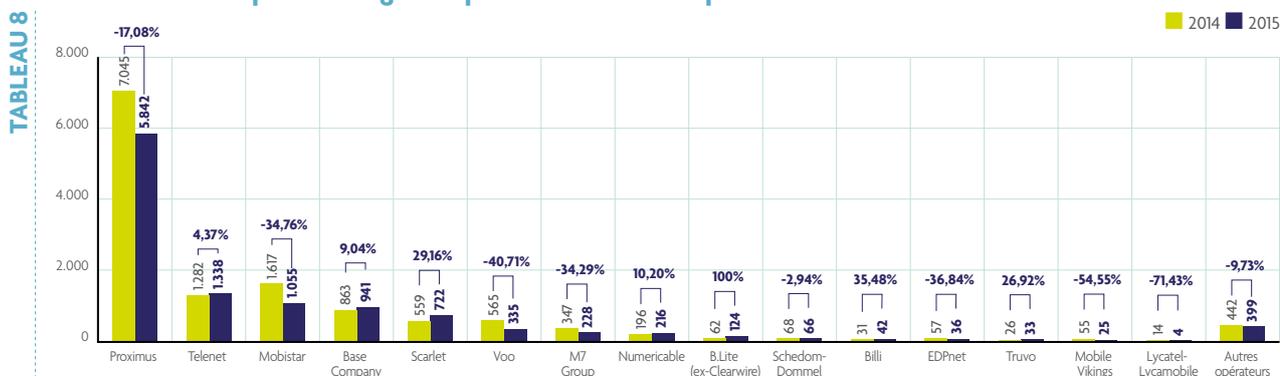


L'année 2015 connaît une réelle diminution (-13,77%) du nombre de dossiers médiation (11.406 au lieu de 13.229 plaintes en 2014). Si l'on ne tient pas compte des dossiers relatifs aux appels malveillants, la répartition par firme n'est pas tout à fait identique à celle relevée au tableau 4. Proximus reste largement en tête avec 5.842 dossiers (pour 7.045 en 2014) et connaît une légère diminution en termes de pourcentage. Plus de la moitié des dossiers de médiation introduits ont trait à Proximus (51,22%). Telenet occupe la deuxième place et progresse légèrement en termes de pourcentage (11,73% contre 9,69% en 2014). L'opérateur Mobistar arrive cette

année en troisième position, avec significativement moins de plaintes enregistrées qu'en 2014 soit 1.055 contre 1.617 en 2014 (ce qui correspond à une baisse de 34,76%). Base Company reste à la quatrième place et connaît une augmentation tant en nombre (941 contre 863 en 2014) qu'en termes de pourcentage (8,25% contre 6,52% en 2014). Il en va de même pour Scarlet occupant la dernière place du top 5 (722 contre 559 en 2014 et 6,33% contre 4,23% en 2014).

L'opérateur Voo arrive en 6^{ème} position présentant une baisse considérable de 40,71%.

5. Evolution en pourcentage des plaintes Médiation par firme



Ce tableau confirme la tendance à la baisse relevée au tableau 5. En ne tenant compte que des dossiers de médiation, Proximus (-17,08%), Mobistar (-34,76%), Voo (-40,71%) et M7Group (-34,29%) ont enregistré une baisse substantielle du nombre de plaintes introduites auprès du service de

médiation. Les opérateurs en augmentation tant en terme de nombre de plaintes et de pourcentage sont Telenet (+4,37%), opérateur pourtant en diminution dans le tableau 5 (-17,05%), Base Company (+9,04%), Scarlet (+29,16%) et Numericable (+10,20%).

E. → Catégories de plaintes Médiation

TABLEAU 9

2014

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

| | T2014 | %2014 | MC 2014 | mC 2014 | 2014% |
|----------------------------------|---------------|-------------|--------------|--------------|-------------|
| facturation | 7.320 | 46,60% | 2.461 | 4.859 | 51,43% |
| questions contractuelles | 2.322 | 14,78% | 1.074 | 1.248 | 13,21% |
| dérangements | 1.963 | 12,50% | 849 | 1.114 | 11,79% |
| accueil | 709 | 4,51% | 607 | 102 | 1,08% |
| raccordement | 703 | 4,48% | 335 | 368 | 3,90% |
| suivi des plaintes | 613 | 3,90% | 334 | 279 | 2,95% |
| équipements terminaux | 384 | 2,44% | 46 | 338 | 3,58% |
| portabilité | 356 | 2,27% | 145 | 211 | 2,23% |
| divers | 246 | 1,57% | 19 | 227 | 2,40% |
| questions de principe | 226 | 1,44% | 117 | 109 | 1,15% |
| options téléphonie fixe/GSM | 188 | 1,20% | 51 | 137 | 1,45% |
| vie privée | 171 | 1,09% | 56 | 115 | 1,22% |
| cartes prépayées | 116 | 0,74% | 24 | 92 | 0,97% |
| gestion des données | 110 | 0,70% | 63 | 47 | 0,50% |
| informations générales | 112 | 0,71% | 28 | 84 | 0,89% |
| dommage travaux d'infrastructure | 92 | 0,59% | 35 | 57 | 0,60% |
| sécurité | 55 | 0,35% | 12 | 43 | 0,46% |
| annuaires | 21 | 0,13% | 4 | 17 | 0,18% |
| Total | 15.707 | 100% | 6.260 | 9.447 | 100% |



TABLEAU 9

2015

| | T2015 | %2015 | MC 2015 | mC 2015 | 2015% |
|----------------------------------|---------------|-------------|--------------|--------------|-------------|
| facturation | 6.644 | 50,09% | 2.054 | 4.590 | 52,33% |
| questions contractuelles | 1.934 | 14,58% | 717 | 1.217 | 13,88% |
| dérangements | 1.463 | 11,03% | 561 | 902 | 10,28% |
| raccordement | 542 | 4,09% | 213 | 329 | 3,75% |
| suivi des plaintes | 512 | 3,86% | 264 | 248 | 2,83% |
| accueil | 372 | 2,80% | 304 | 68 | 0,78% |
| équipements terminaux | 344 | 2,59% | 51 | 293 | 3,34% |
| vie privée | 303 | 2,28% | 60 | 243 | 2,77% |
| divers | 283 | 2,13% | 31 | 252 | 2,87% |
| portabilité | 256 | 1,93% | 82 | 174 | 1,98% |
| cartes prépayées | 139 | 1,05% | 13 | 126 | 1,44% |
| options téléphonie fixe/GSM | 133 | 1,00% | 25 | 108 | 1,23% |
| questions de principe | 87 | 0,66% | 22 | 65 | 0,74% |
| dommage travaux d'infrastructure | 85 | 0,64% | 36 | 49 | 0,56% |
| gestion des données | 70 | 0,53% | 34 | 36 | 0,41% |
| informations générales | 38 | 0,29% | 12 | 26 | 0,30% |
| sécurité | 36 | 0,27% | 12 | 24 | 0,27% |
| annuaires | 23 | 0,17% | 2 | 21 | 0,24% |
| Total | 13.264 | 100% | 4.493 | 8.771 | 100% |

Sans tenir compte des plaintes relatives aux appels malveillants, les plaintes "Facturation" restent très clairement majoritaires (50,09% contre 46,60% en 2014). Les catégories "Questions contractuelles", "Dérangements", "Raccordement" et "Suivi des plaintes" complètent le top 5. Les plaintes "Accueil" prennent la 6^{ème} place de classement (2,80%) alors qu'en 2014, elles arrivaient en 4^{ème} position (4,51%). En termes de pourcentage, les plaintes relatives aux questions contractuelles restent stables (14,58% contre 14,78%). Il en va de même pour les plaintes portant sur les raccordements (4,09%

contre 4,48%). Les litiges concernant les dérangements connaissent une légère baisse (11,03% contre 12,50%) tout comme les réclamations relatives au "suivi des plaintes" (3,86% contre 3,90% en 2014).

A noter que les plaintes relatives à l'accueil sont majoritairement associées à une autre catégorie.



12

2.

Plaintes traitées en 2015



94,21%

DES LITIGES TRAITÉS ABOUTISSENT
À UN RÉSULTAT FAVORABLE
POUR LE PLAIGNANT



*18.932 plaintes analysées,
traitées et clôturées
par le service de médiation
en 2015.*

13

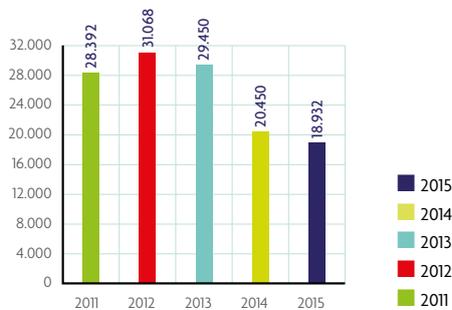
RAPPORT ANNUEL 2015

| | |
|--|-----------|
| 2. PLAINTES TRAITÉES EN 2015 | 13 |
| A. Aperçu des plaintes traitées entre 2011 et 2015 | 14 |
| B. Répartition des plaintes traitées par procédure | 14 |
| C. Délai moyen de traitement par procédure en 2015 | 14 |
| D. Plaintes Appels malveillants | 15 |
| E. Plaintes Médiation | 15 |
| 1. Recevabilité | 15 |
| 2. Motifs d'irrecevabilité | 16 |
| 3. Résultats | 16 |
| 4. Résultats positifs pour les plaignants | 17 |

A. → Aperçu des plaintes traitées entre 2011 et 2015



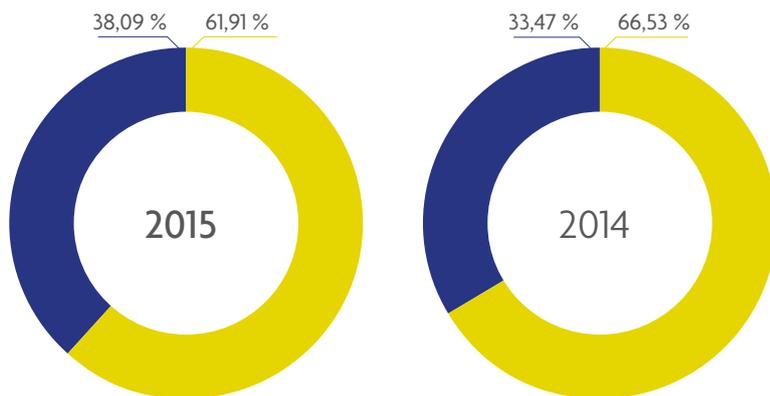
TABLEAU 10



Ce graphique nous montre l'évolution du volume de plaintes traitées au sein du service de médiation durant les 5 dernières années. Durant l'année 2015, 18.932 plaintes ont été analysées, traitées et clôturées par le service de médiation. Le nombre de plaintes traitées en 2015 est en faible diminution par rapport à 2014 (20.450), suite logique de la diminution du nombre de plaintes enregistrées.

B. → Répartition des plaintes traitées par procédure

TABLEAU 11

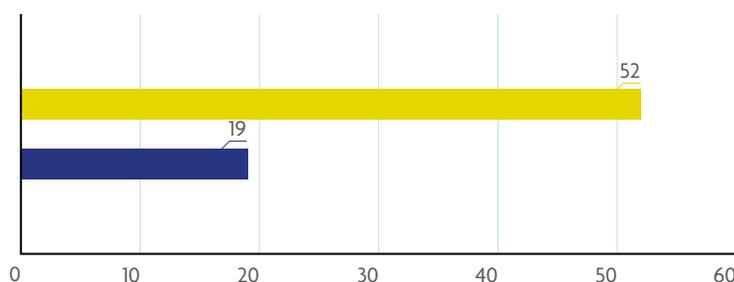


| | 2014 | 2015 |
|---------------------|--------|--------|
| Médiation | 13.605 | 11.721 |
| Appels malveillants | 6.845 | 7.211 |

En 2015, les plaintes traitées relatives aux appels malveillants sont en hausse par rapport à l'année précédente (7.211 contre 6.845 en 2014). Une baisse est à noter pour les plaintes Médiation (11.721 au lieu de 13.605).

C. → Délai moyen de traitement par procédure en 2015

TABLEAU 12



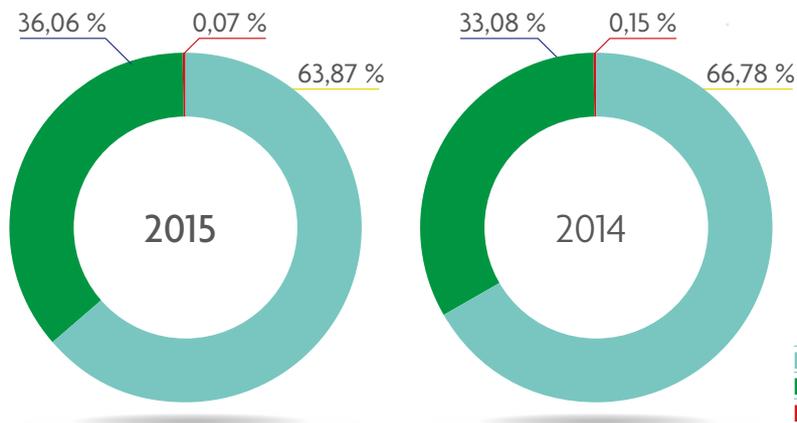
| | 2015 |
|---------------------|------|
| Médiation | 52 |
| Appels malveillants | 19 |

En 2015, un dossier de médiation a été traité, en moyenne, en 52 jours calendrier. Une plainte relative à un harcèlement téléphonique a été clôturée, en moyenne, en 19 jours calendrier.



D. → Plaintes Appels malveillants

TABLEAU 13



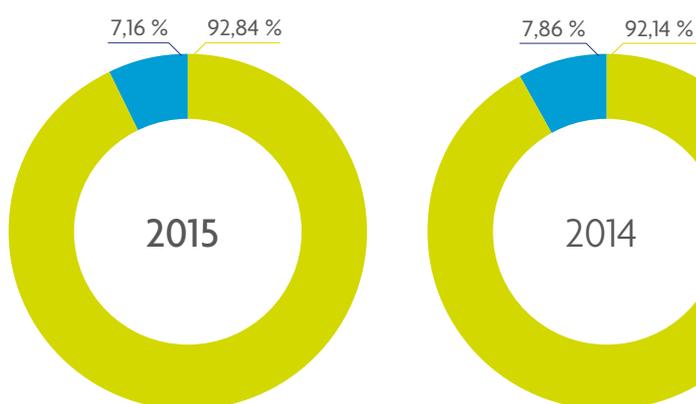
Le service de médiation constate une augmentation du nombre de plaintes où une identification des auteurs présumés a pu être communiquée (36,06% contre 33,08% en 2014). Un peu moins de 2/3 des plaintes relatives à des appels malveillants (63,87% contre 66,78% en 2014) traitées au service de médiation n'ont pas abouti à l'identification de l'auteur

présumé. Nous avons déjà évoqué la difficulté d'identifier les auteurs présumés d'appels malveillants dans le chapitre 5 du rapport annuel de 2013 et nous abordons, de nouveau, cette problématique dans le chapitre 7 du présent rapport. Enfin, 0,07% des plaintes relatives à des appels malveillants ont été jugées irrecevables, contre 0,15% en 2014.

E. → Plaintes Médiation

1. Recevabilité

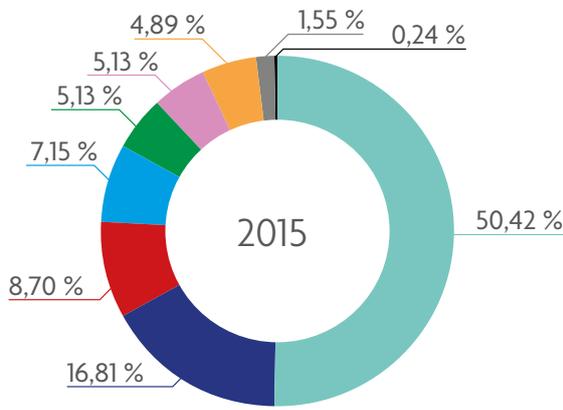
TABLEAU 14



Pour les plaintes "Médiation", les réclamations déclarées recevables sont stables en termes de pourcentage (92,84% contre 92,14% en 2014).

2. Motifs d'irrecevabilité

TABLEAU 15



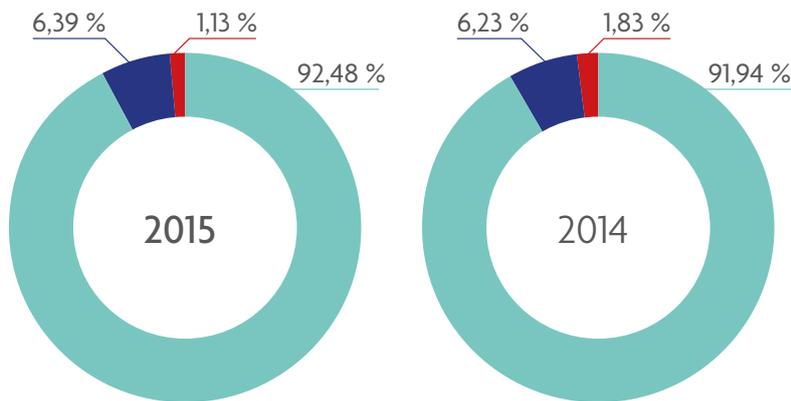
| | 2015 |
|---------------------------|------|
| Recours | 423 |
| Autre secteur concerné | 141 |
| Procédure judiciaire | 73 |
| Conflit privé | 60 |
| Faits de plus d'une année | 43 |
| Problème de compréhension | 43 |
| Données incomplètes | 41 |
| Opérateurs étrangers | 13 |
| Hors attributions | 2 |

Le service de médiation a estimé une plainte irrecevable, une fois sur deux (50,42%), en raison de l'absence de prise de contact préalable avec l'opérateur concerné. Dans 16,81% des dossiers non recevables, le médiateur a refusé leur traitement parce que le problème soulevé visait un autre secteur que les télécoms. 8,70% des plaintes non recevables en 2015 relevaient d'une procédure judiciaire et 7,15% d'un conflit d'ordre privé.

5,13% des litiges irrecevables auprès du service de médiation concernaient des faits de plus d'un an ou faisaient l'objet de problème de compréhension. En 2015, des plaintes ont également été déclarées non recevables car jugées comme incomplètes (4,89%) ou relatives à des opérateurs étrangers (1,55%) ou encore comme hors attributions (0,24%).

3. Résultats

TABLEAU 16



| | 2014 | 2015 |
|-------------------|--------|--------|
| Conciliations | 11.525 | 10.064 |
| Recommandations | 781 | 695 |
| Plaintes retirées | 230 | 123 |

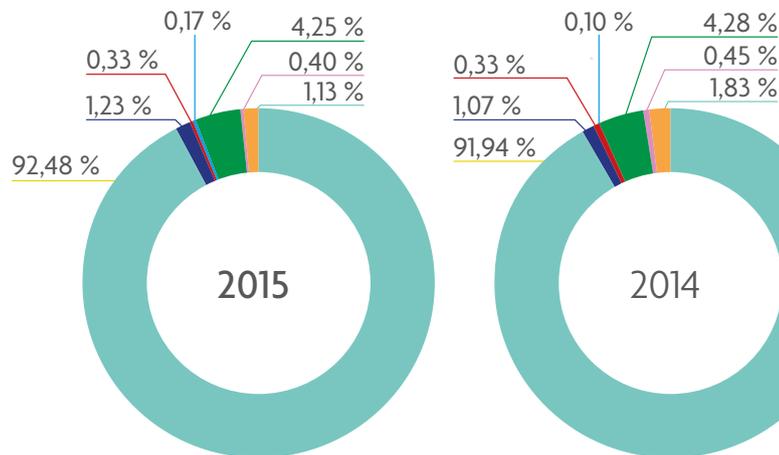
Les conciliations, en diminution en termes de nombre absolu, représentent 92,48% des dossiers traités (91,94% en 2014). Le nombre de recommandations formulées enregistre une légère baisse en termes de volume mais une augmentation

en termes de pourcentage (695 contre 781 en 2014, soit 6,39% contre 6,23%). Le nombre de plaintes retirées est, quant à lui, en baisse significative (123 contre 230 en 2014).



4. Résultats positifs pour les plaignants

TABLEAU 17



| | 2014 | 2015 |
|--|--------|--------|
| Conciliations | 11.525 | 10.064 |
| Recommandations favorables au client suivies par la firme | 134 | 134 |
| Recommandations favorables au client partiellement suivies par la firme | 41 | 36 |
| Recommandations sans suite de la firme après 40 jours : elles deviennent exécutoires | 13 | 18 |
| Résultats négatifs | 536 | 463 |
| Recommandations sans suite de la firme avant le délai de 40 jours | 57 | 44 |
| Plaintes retirées | 230 | 123 |

Les résultats positifs (10.252 contre 11.713 en 2014) représentent le total des conciliations (10.064 contre 11.525 en 2014), des recommandations favorables aux plaignants suivies par la firme (134 tout comme en 2014), des recommandations favorables au plaignant partiellement suivies par la firme (36 contre 41 en 2014) et des recommandations sans suite de la firme qui deviennent exécutoires (18 contre 13 en 2014).

Il faut savoir que, dans un délai de 20 jours ouvrables à compter de la date de notification de la recommandation par le service de médiation, la société est tenue 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, nous envoyons un rappel à la société. Celle-ci dispose d'un nouveau délai de 20 jours ouvrables pour tout de même motiver sa décision au cas où elle ne suivrait pas la recommandation. La décision motivée est envoyée au plaignant et au service de médiation. 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), la société est tenue d'exécuter la recommandation en ce qui concerne les aspects spécifiques au plaignant.

Les résultats négatifs représentent le total des recommandations en concordance avec la firme (277 contre 257 en 2014) et des recommandations favorables aux plaignants non suivies par la firme (186 contre 279 en 2014). Au 31 décembre 2015, nous comptons, par ailleurs, 44 recommandations en instance (contre 57 en 2014) 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, 2015 peut être considérée comme une année positive : pour 94,21% des litiges traités (93,43% en 2014), le service de médiation est parvenu à obtenir un résultat favorable aux usagers des services de télécommunications.



3. Conciliations et recommandations par opérateur

18





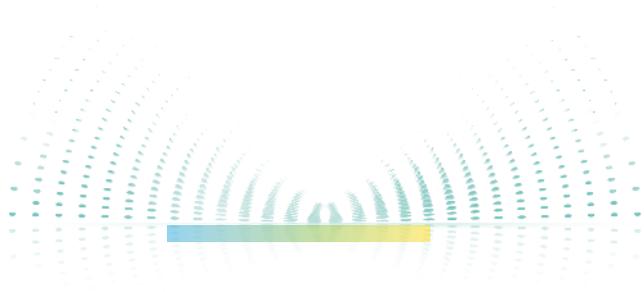
6,39%

DES PLAINTES N'ONT PAS TROUVÉ
DE SOLUTION EN MÉDIATION



*Un accord à l'amiable
a pu être obtenu dans
92,48% de l'ensemble
des plaintes traitées.*

| | |
|--|-----------|
| 3. CONCILIATIONS ET RECOMMANDATIONS | 19 |
| A. Contexte | 20 |
| B. Traitement des plaintes et collaboration avec le service de médiation | 20 |
| 1. Proximus | 20 |
| 2. Mobistar | 22 |
| 3. Telenet | 24 |
| 4. Base | 26 |
| 5. Scarlet | 28 |
| 6. Voo | 29 |
| 7. M7Group | 29 |
| 8. Numericable | 30 |
| 9. B.Lite | 30 |
| 10. Schedom-Dommel | 31 |
| C. Recommandations aux opérateurs | 32 |



A. → Contexte

Conformément à l'article 43bis de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, le service de médiation s'est vu confier la mission de s'entremettre afin de faciliter un règlement à l'amiable des litiges entre opérateurs de télécommunications et utilisateurs finals. Le service de médiation adresse une recommandation aux opérateurs de télécommunications lorsqu'un accord à l'amiable ne peut pas être atteint et, dans ce cas, envoie une copie au plaignant.

En 2015, un accord à l'amiable a pu être atteint dans la majorité des dossiers (dans 92,48 % des cas). Ce nombre est pratiquement identique à celui de 2014, année lors de laquelle un accord à l'amiable avaient pu être atteint dans 91,94 % des plaintes Médiation. La proportion des dossiers ayant été clôturés avec une recommandation, à savoir 6,39 % et 6,23 % pour respectivement 2015 et 2014, n'a pas non plus connu de fluctuations notables. Le solde concerne les plaintes retirées.

Par analogie au rapport annuel de 2014, le présent chapitre sera consacré à une analyse des plaintes Médiation traitées par le service de médiation en 2015. En guise de point de départ, nous avons sélectionné les dix opérateurs pour lesquels le service de médiation a traité le plus de plaintes en 2015. Ces dix opérateurs sont, par ordre décroissant, Proximus (5.928 plaintes), Mobistar (1.460 plaintes), Telenet (1.040 plaintes), Base (1.036 plaintes), Scarlet (745 plaintes), VOO (414 plaintes), TV Vlaanderen / TéléSAT (247 plaintes), Numericable (233 plaintes), B.Lite (140 plaintes) et Schedom-Dommel (71 plaintes).

Par rapport à 2014, peu de changements sont constatés dans la composition du top dix, qui se composait alors de Proximus (7.283 plaintes), Mobistar (1.641 plaintes), Telenet (1.375 plaintes), Base (898 plaintes), VOO (582 plaintes), Scarlet (545 plaintes), TV Vlaanderen / TéléSAT (373 plaintes), Numericable (239 plaintes), Euphony (98 plaintes), Schedom-Dommel (72 plaintes).

Ainsi, un seul nouvel opérateur a donc rejoint le top dix en 2015, à savoir B.Lite, qui prend la place d'Euphony. Les plaintes à l'encontre d'Euphony traitées en 2015 ont été ajoutées à celles visant Mobistar, ce dernier ayant repris les clients d'Euphony, tombé en faillite.

Dans l'analyse des plaintes traitées par le service de médiation, nous vérifierons dans un premier temps, pour chaque opérateur, le nombre d'accords à l'amiable et de recommandations. L'évolution par rapport à 2014 sera également décrite. À titre d'illustration, des exemples représentatifs de conciliations et de recommandations seront cités. La façon dont les dossiers sont clôturés par le service de médiation dépend en grande partie de la collaboration et de l'ouverture à la conciliation dont font preuve les opérateurs. Par conséquent, dans ce chapitre, le niveau de collaboration avec le service de médiation sera évalué pour chaque opérateur et nous nous arrêterons à nouveau sur l'évolution par rapport à l'année 2014. Pour terminer, la dernière partie de ce chapitre dressera un bilan général de l'attitude des opérateurs vis-à-vis de la mission légale de conciliation du service de médiation et des recommandations seront formulées en vue d'optimiser la collaboration.

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

1. PROXIMUS

En 2015, le service de médiation a traité 5.928 plaintes visant Proximus. Même si le nombre de plaintes a considérablement diminué par rapport à 2014 (7.283 plaintes), Proximus reste l'opérateur enregistrant le plus de plaintes traitées par le service de médiation. La plupart des plaintes visant Proximus ont trait à la facturation. Il convient de souligner le nombre élevé de plaintes concernant la facturation de services pour le compte de tiers (M-Commerce, Premium SMS et appels 090X) dont vous trouverez une explication détaillée au chapitre 4 du présent rapport annuel.

1.1. ACCORDS À L'AMIABLE

En 2015, le service de médiation a pu atteindre un règlement à l'amiable pour 93,94 % des plaintes visant Proximus. Ce pourcentage n'a pratiquement pas évolué par rapport à 2014, année lors de laquelle 93,53 % des plaintes Médiation avaient donné lieu à un règlement à l'amiable. Proximus continue ainsi de faire mieux que les 92,48% d'accords à l'amiable atteints en 2015 toutes plaintes confondues.

1.1.1. Exemples

Exemple 1

Le service de médiation a reçu le 4 mai 2015 un courrier de Madame V., signalant que Proximus n'avait pas tenu compte de sa demande de cessation des services à partir du 20 mars 2015. Madame V. avait, en effet, encore reçu une facture de Proximus portant sur une redevance d'abonnement jusqu'au 30 avril 2015. Le service clientèle de cet opérateur lui a expliqué qu'elle devait d'abord s'acquitter de la somme imputée avant de pouvoir bénéficier du remboursement d'une partie de la somme contestée.

Dans le cadre de la plainte introduite auprès du service de médiation, Proximus a fait savoir le 22 mai 2015 qu'en raison d'une erreur du système, Madame V. était administrativement restée en service, ce qui explique la poursuite de la facturation. L'opérateur lui a présenté ses excuses et a crédité les redevances d'abonnement contestées. Proximus a, en outre, indiqué que 190,28€ de frais avaient été imputés, car Madame V. n'avait pas encore restitué son décodeur et son modem en location.



Madame V. a ensuite remis au service de médiation une preuve de la restitution des appareils en question en date du 18 mai 2015. Sur présentation de cette preuve, l'opérateur a confirmé l'établissement d'une note de crédit d'un montant de 190,28 €. Madame V. s'est dite satisfaite de cette solution et le dossier a été clôturé le 10 juin 2015 par un règlement à l'amiable.

Exemple 2

Le 28 février 2015, Monsieur N. a informé le service de médiation, par le biais du formulaire en ligne, que cela faisait déjà deux jours qu'il ne disposait plus de connexion téléphonique ni à Internet et n'était plus en mesure de regarder la télévision. Après avoir contacté Proximus, Monsieur N. a appris que l'opérateur n'interviendrait qu'après l'introduction de six notifications de panne similaires.

Dans son point de vue du 19 mars 2015, Proximus a fait savoir au service de médiation que la panne était due à des problèmes de réseau. L'opérateur a confirmé que des travaux d'infrastructure n'étaient initiés que lorsque plusieurs clients signalaient des problèmes au niveau du même câble d'alimentation ou de diffusion ou à l'issue de dommages. Le problème n'a été résolu que le 3 mars 2015, car des travaux de soudage s'avéraient nécessaires. En guise de geste commercial, Proximus a proposé à Monsieur N. une compensation équivalente à un mois de redevance d'abonnement pour son pack (74,96 €).

Comme Monsieur N. s'est, par la suite, déclaré satisfait de la manière dont sa plainte avait été traitée, son dossier a été clôturé le 30 mars 2015 pour un accord à l'amiable.

1.1.2. Commentaire

Les plaintes citées illustrent que Proximus prend au sérieux les plaintes Médiation, consent suffisamment d'efforts pour proposer des solutions individuelles aux plaignants et fournit également suffisamment d'informations concernant l'origine des plaintes. Il n'est pas rare que la résolution d'un problème s'accompagne d'un geste commercial, ce qui favorise l'atteinte d'un accord avec le plaignant. Cette attitude positive et orientée clients adoptée en général par Proximus explique pourquoi le service de médiation a été en 2015 en mesure d'obtenir un règlement à l'amiable par un nombre très élevé de plaintes.

D'autre part, les deux exemples représentatifs illustrent que Proximus ne parvient pas toujours à informer correctement les clients lors d'un contact de première ligne ni à résoudre un problème d'apparence simple. Tout comme en 2014, on constate, à nouveau, chez Proximus un important décalage entre le traitement des plaintes de première ligne et les plaintes Médiation.

1.2. RECOMMANDATIONS

En 2015, le service de médiation a rédigé une recommandation pour 5,21 % des plaintes à l'encontre de Proximus parce qu'aucun accord à l'amiable n'avait pu être trouvé. Ce nombre est légèrement supérieur à celui de 2014, année lors de laquelle

une recommandation avait été formulée pour 4,92 % des plaintes visant Proximus. Dans 43,04 % de ces recommandations, le service de médiation a conclu que la position de Proximus était justifiée et n'a donc pas adressé de recommandation défavorable à l'opérateur. Au contraire, dans 56,96 % des recommandations émises, le service de médiation a estimé que la position de l'opérateur n'était pas justifiée et a donc émis une recommandation favorable au plaignant.

Parmi ces recommandations, Proximus a suivi l'avis du service de médiation, entièrement ou partiellement, dans 34,66 % des cas. L'opérateur a choisi de ne pas suivre la recommandation de notre service dans 63,07 % des cas. Le solde (2,27 %) correspond aux recommandations dont l'issue n'était pas connue au 31 décembre 2015.

Il est regrettable de constater que Proximus a proportionnellement rejeté plus de recommandations en 2015 qu'en 2014 (respectivement 63,07 % et 51,80 %).

1.2.1. Exemple

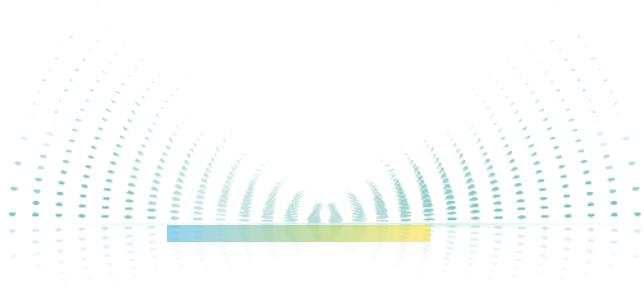
Madame N. a fait appel au service de médiation le 5 juin 2015 par le biais du formulaire en ligne. Elle contestait la facturation de Proximus, car, selon elle, elle n'avait souscrit aucun contrat avec cet opérateur. Bien que Madame N. se soit rendue à la police pour y introduire une plainte pour faux en écriture, Proximus s'est entièrement distancié de la plainte lors de son contact de première ligne et elle a été une nouvelle fois sommée de s'acquiescer des factures contestées.

Dans le cadre de la plainte Médiation, Proximus a fait savoir le 7 juillet 2015 que le 2 septembre 2014, une ligne mobile, liée à l'acquisition d'un smartphone, avait été activée au nom de Madame N. Selon Proximus, le contrat a été conclu par le biais d'un vendeur externe. Proximus a transmis une copie du contrat et de la carte d'identité de la cliente au service de médiation. L'opérateur a, toutefois, pour des raisons commerciales, proposé de créditer les frais de rappel (39 €), mais a, tout de même, invité la plaignante à s'acquiescer du montant en principal encore dû (384,24 €).

Malgré les efforts du service de médiation, les deux parties ont campé sur leurs positions et aucun accord à l'amiable n'a pu être atteint.

Le service de médiation a analysé le dossier et a constaté que la signature de la carte d'identité de Madame N. ne correspondait pas à celle figurant sur le contrat. Proximus a été confronté à cette constatation. Dans sa réaction, l'opérateur a fait référence au procès-verbal dans lequel Madame N. déclare n'avoir jamais perdu sa carte d'identité. Selon Proximus, la plaignante a apposé son paraphe sur ce procès-verbal et il correspond à la signature figurant sur le contrat. Le service de médiation ne partageait cependant pas ce point de vue : la signature sur le contrat ne correspondait de toute évidence pas à la signature de la carte d'identité de Madame N., ni au paraphe qu'elle avait apposé sur le procès-verbal.

Le service de médiation en a, par conséquent, conclu que Proximus n'avait pas été en mesure de démontrer que la



demande d'abonnement avait été signée par la plaignante, d'une part, et que lors de la vente de l'abonnement, Proximus avait accordé suffisamment d'attention au contrôle d'identité de la demandeuse d'autre part. Le service de médiation en est arrivé à la conclusion qu'il ne s'agissait probablement pas d'un contrat valable.

Par conséquent, le dossier a été clôturé le 31 août 2015 par une recommandation invitant Proximus à ne plus imputer à Madame N. les frais découlant du contrat contesté.

Le 9 septembre 2015, Proximus a, cependant, fait savoir à Madame N. et au service de médiation qu'il n'allait pas suivre cette recommandation. Selon l'opérateur, il est toujours procédé à une vérification de l'identité du demandeur avant la vente d'un abonnement. Dans son argumentation, Proximus a rappelé, une fois encore, que Madame N. avait déclaré dans le procès-verbal n'avoir jamais perdu sa carte d'identité. Pour terminer, l'opérateur a signalé que les factures contestées avaient, dans l'intervalle, été réglées.

1.2.2. Commentaire

Tout comme en 2014, le service de médiation a, en l'absence d'accord entre les parties, formulé des recommandations dans le cadre de dossiers Proximus dont la nature des plaintes est très variée. Sachant que la facturation représente de loin la catégorie de plaintes la plus fréquente chez Proximus, il n'est pas surprenant de constater que cette problématique est la plus rencontrée dans les recommandations formulées par le service de médiation lors du traitement des plaintes.

Le service de médiation s'inquiète du fait que le nombre de recommandations non suivies par Proximus est plus élevé qu'en 2014. Sur les 176 recommandations défavorables à Proximus, seules 61 ont été suivies en tout ou en partie. Une recommandation est toujours fondée sur une approche objective du service de médiation, qui ne tient pas uniquement compte des paramètres légaux mais aussi des principes de raison et d'équité. Même si une recommandation n'a pas d'effet contraignant, on peut espérer qu'un opérateur examine toujours, en profondeur, les considérations du service de médiation et y donne une suite positive dans une mesure aussi large que possible. Bien que le service de médiation ait déjà invité Proximus en 2014 à tenir davantage compte des recommandations, il semble dans la pratique que cet opérateur le fasse de moins en moins, ce qui est regrettable.

Nous ne pouvons nous défaire de l'idée que Proximus ne prend pas toujours suffisamment en compte les arguments du service de médiation et manque d'autocritique et d'autoréflexion lors de l'évaluation des recommandations. Il n'est pas rare que Proximus parte du principe que ses procédures sont infaillibles et ont été parfaitement appliquées, sans en fournir la preuve. Selon le service de médiation, un opérateur doit oser remettre ses procédures en question, d'autant plus lorsque des plaintes mettent au jour un problème de nature structurelle.

1.3. COLLABORATION ENTRE PROXIMUS ET LE SERVICE DE MÉDIATION

Dans l'ensemble, le service de médiation a entretenu en 2015 une bonne collaboration avec Proximus dans le cadre de sa mission légale de conciliation. L'opérateur historique a fait preuve dans la grande majorité des cas d'une très grande ouverture à la conciliation, ce qui a permis d'atteindre un accord à l'amiable dans près de 94 % des plaintes. Ce résultat positif est principalement dû à une attitude résolument orientée clients et à la volonté de régler les litiges de manière commerciale. En 2015, Proximus a consenti des efforts pour réduire considérablement le délai de réaction aux plaintes Médiation. Tout ceci n'empêche pas que, pour un certain nombre de dossiers, Proximus reste encore en retard dans la transmission de ses points de vue.

D'autre part, le service de médiation constate que depuis 2014, Proximus est moins enclin à donner une suite positive à ses recommandations dans le cadre de dossiers individuels. Cette situation est décevante, vu que les recommandations du service de médiation reposent toujours sur des considérations objectives souvent fondées sur des arguments juridiques et/ou contractuels. Le service de médiation déplore également que Proximus ne fournisse pas assez d'efforts pour résoudre des problèmes structurels mis au jour lors du traitement des plaintes. Citons en guise d'exemple les factures contestées concernant des services de tiers et l'interruption de la facturation périodique. Ces deux thèmes, également à l'origine de plaintes Médiation en 2015, sont depuis des années source de plaintes Médiation visant Proximus.

2. MOBISTAR

Tout comme en 2014, Mobistar arrive en 2015 en deuxième position dans le classement des opérateurs dont le service de médiation a traité des plaintes. Quoi qu'il en soit, Mobistar a fait en 2015 l'objet de moins de plaintes qu'en 2014. Le nombre de plaintes traitées par le service de médiation est, en effet, passé de 1739 (1.641 + 98) à 1460. Vu qu'en 2014, Mobistar a repris les clients d'Euphony, déclaré en faillite, le service de médiation a enregistré sous Mobistar les plaintes visant cet opérateur en 2015 et, pour ce rapport annuel 2015, a recalculé les chiffres 2014 de Mobistar en y incluant Euphony, afin de pouvoir faire une comparaison objective. Sur le plan du contenu, les plaintes traitées en 2015 avaient principalement trait à la facturation et à des questions contractuelles.

2.1. ACCORDS À L'AMIABLE

En 2015, le service de médiation a pu atteindre un règlement à l'amiable pour 93,84 % des plaintes visant Mobistar. Ce pourcentage, supérieur à la moyenne de tous les opérateurs (92,48 %), est parfaitement en ligne avec le résultat des plaintes Médiation traitées en 2014, année lors de laquelle un accord à l'amiable avait été atteint dans 93,04 % des dossiers.

2.1.1. Exemples Exemple 1

Madame C. a fait appel au service de médiation le 18 mars 2015, par le biais du formulaire en ligne, pour qu'il intervienne



dans un litige avec Mobistar. L'opérateur, à la suite d'une adaptation unilatérale de son plan tarifaire, avait annulé une réduction qui avait été annoncée comme une réduction à vie. Lors du contact de première ligne, Mobistar avait proposé une réduction tarifaire temporaire, ce que Madame C. refusait cependant vu qu'elle souhaitait bénéficier de la réduction à vie.

Le 23 mars 2015, Mobistar a confirmé au service de médiation que tous les clients relevant du plan tarifaire "Dauphin 15" avaient été transférés vers la nouvelle formule "Dauphin 12". L'opérateur avait constaté que cette adaptation était défavorable dans le cas de Madame C., vu que chaque mois, un montant supplémentaire de 0,30€ lui était imputé. Mobistar était disposé à lui accorder une réduction mensuelle et à vie correspondant à ce montant.

Madame C. s'est dite satisfaite de cette solution et le dossier a été clôturé le 31 mars 2015 par un règlement à l'amiable.

Exemple 2

Le 6 juillet 2015, le service de médiation a reçu un formulaire en ligne de Monsieur T., signalant des irrégularités au niveau d'une action cashback de Samsung. Pour pouvoir bénéficier d'un remboursement de 100€, le plaignant devait souscrire un abonnement de 24 mois chez Mobistar et acheter un smartphone Samsung. Alors que Monsieur T. répondait aux conditions, le remboursement de la part de Samsung s'est fait attendre. Le vendeur Mobistar concerné l'a réorienté vers le service de médiation.

Dans son point de vue du 13 août 2015, Mobistar a fait savoir que l'offre de remboursement émanait de Samsung. Néanmoins, Mobistar a, lui-même, procédé au remboursement du montant en question, à savoir 100€, à Monsieur T. en guise de remerciement pour sa fidélité.

Monsieur T. s'est dit satisfait de cette solution et le dossier a été clôturé le 20 août 2015 par un règlement à l'amiable.

2.1.2. Commentaire

Comme illustré par les exemples cités, dans un grand nombre de plaintes, Mobistar s'est montré en 2015 disposé à répondre aux attentes des plaignants. Depuis des années, Mobistar se distingue par une grande orientation client lors du traitement des plaintes Médiation. Bien que le service de médiation apprécie cette attitude, il est important que Mobistar l'étende au traitement des plaintes de première ligne. Il ressort, en effet, des plaintes Médiation que l'opérateur n'examine pas suffisamment certains litiges en première ligne et les réoriente, sans aucune prise d'action, vers le service de médiation, comme l'illustre le deuxième exemple cité.

2.2. RECOMMANDATIONS

Sur l'ensemble des plaintes visant Mobistar traitées en 2015, le service de médiation a formulé 74 recommandations en l'absence d'accord entre l'opérateur et les plaignants. Cela correspond à 5,07 % de l'ensemble des plaintes traitées en 2015. Ce nombre est pratiquement identique à celui de

2014, année lors de laquelle une recommandation avait été formulée pour 5,46 % des plaintes traitées par le service de médiation. Dans 47,30 % des recommandations formulées en 2015, le service de médiation a conclu que la position de Mobistar était justifiée alors qu'elle ne l'était pas dans 52,70%. Dans ces 52,70% de recommandations favorables aux plaignants, Mobistar a suivi l'argumentation du service de médiation dans 46,15% des cas. Par contre, l'opérateur a choisi de ne pas suivre nos recommandations dans 51,28% des cas (le solde étant les recommandations toujours en traitement au 31 décembre 2015, soit 2,57%). Force est de constater qu'en 2015, Mobistar a été moins enclin à suivre les recommandations formulées (40,30% de recommandations non suivies en 2014). Nous devons cette évolution négative à un thème spécifique, à savoir la facturation d'indemnités de résiliation à des utilisateurs du service CPS, dont un exemple est cité ci-dessous.

2.2.1. Exemple

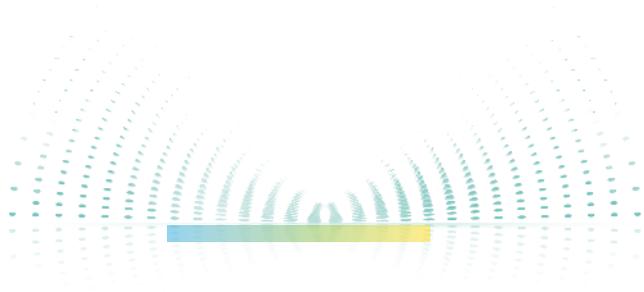
Le 22 juin 2015, le service de médiation a reçu une plainte de Monsieur A., gérant d'une SPRL, visant Mobistar. Monsieur A. contestait que cet opérateur lui facture une indemnité de résiliation de 966,36 €. Il indiquait que sa société était cliente de Mobistar depuis 2010 et qu'il ne disposait que de quatre services mobiles (trois numéros de GSM et une connexion Internet Everywhere).

Le 29 juin 2015, Mobistar a fait savoir que cette indemnité de résiliation était due au fait que, le 22 septembre 2014, Monsieur A. avait souscrit un nouveau contrat de 24 mois, résilié le 16 mars 2015 à la suite du transfert de trois numéros vers un autre opérateur. Mobistar a, en outre, ajouté que la société de Monsieur A. ne disposait pas de quatre, mais de six numéros, vu qu'il utilisait deux numéros fixes en marge des quatre lignes mobiles. Mobistar en a donc conclu que Monsieur A. n'avait pas la possibilité de résilier son contrat sans frais après six mois, vu que ce droit est, en vertu de la législation en vigueur, réservé aux utilisateurs disposant de maximum cinq numéros.

Monsieur A. ne s'est cependant pas satisfait de ce point de vue. Il affirmait que les deux numéros fixes dont il était question étaient en réalité chez Proximus.

Malgré les efforts du service de médiation, Mobistar n'a pas voulu créditer les frais contestés et aucun accord à l'amiable n'a pu être atteint.

Le service de médiation est fondamentalement en désaccord avec l'imputation d'une indemnité de résiliation par Mobistar. L'article 111/3, §3 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques stipule que l'opérateur ne peut pas réclamer d'indemnité à un consommateur ou un abonné qui ne possède pas plus de cinq numéros d'appel pour la résiliation d'un contrat à durée indéterminée ou pour la résiliation anticipée d'un contrat à durée déterminée à la fin du sixième mois qui suit l'entrée en vigueur du contrat. La loi du 13 juin 2005 ne définit toutefois pas la notion de numéro. Cette dernière est cependant définie à l'article 1er, 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 des numéros. Celui-ci stipule: "signe ou 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".

Selon Mobistar, le plaignant disposait de six numéros d'appel, raison pour laquelle l'article 111/3, § 3 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques ne serait pas applicable. Il s'agit plus particulièrement de trois numéros de GSM, d'un numéro de carte de données et de deux lignes fixes avec un service CPS.

Un service CPS ("carrier preselection") est basé sur une infrastructure que doit offrir Proximus en tant qu'opérateur puissant sur le marché des services téléphoniques fixes accessibles au public afin de permettre à ses clients d'utiliser automatiquement le réseau d'un autre opérateur (dans ce cas Mobistar) pour effectuer des appels sortants. Lorsqu'un service CPS est activé, le numéro d'appel de l'abonné ne fait pas l'objet d'un transfert vers l'autre opérateur, mais ce numéro reste chez Proximus (et le contrat Proximus pour la ligne d'accès). Le numéro d'appel du client de l'opérateur alternatif ne constitue, dès lors, pas un numéro d'appel qui appartient au contrat de l'opérateur alternatif et ne peut dès lors pas être pris en compte pour déterminer si l'abonné en tant que client de l'opérateur alternatif possède ou non plus de 5 numéros d'appel. Un service CPS ne peut, par conséquent, pas être considéré comme un numéro chez Mobistar.

Si on ne prend pas en compte les lignes fixes du plaignant, ce dernier ne disposait que de quatre numéros. Dès lors, l'article 111/3 §3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques s'appliquait au plaignant et il pouvait bénéficier du droit de résiliation du contrat après six mois.

De plus, le service de médiation estime également que la carte de données du plaignant (Internet Everywhere) était erronément considérée comme un numéro par Mobistar. Un abonnement à Internet n'est, en effet, pas lié à un numéro faisant partie du plan de numérotation national et ne peut, par conséquent, pas être pris en compte pour déterminer si un abonné dispose ou non de cinq numéros ou plus.

Le service de médiation en arrive à la conclusion que le plaignant pouvait dès lors prétendre au droit de résiliation du contrat après six mois, conformément aux dispositions de l'article 111/3 §3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Le plaignant était client de téléphonie mobile chez Mobistar depuis plus de six mois lorsqu'il a transféré ses trois numéros de GSM vers un autre opérateur. Le service de médiation est d'avis que la facturation de l'indemnité de résiliation par Mobistar est injustifiée. Le dossier a été clôturé le 31 juillet 2015 par une recommandation à Mobistar.

Dans sa réaction du 26 août 2015, Mobistar a fait savoir qu'il n'allait pas donner suite à cette recommandation. L'opérateur a, en effet, continué à maintenir que le service CPS pour les

lignes fixes devait être considéré comme un numéro d'appel vu que les communications passaient par le réseau Mobistar.

2.2.2. Commentaire

Les 74 recommandations formulées par le service de médiation en 2015 pour le traitement de plaintes visant Mobistar avaient trait à des thèmes divers. Le thème le plus récurrent des plaintes clôturées par une recommandation était la contestation d'une indemnité de résiliation imputée par Mobistar. Le cas pratique cité ci-avant en est un exemple représentatif. La différence d'interprétation de la législation en vigueur entre Mobistar et le service de médiation concernant la qualification d'un service CPS en tant que numéro est l'un des rares points de contestation structurels mis au jour en 2015. Ces cas mis à part, Mobistar a pratiquement toujours réagi positivement aux recommandations formulées en sa défaveur par le service de médiation.

2.3. COLLABORATION ENTRE MOBISTAR ET LE SERVICE DE MÉDIATION

Le service de médiation a entretenu en 2015 une bonne collaboration avec Mobistar. Lors du traitement des plaintes, l'opérateur s'est généralement montré très conciliant. Le délai de réaction souvent extrêmement court de Mobistar a contribué à une collaboration positive, favorisant un traitement rapide des dossiers. Une exception est à déplorer, à savoir les plaintes concernant les anciens clients Euphony, repris par Mobistar après la faillite de l'opérateur.

En 2015, Mobistar n'a pas seulement visé des solutions dans des dossiers de plaintes individuels. Les constatations tirées des plaintes ont également permis à Mobistar de découvrir des problèmes structurels, donnant lieu à des initiatives d'optimisation de sa prestation de services. Ainsi, la problématique relative à la réparation sous garantie d'iPhones, achetés chez Mobistar, n'a plus été à l'origine de plaintes en 2015 après avoir été identifiée chez cet opérateur à l'issue de dizaines de plaintes lors des années précédentes. L'un des rares problèmes structurels restants, à savoir les plaintes relatives aux indemnités de résiliation, a fait l'objet d'une réunion avec Mobistar en 2015. C'est surtout le principe selon lequel Mobistar considère un service CPS comme un numéro et, dès lors, refuse le droit de résiliation à certains utilisateurs après 6 mois qui a été évoqué. Mobistar a, cependant, campé sur ses positions. Quoi qu'il en soit, Mobistar a, dans un nombre limité de plaintes en médiation introduites ultérieurement, fait un geste commercial pour les indemnités de résiliation contestées.

3. TELENET

En 2015, le service de médiation a traité 1.040 plaintes relatives à Telenet. Il s'agit d'une baisse notable par rapport à 2014, année lors de laquelle 1.375 dossiers avaient été traités. Néanmoins, Telenet conserve sa troisième place dans le classement des opérateurs pour lesquels le service de médiation a traité le plus de plaintes. La plupart des plaintes visant Telenet concernent la facturation. Il convient de souligner la proportion considérable de plaintes traitées en 2015 concernant la facturation de services SMS premium.



3.1. ACCORDS À L'AMIABLE

Dans 91,54 % des plaintes traitées en 2015 à l'encontre de Telenet, le service de médiation a pu obtenir un accord à l'amiable. Telenet est ainsi proche de la moyenne de tous les opérateurs, qui est de 92,48 %. Ce pourcentage est en progression par rapport à 2014, année lors de laquelle 86,25 % des plaintes Médiation avaient donné lieu à un règlement à l'amiable. Le résultat de 2014 avait, cependant, été influencé par un thème source d'une petite centaine de plaintes clôturées collectivement par une recommandation, à savoir un passage obligé de la technologie SD à la HD pour les clients de la télévision numérique.

3.1.1. Exemples Exemple 1

Monsieur S. a informé le service de médiation le 15 septembre 2015, par le biais d'un formulaire en ligne, d'une facturation par Telenet de services SMS premium des numéros courts 9936 et 7735, facturation contestée. En dépit de l'envoi d'un message STOP, Monsieur S. a, en effet, continué de recevoir des SMS premium. Lorsqu'il a signalé cette irrégularité au service clientèle de Telenet, il a été immédiatement réorienté vers le service de médiation.

Telenet a fait savoir le 2 octobre 2015 qu'il avait demandé des informations auprès des prestataires de services concernés, mais n'avait pas encore reçu de réaction. Telenet a, par conséquent, crédité les montants contestés (8 € et 18,15 €).

Monsieur S. s'est dit satisfait du résultat de la médiation. Son dossier s'est clôturé sur un accord à l'amiable le 12 octobre.

Exemple 2

Le 1^{er} septembre 2015, Monsieur H. a fait savoir au service de médiation, par le biais d'un formulaire en ligne, que Telenet lui avait refusé le droit de bénéficier d'un avantage promotionnel alors qu'un collaborateur du service clientèle lui avait, initialement, confirmé qu'il pouvait y prétendre.

Dans son point de vue du 2 septembre 2015, Telenet a informé le service de médiation que la promotion en question, à savoir une année de location gratuite du digicorder, s'appliquait uniquement aux clients qui faisaient l'acquisition d'un service supplémentaire. Vu que Monsieur H. n'avait commandé aucun service supplémentaire, il ne pouvait, en principe, pas prétendre à cette promotion. Cependant, Telenet s'est montré disposé, à titre de geste commercial, à tout de même offrir une année de location gratuite du digicorder à Monsieur H.

Ce dernier a déploré le fait que Telenet ne tienne pas suffisamment compte de son récit, mais s'est dit satisfait que l'opérateur modifie son point de vue par rapport au traitement de la plainte en première ligne. Le dossier s'est, dès lors, clôturé sur un accord à l'amiable le 4 septembre 2015.

3.1.2. Commentaire

Les exemples cités prouvent que Telenet, lors du traitement de plaintes Médiation, fournit généralement des solutions

orientées clients, ce qui a permis à la plupart des dossiers d'être clôturés sur un accord à l'amiable. Même si Telenet est, en principe, en désaccord avec le point de vue du plaignant, l'opérateur vise souvent un compromis, ce qu'illustre le deuxième exemple. Dans le cas de plaintes émanant d'utilisateurs professionnels, l'approche commerciale et orientée clients est moins marquée.

3.2. RECOMMANDATIONS

En 2015, le service de médiation a formulé une recommandation dans 7,02 % des plaintes relatives à Telenet. Il convient de noter que la majorité des recommandations ont été formulées à l'avantage de l'opérateur (67,12%). Parmi les recommandations favorables au plaignant (32,88%), Telenet a répondu positivement dans 58,33% des cas. L'opérateur n'a pas suivi la recommandation dans 33,33% des dossiers.

Le solde de 8,34% correspond aux recommandations toujours en traitement au 31 décembre 2015. Ces faits nuancent la constatation selon laquelle proportionnellement, en 2015, un peu plus de plaintes Telenet que la moyenne générale de tous les opérateurs (de 6,39 %) ont fait l'objet d'une recommandation.

3.2.1. Exemple

Monsieur M. a informé le service de médiation le 28 mai 2015, par le biais d'un formulaire en ligne, du fait qu'il s'opposait à une modification tarifaire de Telenet. Celle-ci avait plus particulièrement trait à l'acquisition de blocs de volume supplémentaires en cas de dépassement du volume de téléchargement d'un abonnement Internet. Auparavant, Telenet demandait 1€ par bloc de volume. Ce coût était, à présent, de 5€.

Telenet a confirmé que le processus relatif aux blocs de volume avait été adapté en mars 2015 après une analyse poussée et le feed-back de clients. L'opérateur a également confirmé que le client, une fois son volume de base épuisé, pouvait désormais opter pour l'acquisition de 25 Go supplémentaires pour 5€. Il n'était plus possible d'acheter des blocs de volume par Go.

Monsieur M. estimait cependant que Telenet devait à nouveau offrir la possibilité d'acheter du volume supplémentaire à 1€ vu que cette formule était plus avantageuse pour lui.

Malgré les efforts de médiation, Telenet a fait savoir qu'il n'était pas en mesure d'accéder à la demande de Monsieur M. d'annuler la modification de tarification.

Le service de médiation a signalé dans ses considérations que Telenet, conformément à l'article 108, § 2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, avait le droit de modifier les tarifs. L'utilisateur avait, le cas échéant, le droit de résilier le contrat sans frais.

Telenet a mis à la disposition du service de médiation une copie d'un e-mail envoyé le 13 novembre 2014 aux clients afin de les informer de la modification prochaine de la politique relative à l'achat de blocs de volume supplémentaires.



Le service de médiation comprenait cependant le mécontentement de Monsieur M., car la modification n'était pas à son avantage, mais ne pouvait obliger Telenet à annuler la modification tarifaire. Le dossier a été clôturé dans ce sens le 26 août 2015 par une recommandation à l'avantage de Telenet. Signalons encore au passage que Telenet a, cependant, été informé de la nécessité de lier à tout moment le droit de résiliation au changement de tarifs.

3.2.2. Commentaire

Sur les 73 recommandations formulées en 2015 dans le cadre de plaintes contre Telenet, seules 24 étaient au désavantage de l'opérateur. Cela implique que le service de médiation estimait que le point de vue de Telenet était défendable et/ou que Telenet avait, dans le cadre de la médiation préalable, suffisamment répondu aux exigences du plaignant. Contrairement à 2014, aucun problème structurel donnant lieu à l'établissement de recommandations en défaveur de Telenet n'a été mis au jour en 2015. Cela explique pourquoi, en 2015, nettement moins de recommandations ont été formulées à Telenet par rapport à 2014 (164).

3.3. COLLABORATION ENTRE TELENET ET LE SERVICE DE MÉDIATION

Le service de médiation est globalement satisfait de la façon dont la collaboration avec Telenet s'est déroulée en 2015 en ce qui concerne le traitement de plaintes Médiation. À l'exception de 24 dossiers, les plaintes ont été clôturées sur un accord à l'amiable ou sur une recommandation en faveur de Telenet, ce qui signifie que cet opérateur s'est montré, dans une large mesure et avec fruit, ouvert à la conciliation. Généralement, Telenet communique rapidement ses points de vue relatifs aux plaintes, lorsque ces dernières sont introduites par des utilisateurs résidentiels. Le fait que Telenet explique souvent de manière convaincante sa position et qu'il l'accompagne généralement de justificatifs prouve que cet opérateur prend très au sérieux le traitement des plaintes Médiation.

Telenet a suivi, en 2015, une politique positive dans le cadre des plaintes Médiation. Les plaintes débouchent sur des améliorations structurelles internes, ce qui explique dans une large mesure le recul des plaintes par rapport à l'année précédente. En 2015, Telenet a organisé plusieurs réunions de concertation avec le service de médiation afin d'évoquer les problèmes structurels et d'améliorer davantage la collaboration. C'est une nouvelle preuve de l'attitude positive que Telenet adopte généralement face aux missions du service de médiation.

Cela n'empêche que le service de médiation a dû constater, en 2015, que Telenet, dans le cas des plaintes de première ligne concernant la facturation de services SMS premium, réoriente souvent le client vers le service de médiation sans avoir agi et sans initier d'enquête. En raison de cette approche, le service de médiation devient, en quelque sorte, responsable du traitement de plaintes en première ligne, ce qui n'est nullement son rôle.

4. BASE

Base est l'un des rares opérateurs ayant fait l'objet de davantage de plaintes en 2015 par rapport à l'année précédente. Le nombre de dossiers traités est passé de 898 plaintes en 2014 à 1.036 plaintes en 2015. Malgré cela, Base maintient sa position dans le classement 2015 des opérateurs pour lesquels le service de médiation a traité le plus de plaintes. Les litiges liés à la facturation constituent le thème principal des dossiers. Bien que la contestation des factures soit de nature très diverse, deux thèmes ont régulièrement été mis au jour lors du traitement des plaintes en 2015, à savoir l'imputation de coûts pour l'internet mobile et les frais de rappel.

4.1. ACCORDS À L'AMIABLE

Dans 90,44 % des plaintes introduites en 2015 à l'encontre de Base, le service de médiation a pu obtenir un accord à l'amiable. À ce niveau, Base a enregistré une certaine progression par rapport à 2014, année lors de laquelle un accord à l'amiable avait pu être atteint dans 88,98 % des plaintes Médiation. Néanmoins, Base demeure, en 2015, à nouveau légèrement en deçà de la moyenne de tous les opérateurs (92,48 % d'accords à l'amiable).

4.1.1. Exemples Exemple 1

Monsieur V. a fait appel au service de médiation le 18 janvier 2015 par le biais du formulaire en ligne afin d'introduire une plainte à l'encontre de Base. Il avait tenté, par le biais du réseau mobile de cet opérateur, d'établir une connexion Internet par le WiFi afin d'éviter des frais. Grâce à une application de Base, Monsieur V. s'était assuré que la consommation de ses données était restée nulle. Peu de temps après, il a cependant reçu un SMS de Base l'avertissant qu'un montant de 63,21€ allait lui être facturé pour consommation de données. Monsieur V. n'a pas été en mesure de joindre Base en première ligne, raison pour laquelle il a décidé de faire appel au service de médiation.

Base a fait savoir le 9 février 2015 qu'un manque de stabilité de la connexion WiFi n'était pas à exclure, provoquant un passage à l'internet mobile, ce qui justifiait la facturation. L'opérateur a fait savoir que pour l'éviter, il suffisait de déconnecter l'option Internet mobile sur l'appareil. Comprenant la situation, Base a proposé de créditer 50 % des frais contestés.

Monsieur V. s'est dit satisfait de cette proposition et le dossier a été clôturé le 11 février 2015 par un règlement à l'amiable.

Exemple 2

Madame R. a introduit le 26 août 2015 une plainte contre Base par le biais du formulaire en ligne du service de médiation. Madame R. avait initialement pris contact avec Base concernant la facturation de frais de rappel. Elle avait pris l'initiative de ne pas payer ces frais en attendant le traitement de sa plainte en première ligne. Au vu de l'absence de réaction ponctuelle de Base à cette plainte, le montant dû a donné lieu à l'imputation de frais de rappel à deux



nouvelles reprises. Vu ces circonstances, Madame R. a décidé de s'adresser au service de médiation.

Le 28 août 2015, Base a informé le service de médiation que les frais de rappel initialement facturés étaient dus à un paiement tardif. Néanmoins, ces frais avaient été annulés. Base estimait également que Madame R. avait, injustement, retenu ce montant, justifiant les deux frais de rappel suivants. L'opérateur s'est, néanmoins, montré disposé à également créditer ces montants.

Madame R. s'étant déclarée satisfaite de cette solution, le service de médiation a clôturé le dossier le 28 août 2015 sur un règlement à l'amiable.

4.1.2. Commentaire

Les exemples représentatifs susmentionnés démontrent que Base, dans le cadre du traitement des plaintes Médiation, a fait preuve d'une certaine ouverture à la conciliation en 2015. Cela n'empêche que les points de vue de Base pouvaient être contestables sur le plan du contenu, comme l'illustre le deuxième exemple. Le service de médiation estime, en effet, que les utilisateurs ne peuvent être tenus de s'acquitter des montants contestés en attendant le traitement d'une plainte en première ligne. C'est par ailleurs ce que stipule la Charte en faveur de la clientèle, signée par Base.

Les délais de réaction de Base lors du traitement des plaintes Médiation en 2015 ont été très disparates. La plupart des dossiers ont fait l'objet d'une réponse très rapide, ce que démontre le deuxième exemple cité. Lorsque la plainte a, par contre, trait à un montant contesté récupéré par une société de recouvrement ou un huissier de justice, le point de vue de l'opérateur n'est souvent communiqué qu'après plus d'un mois. Dans ce dernier type de dossiers, l'ouverture à la conciliation de Base est, par ailleurs, moins marquée.

4.2. RECOMMANDATIONS

En l'absence d'accord, le service de médiation a formulé une recommandation dans 8,88 % des plaintes traitées en 2015. Parmi ces recommandations, 42,39% étaient favorables à Base parce que le service de médiation estimait que le point de vue du plaignant n'était pas justifié ou parce que le service de médiation constatait que Base avait déjà traité correctement la plainte en première ligne et/ou pendant la conciliation. Sur les 57,61% de recommandations en faveur du plaignant, Base a choisi de ne pas suivre ces recommandations dans 49,06% des cas. Base a suivi la recommandation dans 47,17% de ces plaintes et le solde concerne les recommandations toujours en traitement au 31 décembre 2015 est de 3,77%. Il est regrettable que le nombre de recommandations qui n'ont pas été suivies soit en augmentation par rapport à 2014 (31,71%).

4.2.1. Exemple

Monsieur C. a envoyé un e-mail au service de médiation le 12 janvier 2015. En tant que client Base, il disposait de la formule tarifaire B-49. Il avait choisi cette formule en raison des minutes d'appel incluses pour des appels vers certains pays.

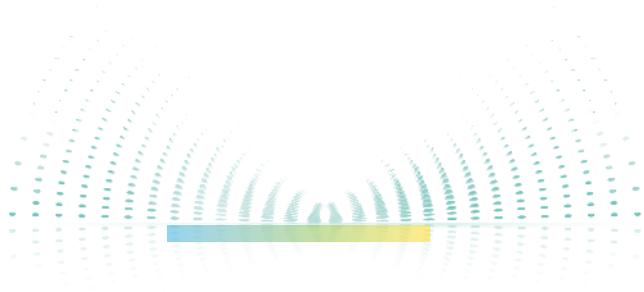
Monsieur C. utilisait donc régulièrement sa ligne Base pour passer des appels vers la Turquie. En juillet 2014, il a constaté que ses minutes d'appel international incluses n'avaient pas été utilisées, alors qu'il n'avait passé que des appels vers la Turquie. Après avoir contacté Base, il a appris que depuis le 1^{er} juillet 2014, la Turquie ne faisait plus partie de sa formule tarifaire et que les appels allaient être facturés séparément à un tarif plus élevé. Le service clientèle de Base a invité Monsieur C. à le rappeler dès réception de la prochaine facture afin que les appels vers la Turquie facturés séparément soient crédités. En réalité, Base a refusé lors d'un nouveau contact de créditer les frais contestés (57,46 €), car il estimait que tous les clients avaient été informés par le biais d'une facture que la Turquie avait été supprimée de la liste des pays inclus dans sa formule tarifaire. Monsieur C. affirmait cependant ne pas avoir été informé par Base de ce changement. Dans le cadre d'un autre contact de première ligne, Base s'est uniquement montré disposé à créditer la moitié des frais contestés, ce que refusa Monsieur C. En dépit de sa contestation, Base a bloqué sa ligne et a fait appel à une société de recouvrement. Mécontent de la manière dont les choses évoluaient, Monsieur C. a décidé de passer à un autre opérateur et de faire appel au service de médiation.

Base a fait savoir que les clients avaient été informés du fait que le crédit d'appel lié au plan tarifaire B-49 ne serait, à partir du 1^{er} juillet 2014, plus applicable aux appels vers la Turquie. L'opérateur a précisé que cette information avait été fournie par le biais d'un message dans l'espace client apparaissant lors de la consultation des factures entre début mai et juin 2014. L'opérateur a fourni les preuves nécessaires à cet égard. Base a confirmé qu'à la suite d'un contact de première ligne, il a procédé, à titre de geste commercial, à un crédit de 50 % des frais d'appel contestés. Selon le point de vue de Base, le solde dû par Monsieur C. était considérablement supérieur au montant contesté restant. L'opérateur a donc estimé que la procédure de recouvrement était justifiée et que tant le montant principal que les frais de recouvrement étaient dus.

Monsieur C., a ensuite, signalé qu'il n'avait pas vu les informations relatives au changement apporté à son plan tarifaire dans l'espace client en ligne. Le plaignant a également expliqué que lorsque l'opérateur a bloqué sa ligne, il a décidé de cesser tout paiement à Base en attendant le traitement de sa plainte.

Le service de médiation a dû confirmer que les opérateurs, conformément à l'article 108, § 2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, ont le droit de modifier les tarifs. Les abonnés doivent en être avertis 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.

Dans ce cas précis, le service de médiation a constaté que Base avait respecté cette obligation légale. Base a, en effet, démontré que le plaignant avait reçu un message dans l'es-



pace clients en ligne où la modification tarifaire concernant les appels vers la Turquie et d'autres pays a été annoncée. Cette modification tarifaire a été annoncée plus d'un mois à l'avance. En cliquant sur la notification, le client pouvait obtenir de plus amples informations concernant les nouveaux tarifs et le droit de résiliation.

Monsieur C. devait se connecter à son espace client pour consulter ses factures en ligne. Chaque mois, Base lui envoyait un e-mail l'informant de l'arrivée d'une nouvelle facture. Ces e-mails contiennent un lien offrant un accès immédiat à l'espace client en ligne. Quelle que soit la raison pour laquelle Monsieur C. a décidé d'ignorer ces e-mails, il doit à présent en assumer les conséquences. Les factures, électroniques ou non, sont considérées par le législateur comme le moyen de communication idéal pour informer le client de modifications tarifaires et d'autres notifications réglementées par la loi.

Le service de médiation a estimé que Base avait suffisamment fait preuve d'ouverture en proposant de créditer 50 % des frais d'appel contestés. En outre, le dossier avait mis au jour le fait que le plaignant n'avait pas payé certains montants non contestés. Sur la base de ces considérations, le service de médiation n'a pas recommandé à Base de créditer les frais d'appel restants ni d'intervenir dans les frais de recouvrement. Le dossier a été clôturé en ce sens le 20 mars 2015.

4.2.2. Commentaire

L'exemple cité démontre que, dans certains cas, le service de médiation estime que les opérateurs ont agi correctement et que le point de vue des plaignants n'est, au vu de ces circonstances, pas défendable. Pour Base, ce fut le cas dans 39 des 92 recommandations formulées en 2015. Le dossier cité illustre également le fait que Base s'est montré suffisamment ouvert et disposé à créditer en partie des montants contestés, mais facturés à juste titre. Contrairement à certains autres opérateurs importants, Base adopte souvent une politique consistant, dans ces circonstances, à responsabiliser le client en n'annulant pas l'intégralité du montant contesté.

4.3. COLLABORATION ENTRE BASE ET LE SERVICE DE MÉDIATION

Le service de médiation estime que Base a collaboré d'une manière correcte avec lui en 2015 dans le cadre de ses missions. L'opérateur a, en outre, fait preuve d'une ouverture suffisante lors du traitement des plaintes Médiation. Base peut encore s'améliorer en expliquant davantage ses points de vue et en réduisant les délais de réaction dans le cadre de dossiers où les frais contestés font l'objet d'un suivi par une société de recouvrement ou un huissier de justice. Le service de médiation ne peut se défaire de l'idée que Base adopte trop peu de mesures structurelles lors de plaintes répétitives. Ainsi, nombre de plaintes Médiation ont mis au jour que Base ne suspendait pas, en première ligne, la procédure de recouvrement en cas de montants contestés, ce qui est inacceptable. Base est, à ce jour, resté sourd à l'appel du service de médiation l'invitant à informer par e-mail les clients dont l'appareil ne dispose pas d'une fonction SMS. Pour terminer, le service de

médiation a reçu en 2015, tout comme lors de l'année précédente, de nouvelles plaintes d'utilisateurs incapables d'envoyer des e-mails par le biais de leur compte Base. Elles sont la preuve d'un manque d'initiative et de volonté pour remédier à des problèmes récurrents rencontrés par les utilisateurs.

5. SCARLET

Contrairement à la tendance générale, le service de médiation a traité en 2015 davantage de plaintes à l'encontre de Scarlet (745) qu'en 2014 (545). L'opérateur monte ainsi à la cinquième place du classement. En marge de la facturation, Scarlet a été, en 2015, à l'origine de très nombreuses plaintes concernant des problèmes de dérangements et de raccords.

5.1. EXEMPLE DE PLAINTES

Madame V. a contacté le service de médiation le 11 juillet 2015 par le biais d'un formulaire en ligne. Elle y expliquait avoir commandé le 19 mai 2015 un pack Trio (téléphonie fixe, Internet et TV) chez Scarlet et avoir choisi le 2 juin 2015 comme date d'installation. Quelques jours avant cette date, Madame V. a, cependant, été informée par SMS du fait que le rendez-vous allait devoir être postposé. Après avoir interrogé le service clientèle de Scarlet, elle a appris que des travaux devaient être réalisés par Proximus avant l'installation. Bien que le collaborateur de Scarlet ait assuré à Madame V. qu'elle serait contactée pour l'organisation d'un nouveau rendez-vous, il n'en fut rien. Après avoir elle-même contacté Scarlet, une nouvelle date a été convenue, à savoir le 26 juin. Le jour en question, une équipe de soudage de Proximus s'est présentée chez Madame V. L'équipe a, cependant, constaté que des travaux n'étaient pas nécessaires et que Scarlet pouvait procéder à l'installation. Au vu des circonstances, Madame V. a décidé de contacter à nouveau son opérateur pour fixer une nouvelle date d'installation, le 1er juillet. À son étonnement, Scarlet la contacta par téléphone le même jour pour l'informer que le rendez-vous était annulé pour cause de problèmes techniques. Selon les explications du collaborateur de Scarlet, la ligne aurait été bloquée par Proximus. Lorsque Proximus a été confronté à ce fait, il a expliqué ne pas en avoir connaissance. Madame V. a ensuite interrogé Scarlet à plusieurs reprises, sans succès cependant. Elle a fait appel au service de médiation en vue d'obtenir un raccordement rapide et un dédommagement pour les désagréments encourus.

Le 14 août 2015, Scarlet a fait savoir au service de médiation que le raccordement avait eu lieu le 12 août 2015. Scarlet a souligné qu'il était dépendant du réseau de Proximus et qu'une installation devait être postposée si le gestionnaire de réseau annonçait la nécessité de travaux supplémentaires. À titre de compensation, Scarlet a proposé un mois d'abonnement gratuit et une réduction de 50 % sur les coûts d'installation.

Madame V. a accepté cette compensation, mais a ajouté, par souci d'exhaustivité, que l'installation avait eu lieu le 12 août après que le rendez-vous initial du 11 août avait été, à nouveau, annulé par Scarlet. Le dossier s'est clôturé sur un accord à l'amiable le 2 septembre 2015.



5.2. COMMENTAIRE

Le nombre croissant de plaintes à l'encontre de Scarlet en 2015 est largement dû à des problèmes de dérangements et de raccordements. La plainte décrite ci-dessus est particulièrement caractéristique et met au jour différents problèmes structurels, à savoir une communication lacunaire avec le client et une mauvaise collaboration avec le gestionnaire de réseau Proximus. Bien que le service de médiation ait organisé à la mi-2015 une réunion avec Scarlet afin de lui faire part de ses préoccupations relatives à cette problématique, force est de constater que les problèmes liés aux dérangements et aux raccordements ont, ensuite, encore donné lieu à des dizaines de plaintes Médiation.

Cela n'ôte cependant rien au fait que, dans le cas de plaintes Médiation, les mesures nécessaires sont souvent prises par Scarlet pour atteindre une conciliation avec les utilisateurs lésés. En 2015, 91,68 % d'accords à l'amiable ont été atteints dans le cadre de plaintes formulées contre Scarlet, ce qui se rapproche fortement de la moyenne de tous les opérateurs (92,48 %). En comparaison à 2014, on peut qualifier ce chiffre de quelque peu négatif, vu que le service de médiation avait alors atteint un accord à l'amiable dans 93,94 % des cas. Par analogie à cette constatation, le nombre de recommandations formulées à Scarlet en 2015 a été de 53 contre 26 en 2014. En 2015, 49,06% des recommandations formulées l'ont été à l'avantage de Scarlet. Le solde, 50,94%, se compose des recommandations favorables au plaignant. Dans ces dossiers, Scarlet a suivi, en tout ou en partie, le point de vue du service de médiation dans 51,85% de ces dossiers. L'opérateur n'a pas suivi notre position dans 40,74% de ces dossiers (le solde de 7,41% correspond aux recommandations favorables au plaignant qui étaient toujours en traitement au 31 décembre 2015).

Bien que le service de médiation soit globalement satisfait de la collaboration avec Scarlet, les tendances négatives relevées lors du traitement des plaintes en 2015 doivent inciter cet opérateur à adopter des mesures adéquates de nature structurelle. C'est surtout l'insatisfaction des clients confrontés à des problèmes lors d'un nouveau raccordement qui est importante et, comme le démontre la plainte abordée, totalement justifiée.

6. VOO

Le service de médiation a traité, en 2015, 414 plaintes adressées à l'encontre de Voo, opérateur principalement actif dans la partie francophone du pays. Il s'agit d'une baisse par rapport à 2014, année lors de laquelle 582 plaintes avaient été introduites à l'encontre de Voo. Cet opérateur passe ainsi de la cinquième à la sixième position dans le classement 2015 des opérateurs pour lesquels le service de médiation a traité le plus de plaintes.

6.1. EXEMPLE DE PLAINTÉ

Le service de médiation a reçu le 14 août 2015 une lettre de Madame H. à la suite d'une série de mises en demeure envoyées par Voo. Selon elle, ces mises en demeure concernaient des factures non justifiées. Madame H. avait dressé un

aperçu de toutes les factures concernées et mentionnait des doubles facturations et montants facturés en trop.

Après avoir introduit une plainte auprès du service de médiation, Madame H. a fait savoir qu'elle continuait de recevoir des sommations concernant le solde contesté. Le service de médiation a dû demander à plusieurs reprises à Voo de suspendre la procédure de recouvrement lors du traitement du dossier. Malgré l'insistance du service de médiation, Madame H. a continué de recevoir des courriers de la société de recouvrement mandatée par l'opérateur.

Le 7 septembre 2015, Voo a finalement informé le service de médiation que le point de vue de Madame H. était justifié, après quoi les montants dus ont été crédités et le dossier clôturé auprès de la société de recouvrement.

Le dossier s'est clôturé sur un accord à l'amiable le 10 septembre 2015.

6.2. COMMENTAIRE

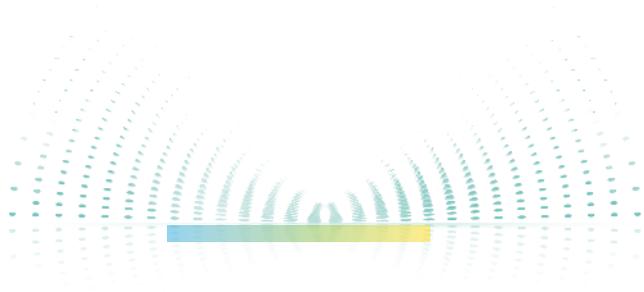
La plainte exposée met au jour le principal problème de 2015 concernant Voo, à savoir la facturation. Bien qu'en 2015, un accord à l'amiable ait pu être atteint dans 97,58 % des plaintes adressées à l'encontre de Voo, cela n'implique nullement que cet opérateur se distingue par une collaboration fluide avec le service de médiation et une ouverture à la conciliation avec les clients. Dans de nombreux cas, Voo n'a pas procédé à une analyse poussée des plaintes et remet toujours des éléments de réponse très succincts et souvent incomplets. La majorité des accords à l'amiable n'ont, par conséquent, pu être atteints qu'à l'issue de négociations intenses avec le service de médiation. Il est particulièrement déplorable de constater que Voo n'utilise pas les plaintes confiées au service de médiation pour élaborer une solution correcte et ainsi réduire les désagréments des utilisateurs lésés. Bien que les statistiques laissent penser le contraire, force est de constater que Voo n'a pas utilisé cette remarque structurelle, déjà formulée dans le rapport annuel 2014, pour optimiser la collaboration avec le service de médiation en 2015.

7. M7GROUP

En 2015, le service de médiation a traité 247 plaintes visant l'opérateur M7Group, l'entreprise qui gère les opérateurs télécoms TV Vlaanderen et TéléSAT, surtout connus pour leur offre en télévision satellite. M7Group suit ainsi la tendance générale de baisse des plaintes, vu que le service de médiation avait encore traité 373 plaintes formulées à l'encontre de cet opérateur en 2014.

7.1. EXEMPLE DE PLAINTÉ

Monsieur V. a informé le service de médiation le 19 août, par le biais d'un formulaire en ligne, que TV Vlaanderen avait converti sa formule d'abonnement (Basispakket) en un plan tarifaire plus onéreux (Basic), sans le lui avoir demandé. À l'occasion d'un contact de première ligne, TV Vlaanderen a simplement activé le pack "Basic Light", moins cher, pour Monsieur V. Il s'attendait cependant à un règlement avec



effet rétroactif vu que le changement d'abonnement non demandé avait impliqué un coût supplémentaire de 48€.

Dans le cadre de la plainte introduite auprès du service de médiation, TV Vlaanderen a fait savoir le 1^{er} septembre 2015 qu'il allait répondre aux attentes de Monsieur V. Dans ce cadre, les factures contestées ont été recalculées sur la base de la formule plus avantageuse, "Basic Light". Après confirmation par TV Vlaanderen du remboursement de l'excédent aux environs du 15 octobre 2015 à Monsieur V, le dossier a été clôturé par un règlement à l'amiable le 6 octobre 2015.

7.2. COMMENTAIRE

Même si M7Group a enregistré une baisse du nombre de plaintes, quelques problèmes structurels ont été mis au jour lors du traitement des plaintes Médiation en 2015. Ce sont surtout les plaintes concernant des questions contractuelles – dont le dossier exposé ci-dessus est un exemple typique – et en moindre mesure des plaintes concernant des pannes qui sont les plus nombreuses. En ce qui concerne cette dernière catégorie de plaintes, il convient de constater que des clients du M7Group, confrontés à des problèmes techniques lors de l'utilisation de la téléphonie fixe et Internet, ont parfois dû attendre des mois avant qu'une solution leur soit fournie. Par analogie aux plaintes similaires introduites à l'encontre de Scarlet, c'est également, dans le cas de M7Group, une collaboration lacunaire avec le gestionnaire de réseau Proximus qui est à la base des problèmes récurrents.

Par rapport à 2014, le service de médiation a constaté en 2015 une amélioration de la collaboration avec M7Group. L'opérateur a fourni de considérables efforts pour réduire les délais de réaction dans les plaintes Médiation, bien qu'une amélioration soit encore possible sur ce point. Le fait que M7Group dispose toujours de trop peu de gestionnaires de dossiers a constitué un obstacle à une collaboration optimale.

Bien que le traitement des plaintes formulées à l'encontre de M7Group ait souvent demandé des efforts intenses au service de médiation, un accord à l'amiable a, cependant, pu être atteint dans 86,64 % des plaintes introduites en 2015. Ainsi, M7Group est en deçà de la moyenne de tous les opérateurs, qui est de 92,48 %. Par rapport à 2014, année lors de laquelle 90,88 % des plaintes Médiation avaient été clôturées sur un accord à l'amiable, M7Group s'est montré moins ouvert à la conciliation. Par ailleurs, le service de médiation n'a, en 2015, approuvé le point de vue de M7 Group que dans 4 des 26 recommandations.

8. NUMERICABLE

En 2015, le service de médiation a traité 233 plaintes visant Numericable. Cela indique un léger repli par rapport à 2014, année lors de laquelle le service de médiation avait traité 239 plaintes visant cet opérateur. Numericable a ainsi conservé sa huitième position dans le classement des opérateurs.

8.1. EXEMPLE DE PLAINTÉ

Monsieur D., gestionnaire IT de la société F., a introduit le 13

mars 2015 une plainte contre Numericable par le biais du formulaire en ligne du service de médiation. Il avait envoyé le 8 décembre 2014 un courrier recommandé à cet opérateur l'invitant à mettre un terme aux services le 31 décembre 2014. Cependant, la société F. a continué de recevoir des factures de Numericable. Bien que l'opérateur ait confirmé le 18 février par e-mail qu'il allait procéder aux rectifications nécessaires, il n'a pas respecté cet engagement. Monsieur D. a, à chaque fois, dû reconfirmer sa demande de résiliation et a demandé au service de médiation d'intervenir dans ce litige n'en finissant pas.

Dans son point de vue du 17 mars 2015, Numericable a fait savoir que cette résiliation avait été effectuée avec effet rétroactif au 31 décembre 2014. L'opérateur a présenté ses excuses à Monsieur D. et lui a remboursé l'excédent. Le dossier a, dès lors, pu être clôturé le 18 mars par un accord à l'amiable.

8.2. COMMENTAIRE

Le service de médiation a constaté que la majorité des 233 plaintes Médiation traitées visant Numericable en 2015 avaient trait à la facturation. Plusieurs dizaines de plaintes étaient dues au fait que Numericable n'avait pas toujours accepté la demande de résiliation du client, qui continuait de recevoir des factures non justifiées. Comme l'illustre la plainte citée, les rectifications n'ont été effectuées que dans le cadre du traitement des plaintes Médiation. Cette situation est étonnante, vu qu'il s'agit de plaintes simples, devant en principe pouvoir être résolues en première ligne. En outre, il convient de se demander si Numericable a adopté ou non des mesures structurelles pour désormais traiter correctement les demandes de résiliation des clients.

Ceci n'empêche en rien le fait que le service de médiation est satisfait de la collaboration avec Numericable. Cet opérateur s'est distingué en 2015, d'une part, par une vitesse de réaction très rapide pendant la médiation et, d'autre part, par une orientation "solution". En 2015, le service de médiation a pu atteindre un règlement à l'amiable pour 95,71 % des plaintes visant Numericable. Bien que ce pourcentage soit inférieur à celui de 2014 (96,65 %), Numericable dépasse, en 2015, la moyenne de tous les opérateurs (92,48 %). Sur les neuf recommandations formulées en 2015 dans le cadre de plaintes contre Numericable, 6 l'ont été en faveur de l'opérateur. Les 3 recommandations restantes ont été suivies par Numericable.

9. B.LITE

En 2015, le service de médiation a traité 140 plaintes visant B.Lite. Cela représente plus du quintuple par rapport à 2014, année lors de laquelle le service de médiation avait traité 24 plaintes contre B.Lite. En raison de cette forte augmentation, B.Lite est le seul nouveau venu dans le top dix des opérateurs à l'origine du plus grand nombre de plaintes Médiation. Comme la description et l'analyse de la plainte décrite ci-après l'illustrent, la collaboration avec B.Lite a constitué, en 2015, une expérience extrêmement négative pour le service de médiation.



9.1. EXEMPLE DE PLAINTE

Monsieur T. a fait appel le 3 mai 2015, par e-mail, au service de médiation après avoir reçu une mise en demeure d'un bureau d'avocats, réclamant 250 € pour le compte de B.Lite, car le client n'aurait jamais restitué le modem de cet opérateur. Monsieur T., faisant état de pratiques d'escroquerie et d'extorsion, a signalé que le modem en question avait effectivement été restitué à B.Lite après la cessation de son abonnement Internet et qu'après maints rappels, sa réception avait été confirmée par un collaborateur de cet opérateur.

Environ deux mois après l'introduction de la plainte auprès du service de médiation, B.Lite n'avait toujours pas adopté de point de vue. De son côté, le service de médiation a tenté de joindre par téléphone une personne de contact de B.Lite ainsi que le service clientèle, mais force a été de constater que cet opérateur n'était pas non plus joignable par le biais de ce canal. Il est, en outre, apparu que le bureau d'avocats Lievens & Lievens, chargé du recouvrement du montant dû, n'était pas non plus joignable par téléphone.

Il était clair que Monsieur T. avait effectivement restitué le modem à B.Lite. Le dossier contient non seulement une preuve de la restitution du modem par le biais d'un envoi recommandé bpost, mais aussi un e-mail du 3 décembre 2014 dans lequel un collaborateur de B.Lite confirme la bonne réception du modem.

Par conséquent, le service de médiation a recommandé à B.Lite, le 1^{er} juillet 2015, de créditer le montant facturé contesté de 250 € pour le modem.

Le 29 juillet 2015, le service de médiation a reçu une réaction du bureau d'avocats Lievens & Lievens signalant que la facturation contestée avait été annulée.

9.2. COMMENTAIRE

La forte augmentation du nombre de plaintes à l'encontre de B.Lite est exclusivement due à une seule problématique spécifique. Le service de médiation a, en effet, reçu en 2015 des dizaines de plaintes d'utilisateurs confrontés à une invitation de paiement d'un montant de 250 € de la part du bureau d'avocats Lievens & Lievens pour non-restitution du modem de B.Lite. Dans certains cas, les plaignants affirmaient avoir restitué le modem et, dans d'autres cas, ils avaient tenté de le faire, mais le modem n'était ni repris par l'opérateur ni par un point de vente. La plupart des utilisateurs ont restitué le modem à l'issue de la faillite de B.Lite. Selon le site Web de l'opérateur, cette faillite a été annulée par la Cour d'appel de Bruxelles le 31 octobre 2014. Cette décision a, manifestement, poussé B.Lite à récupérer des frais pour la non-restitution de modems. Sur la base des plaintes, on peut constater que B.Lite a agi de manière irréfléchie et n'a pas tenu compte de l'intention qu'avaient de nombreux utilisateurs de restituer les modems.

Tout aussi accablant pour B.Lite est le fait que l'opérateur était pratiquement injoignable par les plaignants en première ligne

et qu'il n'a nullement été question de collaboration fluide avec le service de médiation, comme l'illustre la plainte décrite ci-dessus. Comme le service de médiation a reçu, à partir de juillet 2015 des réactions standard du bureau d'avocats désigné par B.Lite, la plupart des dossiers traités ont pu être clôturés par un accord à l'amiable. Les plaintes traitées auparavant ont été, en raison de l'absence de feedback de l'opérateur, traitées à l'aide d'une recommandation. Il n'est, dès lors, pas étonnant de constater que les plaintes visant B.Lite, traitées par le service de médiation en 2015, ont fait l'objet d'un nombre nettement inférieur d'accords à l'amiable en comparaison à la moyenne de tous les opérateurs (71,43 % contre 92,48 %).

Lors du dernier trimestre de 2015, le service de médiation a constaté que B.Lite n'apportait nullement sa contribution à la mission de conciliation du service de médiation. Les quelques dossiers ouverts ont dû être clôturés sur une recommandation en défaveur de l'opérateur. Au vu de l'absence de réaction de la part de B.Lite dans un délai de deux fois 20 jours ouvrables, ces recommandations sont devenues exécutoires.

10. SCHEDOM-DOMMEL

En 2015, le service de médiation a traité 71 plaintes visant Schedom-Dommel. Il s'agit d'un statu quo par rapport à 2014, année lors de laquelle 72 plaintes avaient été traitées pour cet opérateur.

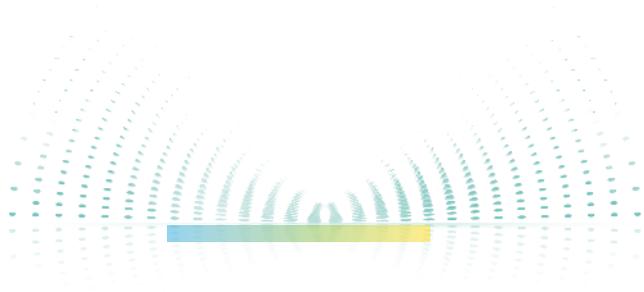
10.1. EXEMPLE DE PLAINTE

Monsieur C. a envoyé le 6 janvier 2015 une plainte par le biais du formulaire en ligne du service de médiation. Dans sa déclaration, Monsieur V. a expliqué qu'entre le 30 octobre et le 2 décembre 2014, il n'a pu disposer d'un accès à Internet fonctionnel vu que son opérateur, Schedom-Dommel, avait, selon lui, procédé très tardivement au déménagement de sa connexion. Monsieur V. s'attendait à ce que la redevance d'abonnement de l'ensemble de la période pendant laquelle il n'a pas eu accès à Internet soit créditée.

Schedom-Dommel a fait savoir le 8 janvier 2015 qu'un déménagement intervenait en principe dans le mois suivant le paiement des frais de déménagement par le client. Dans ce cas, le déménagement avait été demandé le 31 octobre 2014, payé le 19 novembre 2014 et effectué le 2 décembre 2014. Selon Schedom-Dommel, il n'était, dès lors, nullement question d'irrégularité, d'autant plus que Monsieur V. n'aurait pas insisté sur l'urgence lors de sa demande de déménagement, raison pour laquelle il ne pouvait demander le remboursement des frais d'abonnement.

Dans sa réaction du 19 janvier 2015, Monsieur V. a signalé que Schedom-Dommel était responsable du paiement tardif vu qu'il disposait d'une domiciliation en faveur de son opérateur. Il était, par ailleurs, parti du principe que le déménagement serait de toute manière effectué rapidement, ce qui explique pourquoi il n'a nullement fait état de l'urgence de la situation.

Malgré les efforts de médiation, Schedom-Dommel n'a toujours pas accédé aux attentes de Monsieur V. L'opérateur a signalé que lorsqu'un client demandait un déménagement



d'urgence, il était invité à payer les frais de déménagement par virement au lieu d'attendre la domiciliation. Selon Schedom-Dommel, toutes les informations relatives à la procédure de déménagement étaient disponibles sur son site Web.

Lors de la formulation de la recommandation, le service de médiation a initié une enquête concernant les informations fournies par Schedom-Dommel sur son site Web à propos de la procédure de déménagement. Cette enquête a mis au jour le fait que les informations en ligne ne correspondaient pas au point de vue adopté par Schedom-Dommel lors du traitement des plaintes. Selon le site Web, le délai d'attente s'élevait, en effet, à maximum un mois à compter de la date de demande de déménagement. Les informations du site Web mises à part, le service de médiation estime qu'un manque de communication peut être imputé à Schedom-Dommel. Ce dernier aurait dû immédiatement informer le plaignant, à l'issue de sa demande de déménagement, de la possibilité qui existait de procéder au paiement des frais de déménagement par virement afin de réduire le délai d'attente. Il est regrettable que Schedom-Dommel transmette uniquement ces informations importantes aux clients signalant de manière explicite le caractère urgent du déménagement demandé. En outre, on peut se demander pourquoi Schedom-Dommel n'invite pas les clients à communiquer la date de déménagement souhaitée. Si Schedom-Dommel l'avait fait, il aurait été en mesure de mieux anticiper les attentes de Monsieur V., ce qui aurait été favorable aux relations avec ce client et aurait permis d'éviter des plaintes de ce type.

Au vu de la communication lacunaire de Schedom-Dommel, le service de médiation a recommandé à l'opérateur, le 23 mars 2015, d'accéder à la demande de Monsieur V., à savoir de créditer les frais d'abonnement imputés entre le 30 octobre

2014 et le 2 décembre 2014. Le service de médiation a, par ailleurs, ajouté dans ses considérations que Schedom-Dommel pouvait tirer des informations utiles de cette plainte en vue d'optimiser les processus de déménagement (et plus particulièrement la communication y relative), ce qui constitue déjà en soi un motif pour montrer de la reconnaissance au plaignant, Monsieur V.

Le 8 avril, le service de médiation a reçu une réaction de Schedom-Dommel, indiquant que l'opérateur était prêt à offrir une compensation sous la forme d'une prolongation gratuite de l'abonnement pour une période de deux semaines.

10.2. COMMENTAIRE

Bien que les dossiers traités en 2015 à l'encontre de Schedom-Dommel n'aient pas mis au jour de thème prédominant, la communication lacunaire est le fil rouge qui s'est dégagé des déclarations des plaignants.

Tout comme en 2014, Schedom-Dommel s'est distingué en 2015 comme l'un des opérateurs les moins ouverts à la conciliation. Dans pas moins de 30,99 % des plaintes, une recommandation a dû être établie en 2015 par le service de médiation. La plainte décrite ci-dessus est représentative de l'attitude rigide et peu orientée clients adoptée une nouvelle fois par Schedom-Dommel en 2015.

Le service de médiation déplore également que Schedom-Dommel, dans le cas de plaintes introduites en français, continue de ne pas fournir des éléments de réponse dans la langue du client. Dans certains cas, Schedom-Dommel réagit également tardivement.

C. → Recommandations aux opérateurs

Dans 92,48 % de toutes les plaintes traitées en 2015 par le service de médiation, ce dernier a pu obtenir un accord à l'amiable. Ce résultat positif n'ôte cependant rien au fait que les opérateurs peuvent fournir davantage d'efforts en vue d'une prestation de services encore plus optimale envers les clients.

Le service de médiation exhorte une fois encore les opérateurs à accueillir de manière positive les plaintes introduites par le biais du service de médiation.

Tout d'abord, les opérateurs ont ainsi une nouvelle opportunité de donner une nouvelle tournure à un litige avec un utilisateur, soit en expliquant la situation, soit en adoptant une mesure orientée client par laquelle un accord à l'amiable peut être atteint.

Par ailleurs, les plaintes Médiation mettent souvent au jour des éléments très intéressants pouvant donner lieu à l'optimisation de plusieurs facettes de la prestation de services. Les domaines problématiques donnant lieu à

des plaintes Médiation répétitives indiquent souvent des problèmes structurels, qui devraient inciter les opérateurs à adopter immédiatement des mesures afin de normaliser certaines situations.

Le service de médiation a constaté en 2015 que la plupart des opérateurs voyaient encore trop peu les plaintes Médiation comme une opportunité d'apporter des améliorations structurelles. Dans ces conditions, le service de médiation continue de recevoir des plaintes Médiation concernant des thèmes récurrents.

En l'absence d'accord à l'amiable, le service de médiation clôture la plainte individuelle par le biais d'une recommandation, dans laquelle tous les éléments et justificatifs du dossier sont pris en considération et comparés aux dispositions légales et contractuelles ainsi qu'au principe d'équité. Bien qu'une recommandation ne soit pas contraignante, nous nous attendons à ce que les parties concernées la prennent en compte, parce qu'une recommandation repose toujours sur les constatations du service de médiation en sa qualité d'instance neutre et indépendante, s'étant forgée



une considérable expertise grâce au traitement de centaines de milliers de plaintes télécoms au cours de son existence. Néanmoins, le service de médiation a dû constater que, par rapport à 2014, proportionnellement moins de recommandations formulées en faveur de plaignants avaient été suivies par les opérateurs. Le service de médiation invite donc les opérateurs à faire preuve de davantage d'autocritique et d'autoréflexion lors de la prise en considération des recommandations du service de médiation et à tenir davantage compte de ses arguments.

La collaboration pratique des opérateurs avec le service de médiation n'a été, en 2015, problématique que dans des cas isolés. Ce n'est que dans le cas de B.Lite qu'un problème structurel a été rencontré, en raison de l'absence d'interlocuteur et de la quasi-impossibilité de joindre cet opérateur. La collaboration avec Schedom-Dommel et, en moindre mesure avec M7Group, aurait également pu être meilleure en 2015, tout particulièrement en ce qui concerne l'accessibilité de leurs points de contact. Dans le cas de Schedom-Dommel, il a même été question, tout comme en 2014, de refus de traitement de plaintes introduites en français, alors qu'il s'agit de la langue du plaignant. Le service de médiation invite donc, une nouvelle fois, les opérateurs susmentionnés à améliorer la collaboration en assurant une accessibilité optimale des interlocuteurs et en respectant davantage les clients faisant appel au service de médiation en communiquant avec eux dans leur langue.

Les délais de réaction adoptés par les opérateurs en 2015 pour apporter des éléments de réponse au service de médiation sont généralement acceptables et ont globalement évolué positivement par rapport à 2014. La plupart des opérateurs ont tenu compte de la loi du 4 avril 2014 portant insertion du Livre XVI, "Règlement extrajudiciaire des litiges

de consommation" dans le Code de droit économique qui stipule qu'à partir du 1^{er} juin 2015, les entités qualifiées doivent communiquer dans les 90 jours calendrier qui suivent la réception de la demande l'issue du règlement du litige aux parties. Les obligations légales mises à part, l'orientation client doit être considérée comme une raison importante de contribuer à un traitement rapide des plaintes Médiation. Cela n'ôte cependant rien au fait que des efforts supplémentaires sont encore attendus de la part d'opérateurs comme M7Group, B.Lite et Schedom-Dommel pour qu'ils adoptent dans un délai raisonnable un point de vue dans le cadre de plaintes Médiation. Proximus, Telenet et Base ont, également, dans un nombre limité de dossiers traités en 2015, transmis tardivement leur point de vue au service de médiation. Ces opérateurs sont, dès lors, également invités à comprendre l'importance d'un feed-back rapide dans toutes les plaintes Médiation afin de réduire au maximum les désagréments pour le plaignant.

Bien que le service de médiation présume que la baisse du nombre de plaintes Médiation soit partiellement due à une meilleure accessibilité des opérateurs et à un traitement globalement plus optimal des plaintes de première ligne, il convient de constater qu'en 2015, ce point reste problématique. Le fait que les opérateurs, et plus particulièrement Proximus et Telenet, se désintéressent souvent en première ligne de litiges concernant l'imputation de services pour des tiers (comme les services M-Commerce et SMS premium) a conduit à une grande insatisfaction de la part des utilisateurs et constitue l'un des principaux points de critique du service de médiation concernant le fonctionnement des opérateurs. Il est, dès lors, fortement recommandé de ne plus négliger ce groupe de plus en plus important de victimes et, conformément aux directives, de désormais étudier leurs plaintes de manière poussée en première ligne.

```
..._array[a], c) && (c === inp_array[...  
..._array[a], use_systemjs...  
...length - 1].b, inp_array)); }  
...se(); b = m(a, " "); -1 < b &&  
...oid 0); -1 < b && a.splice(b, 0  
... a.splice(b, 1); return a; }  
...place(RegExp(" ", "g"), " "); }  
...for (var c = 0, d = 0; d < b.leng  
...; } return c; } function m(a,  
... = 0; d < a.length; d++) { if (a[d]  
... } return c; } function s(a) {  
... = 1: "-" === a[0] && (b = "
```

34



4. Plaintes relatives à la facturation des services M-Commerce

facture n° 514508148
émise le 11/06/200
vos coordonnées :

20070250
08 7439

EDF210051/F1199000

facture / mobile
C 04204



510

PLAINTES VISANT PROXIMUS
CONCERNENT LA FACTURATION
DES SERVICES M-COMMERCE.



*Augmentation significative
depuis 2013 du nombre
de plaintes Médiation
relatives à la facturation
des services M-Commerce.*

35



| | |
|--|-----------|
| 4. PLAINTES RELATIVES À LA FACTURATION DES SERVICES M-COMMERCE | 35 |
| A. Contexte | 36 |
| B. Exemples | 36 |
| C. Attitude de l'opérateur dans le cadre des plaintes en première ligne | 37 |
| D. Attitude de l'opérateur dans le cadre du traitement des plaintes Médiation | 38 |
| E. Point de vue du service de médiation | 39 |
| F. Derniers développements | 39 |
| G. Autres services de tiers | 40 |
| H. Opérateurs de télécommunications en tant que percepteurs de fonds pour des services assurés par des tiers | 41 |
| I. Possibilités de blocage | 42 |
| J. Recommandations | 42 |



A. → Contexte

Le commerce mobile (ou M-Commerce) est un canal de vente en ligne qui passe par une connexion à Internet mobile, à partir, par exemple, d'un smartphone ou d'une tablette. De plus en plus nombreuses sur le marché, les applications de M-Commerce sont également très variées. Le paiement des achats réalisés via M-Commerce s'effectue généralement à l'aide d'une carte de crédit ou de débit. Certains services M-Commerce peuvent également être facturés par l'opérateur de télécommunications auprès duquel l'utilisateur a souscrit un abonnement mobile.

Bien que ces services ne soient pas assurés par l'opérateur, ce dernier est, toutefois, responsable de la facturation et de la perception des montants imputés. En cas de litige entre un utilisateur et son opérateur, le service de médiation pour les télécommunications est légalement compétent pour intervenir. Le service de médiation est donc également compétent lorsque la facturation des services M-Commerce par le biais d'un opérateur de télécommunications entraîne le dépôt d'une plainte.

36 

Au milieu de l'année 2013, le service de médiation a enregistré les premières plaintes relatives à des services M-Commerce visant des opérateurs de télécommunications. Ces plaintes, une vingtaine au total, concernaient essentiellement la facturation par Proximus des services Wister. En 2014, le service de médiation a été sollicité pour une cinquantaine de plaintes relatives à la facturation de services M-Commerce. À nouveau, il s'agissait essentiellement de cas de facturation par Proximus. Durant la même année, un nouveau service M-Commerce a vu le jour : Ero247.com. Les plaignants affirmaient ne pas être au courant de la moindre activation de services par cette société. Plusieurs mois ont été nécessaires avant que Proximus ne prenne la décision structurelle de suspendre sa collaboration avec ce fournisseur et d'indemniser les utilisateurs lésés qui avaient fait appel au service de médiation et dont le dossier était encore en traitement.

Face à l'augmentation considérable du nombre de plaintes relatives aux services M-Commerce, le service de médiation a créé le 1er janvier 2015 une catégorie de plaintes distincte pour ce type de litiges, ce qui nous permet désormais de recueillir des informations plus précises au regard du nombre de plaintes déposées. Ainsi, en 2015, le service de médiation a enregistré 592 plaintes relatives à la facturation de services M-Commerce, visant divers opérateurs de télécommunications. Contrairement à la tendance générale à la baisse du nombre de plaintes, cette catégorie de litiges connaît depuis

2013 une croissance significative. Face à cette situation, nous avons décidé d'approfondir l'examen de cette problématique dans le présent chapitre.



Comme les années précédentes, Proximus – avec 510 dossiers – arrive en tête quant au nombre de plaintes enregistrées par le service de médiation en 2015 en matière de facturation de services M-Commerce. Loin derrière, les autres principaux opérateurs mobiles, à savoir Mobistar, Base et Telenet, ont respectivement fait l'objet de 54, 14 et 11 plaintes. Le service de médiation en conclut que, depuis son apparition, les litiges relatifs aux services M-Commerce concernent essentiellement Proximus.

En 2015, les services M-Commerce ont pris de l'ampleur par rapport aux années précédentes. En effet, divers prestataires et produits tels que Mobile Academy, Cellspice, Mevida, Bumbalee, Allopass, Wallpapers WhatsApp, Comizzo, Rentabiliweb Payglam, Wister, Fclips et Etri, figurent au nombre des services mentionnés sur les factures contestées. Le motif des plaintes demeure en revanche le même au fil du temps : les plaignants affirment à l'unisson ne pas avoir activé ou utilisé ces services M-Commerce.

Afin d'illustrer plus clairement cette problématique, nous développerons, au paragraphe suivant, trois exemples représentatifs des plaintes reçues. Nous nous pencherons ensuite en détail sur l'attitude des opérateurs, tout d'abord en première ligne puis pendant la médiation, ainsi que sur le point de vue du service de médiation. Nous présenterons ensuite une analyse concise des plaintes médiation relatives à d'autres services proposés par des tiers également facturés par les opérateurs. Nous reviendrons sur les questions de principe soulevées lorsqu'un opérateur de télécommunications intervient en tant que percepteur de fonds pour le compte de tiers, tels que les fournisseurs de services M-Commerce. Après nous être attardés sur les possibilités de blocage de ces services à titre de mesure préventive, nous formulerons des recommandations basées sur notre expérience dans le traitement de centaines de plaintes relatives à la facturation de services M-Commerce.

B. → Exemples

Exemple 1

Depuis le 12 avril 2015, via ma facture de GSM, Proximus me facture chaque semaine 5 euros pour l'utilisation de Mobile Academy. Je n'ai personnellement jamais utilisé

ce site Web et je n'en connaissais même pas l'existence. Après avoir reçu la première facture, j'ai pris contact avec Proximus et on m'a assuré une première fois que tous les sites Web pour adultes seraient bloqués. Comme Proximus m'avait à nouveau facturé les services Mobile Academy



sur la facture suivante, j'ai repris contact avec le service clientèle de l'opérateur. On m'a alors dit que je devais moi-même m'arranger avec Mobile Academy. Nous avons ensuite adressé deux courriels à cette société, apparemment située à Dubaï, mais je n'ai reçu aucune réponse. J'ai donc, à nouveau, pris contact avec Proximus. Cependant, plus aucun interlocuteur ne souhaite m'aider. J'aurais éventuellement pu arrêter ou bloquer tous les paiements mobiles, mais je n'aurais alors plus eu la possibilité d'effectuer de paiements de stationnement. Cette solution n'était donc pas optimale. Je souhaite que Proximus prenne ses responsabilités et intervienne contre ces pratiques abusives puisque, en fin de compte, c'est bien par cette société que ces services sont facturés ! Je souhaite également que cet opérateur me rembourse les montants perçus s'il ne peut prouver que je suis dans mon tort. De plus, je ne connais absolument pas l'objet de ces montants facturés. Les factures de Proximus ne contiennent aucune information détaillée et ne renseignent pas les coordonnées de Mobile Academy. (...) Je reçois encore chaque semaine un SMS de la part de Mobile Academy, je crains donc que Proximus continue à me facturer ces services auxquels je n'ai pas souscrit.

Exemple 2

J'ai constaté que ma facture Proximus du mois de juillet était plus élevée que d'habitude. Le 18 août 2015, j'ai reçu le message suivant d'un service intitulé Mevida: "message gratuit de Mevida: vous avez déjà dépensé 30 euros ce mois-ci pour le service Mevida. Pour arrêter: http://m.be.mevida.me/unsubscribe_me ou téléphoner 02/2900256." Lors de mon entretien téléphonique avec ce service, j'ai été réorienté vers une adresse e-mail auprès de laquelle je pouvais introduire une plainte. Personne n'était disposé à m'aider davantage par téléphone. Selon mes interlocuteurs, j'avais activé ce service le 28 juillet 2015. Cela n'a cependant jamais été le cas. J'ai ensuite appelé Proximus où l'on m'a informé que le montant facturé était reversé à Mevida. Le service clientèle de Proximus s'est montré indifférent et ne m'a été d'aucune aide. J'exige une explication pour cette escroquerie. Il s'agit manifestement d'une entreprise néerlandaise ayant un site Web mexicain, ce qui soulève de nombreuses questions. Il s'agit de pratiques scandaleuses...

Exemple 3

Je suis client chez Proximus où j'ai souscrit à un forfait de 15 euros par mois. Au mois de juin, j'ai subitement reçu une facture de 30 euros. Après vérification, outre mon abonnement mensuel, un montant supplémentaire de 15 euros m'avait été facturé. Après quelques recherches, il est apparu qu'il s'agissait d'une facturation de 3 euros par semaine pour un service inconnu, à savoir Wallpapers WhatsApp. Bien que WhatsApp soit à ma connaissance entièrement gratuit, j'ai immédiatement renoncé à l'appli de ce service. J'ai également pris contact avec WhatsApp. Mes interlocuteurs m'ont confirmé que leur service était gratuit et que mon numéro mobile n'avait fait l'objet d'aucune facturation. J'ai, à nouveau, pris contact avec Proximus via un formulaire de plainte. J'ai reçu une réponse après un certain temps. J'aurais fait usage des services de Wallpaper WhatsApp. Ceux-ci auraient été bloqués entre-temps. (...) Mon opérateur m'a affirmé qu'il n'avait rien à voir avec cette facturation (bien qu'il émette les factures) et qu'il fallait que je m'adresse à CM Telecom. Je ne connais pas cette société et n'ai aucune obligation contractuelle envers elle. Pour préserver mes droits, je me suis malgré tout exécuté et j'ai rempli un formulaire de plainte sur le site Web de CM Telecom. J'ai immédiatement reçu un message m'informant que je ne recevrais probablement pas de réponse avant plusieurs mois ! En juillet, j'ai reçu ma nouvelle facture de Proximus, à nouveau avec un montant supplémentaire. Il s'agissait une fois de plus d'une facturation pour Wallpapers WhatsApp. J'ai, de nouveau, rempli un formulaire de plainte auprès de Proximus. Dans sa réponse, Proximus mentionne que je n'avais pas encore renoncé à ce service payant (que je ne connais pas). Et ce, alors même que Proximus indiquait dans son précédent courrier avoir elle-même bloqué ce service payant. Je ne peux personnellement renoncer à rien, puisque je ne connais pas ce service Wallpaper WhatsApp, que je ne sais pas ce qu'ils fournissent ou vendent, que je n'ai aucun contrat ni aucune coordonnée, etc. (...) Le client est totalement démuni et le fournisseur, ici Proximus, y trouve son compte. (...) Je viens de recevoir un appel sur mon GSM d'une dame particulièrement impolie du "service clientèle" de Proximus. Cette dame était un vrai moulin à paroles. Je n'ai pas eu mon mot à dire. Je devais payer et je le ferais ! Et puis elle a raccroché. (...) J'espère que le service de médiation pourra envoyer un signal clair à Proximus et au gouvernement, afin de faire cesser ces pratiques frauduleuses.

C. → Attitude de l'opérateur dans le cadre des plaintes en première ligne

Les plaintes présentées ci-dessus montrent clairement que la plupart des plaignants n'ont, en aucune manière, pris l'initiative d'activer les services M-Commerce facturés. C'est généralement la facture qui éveille leurs soupçons et les sociétés, mentionnées sur les décomptes, leur sont totalement inconnues. Les informations figurant dans les rubriques des factures sont, en outre, tellement vagues que nombre d'utilisateurs ne peuvent se faire aucune idée de la nature des services visés.



Les plaignants font appel au service de médiation parce que leur opérateur ne leur a fourni aucune réponse ou aucune réponse satisfaisante en première ligne. Il ressort, en



effet, des plaintes que Proximus et, dans une bien moindre mesure, les autres opérateurs mobiles ne produisent aucun effort pour vérifier l'exactitude des factures. En première ligne, les plaignants s'entendent souvent purement conseiller d'entrer en contact avec les sociétés à l'origine des services M-Commerce visés. Bien que la plupart des plaignants soient prêts à suivre ces instructions, il apparaît que la prise de contact avec les prestataires de services ne débouche sur aucune solution. Comme il s'agit manifestement de sociétés étrangères, les plaignants sont souvent obligés de communiquer en anglais. Deux des trois exemples représentatifs cités montrent en outre que les sociétés concernées sont très difficilement, voire pas du tout, joignables. Si une communication est établie, il apparaît que le prestataire de services n'est pas en mesure de justifier la facturation et que les questions de l'utilisateur restent sans réponse.

Comme les services en cause sont chaque fois proposés sous la forme d'abonnement, il est capital pour les utilisateurs lésés que la désinscription soit bien effectuée. Encore une fois, cela ne va pas du tout de soi. Comme le montrent les exemples cités, la résiliation immédiate des services M-Commerce non sollicités ne peut pas être demandée de manière simple, ni via l'opérateur, ni via le fournisseur de services. D'après le premier exemple, Proximus recommande éventuellement à ses clients – dans le cadre des contacts de première ligne – d'activer un blocage afin de refuser tous les services payants sur le réseau. Comme beaucoup de clients utilisent fréquemment des services de paiement courants comme les tickets SMS de De Lijn et le stationnement via SMS, nombre de ces personnes ne sont pas prêtes à suivre la proposition de Proximus.

D. → Attitude de l'opérateur dans le cadre du traitement des plaintes Médiation

En vertu de sa compétence légale pour le traitement des plaintes d'utilisateurs visant les opérateurs de télécommunications, le service de médiation remplit son rôle dans le cadre de ces litiges pour autant que les plaintes soient recevables. Si la facturation des services M-Commerce s'effectue par le biais d'opérateurs de télécommunications, le service de médiation est bien compétent pour traiter les dossiers en question.

Dans sa réaction aux plaintes en médiation, Proximus a, essentiellement, insisté sur le fait que son rôle se limitait à percevoir les paiements au nom et pour le compte de tiers avec lesquels le client avait conclu un contrat. Toutefois, contrairement à ce qui se fait lors du traitement des plaintes en première ligne, les opérateurs finissent, la plupart du temps, par impliquer les fournisseurs de services lors du traitement des plaintes Médiation. Concrètement, les opérateurs soumettent la plainte aux fournisseurs de services concernés, leur demandent des informations (date de l'inscription, fichiers log des transactions, confirmation de l'utilisation du service, mention des tarifs) et demandent de procéder à la désinscription. Le service de médiation reçoit ensuite généralement les informations détaillées des fournisseurs de services, afin de soutenir le point de vue de l'opérateur. Proximus néglige cependant l'analyse critique de ces informations et ne s'étonne pas du fait que certaines demandes d'information restent sans réponse. S'il ressort des données du prestataire que la diffusion d'informations aux utilisateurs manque de transparence, les opérateurs ne s'alarment pas. Par analogie avec ce qui se fait lors du traitement des plaintes en première ligne, il apparaît également que Proximus prend ouvertement ses distances vis-à-vis de la contestation, à la différence près que, dans le cadre des plaintes Médiation, la désinscription du service M-Commerce visé est toujours confirmée.

Quoi qu'il en soit, le service de médiation est parvenu à un accord à l'amiable dans la majorité des dossiers relatifs à la facturation de services M-Commerce visant Proximus.

À l'issue de négociations très intenses avec le service de médiation, l'opérateur a, en effet, pris la décision de demander aux fournisseurs de services de rembourser les plaignants dont le dossier est ouvert depuis octobre 2015. Par rapport aux dossiers antérieurs, un certain nombre d'accords à l'amiable ont été trouvés, engageant les prestataires de services confrontés à la plainte Médiation.

Dans d'autres cas, les plaignants ont, explicitement, souhaité ne pas poursuivre la négociation par l'intermédiaire du service de médiation, une décision qui a conduit à la clôture de la plainte.

Enfin, dans un certain nombre de plaintes visant Proximus, des accords à l'amiable ont pu être trouvés au terme d'une phase d'après négociations menées par les services de l'opérateur, qui ont obtenu le remboursement des montants M-Commerce facturés dans les cas où ils concernaient un service ayant occasionné un nombre important de litiges. C'était, entre autres, le cas d'un certain nombre de plaintes Médiation relatives à Mobile Academy. Il est intéressant de souligner que seuls les clients Proximus dont la ligne mobile faisait partie d'un pack ont été indemnisés pour ce service M-Commerce spécifique. Les plaintes en médiation des abonnés mobiles de Proximus, qui ne disposaient pas d'un pack, ont été traitées par un autre service de l'opérateur, qui a adopté un point de vue différent au regard de la facturation contestée des frais de Mobile Academy. Il est inutile de souligner que cette attitude contradictoire de la part de deux services au sein même de Proximus a soulevé énormément de questions.

En 2015, les plaintes en médiation relatives à la facturation de services M-Commerce visant d'autres opérateurs que Proximus, ont toujours mené, à quelques exceptions près, à un accord à l'amiable. La plupart du temps, ces accords reposent sur la décision spontanée de l'opérateur de rembourser les frais contestés et de confirmer la désinscription de ce service.



E. → Point de vue du service de médiation

Le service de médiation ne peut accepter le fait que les opérateurs, et notamment Proximus, refusent généralement de justifier la facturation des frais contestés de services M-Commerce figurant sur leurs factures.

Le service de médiation estime que les opérateurs, en tant que partie facturant les services, ont l'obligation de justifier la facturation en cas de contestation. Le fait que la facturation ait trait à des services de tiers revêt, dans ce cadre, une importance moindre. Ces tiers sont, en effet, considérés comme des partenaires des opérateurs, qui utilisent le réseau de l'opérateur et qui paient une redevance à cet effet.

A ce titre, il convient également de se référer à l'article 1315 du Code civil qui stipule ce qui suit: "Celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit la prouver." En tant que partie facturant les services, les opérateurs exigent l'exécution d'une obligation entre le client et le fournisseur de services M-Commerce. La contestation de ces montants peut même entraîner la facturation de coûts supplémentaires et le blocage de la connexion si le client ne s'acquitte pas du paiement dans les délais. En application de l'article 1315 du Code civil, les opérateurs doivent, par conséquent, en cas de contestation de services M-Commerce sur leur propre facture, pouvoir rendre des comptes de manière détaillée à leurs clients.

Le service de médiation constate que les opérateurs ne respectent pas cette obligation et, dans le cadre du traitement des plaintes en première ligne, refusent même systématiquement d'entamer un véritable examen en collaboration avec les prestataires de services. La plupart du temps, ce n'est que si le plaignant fait appel au service de médiation que des contacts sont pris avec les fournisseurs de services M-Commerce. Les opérateurs ne vérifient cependant pas les informations obtenues et les transmettent apparemment au service de médiation sans entreprendre de démarches supplémentaires.

Le fournisseur explique généralement que l'inscription s'est faite au moyen d'une connexion data et indique une adresse IP. Le service de médiation estime cependant que l'adresse IP ne permet pas de vérifier s'il y a effectivement eu souscrip-

tion au service M-Commerce concerné. L'adresse IP d'un appareil mobile est, en effet, variable, ce qui exclut toute possibilité de contrôle. Sur la base de l'analyse de ces informations, le service de médiation conclut, par conséquent, dans chaque cas que l'opérateur ne fournit pas le moindre embryon de preuve de l'éventuelle souscription du plaignant aux services M-Commerce contestés.



En outre, il ressort très souvent des informations fournies par les prestataires de services qu'ils se rendent coupables de pratiques commerciales mensongères, manquant de transparence et/ou contraires à l'éthique. Ces entreprises recourent de toute évidence souvent à une forme de vente forcée en offrant, lors de connexions Internet mobiles, leurs services non sollicités par le biais d'un pop-up, lequel peut être très difficile à éviter. Le fait qu'un service d'abonnement M-Commerce puisse être activé par la simple insertion d'un numéro de GSM permet, selon nous, que l'inscription soit le fait de tiers, ce qui est également inacceptable. En outre, le service de médiation a constaté que de nombreux prestataires de services n'informaient pas ou pas suffisamment les utilisateurs sur les modalités de désinscription, ce qu'illustrent les exemples mentionnés au point B de ce chapitre. Enfin, nous nous interrogeons sur le fait qu'un seul fournisseur propose des services sous l'appellation "Wallpapers WhatsApp". Comme l'illustre le troisième exemple mentionné, les utilisateurs associent ce nom au service gratuit de messagerie bien connu "WhatsApp". Le service de médiation est convaincu de se trouver en présence d'une stratégie délibérée du fournisseur de services faisant l'objet de la contestation, visant à faire croire à l'utilisateur, confiant, qu'il s'agit d'un service gratuit.

Sur la base des arguments susmentionnés, le service de médiation estime que la facturation des services M-Commerce par les opérateurs est la plupart du temps injustifiée.

F. → Derniers développements

Depuis le mois d'octobre 2015, Proximus a, radicalement, modifié sa façon de traiter les plaintes M-Commerce, qui représentent une part importante des problèmes de facturation rencontrés par les plaignants. En effet, cet opérateur exhorte depuis lors les prestataires de services concernés à rembourser les facturations contestées aux clients lésés, dans le cadre des dossiers en cours de traitement. Dans les faits, il apparaît que cette nouvelle procédure ne s'avère pas toujours efficace. Plusieurs plaignants ont dû faire, de nouveau, appel au service de médiation, après avoir remarqué que le remboursement par le prestataire de services n'avait toujours pas été effectué un mois plus tard. En outre, un certain nombre de

prestataires de services ont pris contact par téléphone avec les plaignants afin de pouvoir consulter leur facture. Dans un monde où le phishing (technique utilisée par des fraudeurs pour obtenir des renseignements personnels dans le but de perpétrer une usurpation d'identité) devient courant, il n'est pas étonnant que de nombreux plaignants n'aient pas été enclins à fournir de telles informations personnelles à une société qui leur était totalement inconnue. Comme la nouvelle procédure a, de plus, engendré un nombre significatif d'erreurs, à la mi-décembre 2015, le service de médiation a invité Proximus à y renoncer. L'opérateur a, ensuite, annoncé qu'il modifierait dès le début de 2016 sa méthode de



traitement des plaintes Médiation relatives à la facturation des services M-Commerce.

En réponse à l'offre de services M-Commerce, Proximus a, en décembre 2015, mis à disposition sur son site web, un lien offrant des informations détaillées sur les services fournis par des tiers. Cette page appelle les clients à payer, même en cas de contestation, le coût des services M-Commerce et SMS Premium, afin d'éviter des frais de rappels et le blocage de la ligne téléphonique. Toutefois, le service de médiation estime que les clients doivent pouvoir ne payer que les montants incontestés lorsque la facturation fait l'objet d'un différend.

Outre les différentes démarches de Proximus, il existe, théoriquement, depuis le 1er septembre 2015, une forme d'autorégulation au regard de l'exploitation de services M-Commerce. Cette réglementation, appelée "Directives GOF pour les services 'direct operator billing'", répond à un grand nombre de préoccupations que le service de médiation a enregistrées dans le cadre du traitement des plaintes.



Les directives GOF visent essentiellement un niveau accru de transparence dans l'exploitation des services M-Commerce. La publicité mensongère est bridée et la vente ou l'imposition de services via une bannière ou une page pop-up n'est plus tolérée. Les directives stipulent, en outre, que l'utilisateur final doit donner expressément son accord pour l'activation d'un service M-Commerce et que "la procédure d'achat sera toujours parcourue dans son intégralité, notamment par le biais d'un bouton d'achat et, si nécessaire, une confirmation de l'âge du client final et l'acceptation des conditions générales". Le document précise aussi explicitement que, pour toute forme de services d'abonnement, le prestataire de services doit prévoir une clause de vérification de l'âge par laquelle l'utilisateur final confirme qu'il est âgé de dix-huit ans ou plus. Les prestataires de services sont, de plus, désormais tenus d'envoyer à l'utilisateur final un SMS gratuit de confirmation de la souscription à un service d'abonnement, immédiatement après l'inscription à ce dernier, afin d'en informer l'utilisateur final. Les directives GOF prévoient également que l'utilisateur soit informé gratuitement une fois par mois au moyen d'un message standard de ses services d'abonnement M-Commerce actifs, du prix facturé pour ceux-ci et de la manière dont il peut se désinscrire de ces services. Si un utilisateur décide de bloquer ces



services, cette décision doit désormais être explicitement confirmée par le prestataire de services, répondant ainsi également aux préoccupations de nombreux plaignants. Ajoutons que les directives GOF prévoient que les prestataires de services mettent à la disposition de tout utilisateur une page Web personnelle sur laquelle le client trouvera notamment les informations relatives à la date d'achat et au tarif ainsi qu'une description du service souscrit. Il est, enfin, très important que les directives GOF reconnaissent que les utilisateurs finals ne sont pas les seuls à pouvoir s'adresser aux prestataires de services en cas de plainte, mais qu'il en va de même pour la partie assurant la facturation, à savoir l'opérateur. Dans les deux cas, c'est au fournisseur de services qu'il incombe de démontrer que les directives GOF ont bien été respectées, et de respecter certains délais lors du traitement des demandes d'informations et des litiges. Le non-respect des directives GOF entraîne, selon la réglementation, l'indemnisation de l'utilisateur lésé.



Bien que ces mesures répondent aux principales préoccupations des plaignants, comme l'a relevé le service de médiation lors du traitement des plaintes, l'avenir nous dira si l'instauration des directives GOF contribuera ou non à réduire le nombre de plaintes relatives aux services M-Commerce. L'autorégulation n'a, en effet, de sens que si elle est effectivement appliquée par les parties concernées. Cela implique, dès lors, que les prestataires de services respectent les diverses dispositions et que les opérateurs effectuent les contrôles nécessaires de manière à la fois correcte et approfondie en cas de plainte en première ligne et qu'ils prennent des mesures structurelles en cas d'infractions répétées. Le fait que le service de médiation ait enregistré entre le 01 septembre 2015, à savoir la date d'entrée en vigueur des directives GOF, et le 31 décembre 2015, un total de 361 plaintes relatives à la facturation de services M-Commerce n'est pas révélateur d'une tendance à la baisse du nombre de plaintes.

G. → Autres services de tiers

Outre les services M-Commerce, il existe d'autres services exploités par des tiers et pouvant être facturés par les opérateurs de télécommunications. C'est notamment le cas des services SMS premium et des services qui peuvent être consommés lors d'appels vers des numéros 090X. Tout comme dans le cas des services M-Commerce, les autres services de tiers consistent en des applications très variées telles que des jeux, des jeux-concours, des votes téléphoniques, des services érotiques, des sonneries, des trajets en transports en commun, du parking, etc. À l'instar du M-Commerce, la plate-forme de services SMS premium et les appels 090X

sont essentiellement utilisés comme moyen de paiement pour des services offrant une valeur ajoutée, à la différence près que les deux premiers médiums sont déjà utilisés depuis beaucoup plus longtemps.

La facturation de services SMS premium et, dans une moindre mesure, d'appels 090X a occasionné, au fil du temps, des milliers de plaintes auprès du service de médiation. D'après nos constatations lors du traitement de ce grand nombre de plaintes, il existe de fortes similitudes avec ce qui ressort des plaintes relatives à la facturation des services M-Commerce :



il s'agit généralement de pratiques commerciales manquant de transparence où la vente forcée, la dissimulation d'informations essentielles relatives à la nature du service, aux tarifs et aux modalités de désinscription et un traitement très sommaire des plaintes en première ligne sont monnaie courante. Le traitement des plaintes a, par ailleurs, révélé que certains prestataires de services proposaient à la fois des services SMS premium et des services M-Commerce.



Le service de médiation constate qu'au fil du temps, les nombreuses plaintes d'utilisateurs finals ont donné naissance à diverses initiatives via l'autorégulation ou des textes légis-

latifs en vue d'apporter des améliorations structurelles en matière d'exploitation de services SMS premium et d'appels vers des numéros 090X: la création d'un code de conduite relatif à l'offre de certains services par le biais des télécommunications en 2004, les directives GOF pour les services SMS premium en 2004 (mises à jour en 2008, 2010 et 2011) et l'arrêté royal établissant le Code d'éthique pour les télécommunications en 2011.

S'il ne fait aucun doute que ces initiatives ont permis de réduire le nombre de plaintes, il n'en demeure pas moins qu'en 2015, 518 et 152 plaintes ont encore été respectivement introduites auprès du service de médiation dans le cadre de litiges relatifs à la contestation par les opérateurs de services SMS premium et d'appels vers des numéros 090X. En ce qui concerne les plaintes relatives à des services SMS premium, nous observons même une augmentation par rapport à 2014, où nous avons enregistré 400 plaintes Médiation relatives à cette problématique.

H. → Opérateurs de télécommunications en tant que percepteurs de fonds pour des services assurés par des tiers

Les opérateurs de télécommunications ont pour mission principale de fournir des services de télécommunications aux utilisateurs. L'utilisation de services de télécommunications étant payante, il incombe, par conséquent, aux opérateurs de facturer l'utilisation de ces services à leurs clients. Cette facturation ne se limite cependant pas toujours aux simples services de télécommunications, tels que la redevance pour la connexion, les frais d'utilisation et la location ou l'achat éventuel(le) de l'équipement terminal. Les opérateurs sont, en effet, également de plus en plus souvent chargés de la perception de frais facturés pour les services de tiers.

La facturation par les opérateurs de télécommunications des services assurés par des tiers ne constitue pas un phénomène nouveau, à l'image des plaintes qui en découlent. En 2002 déjà, le service de médiation devait faire face à un nombre considérable de plaintes relatives à la facturation de services payants assurés par des tiers. À l'époque, ces plaintes se rapportaient à la facturation d'appels vers des numéros 090X à la suite de connexions internet par ligne commutée. En ce qui concerne cette problématique, le service de médiation avait pu constater que les prestataires de ces services commettaient diverses infractions à la législation et que les opérateurs, en tant que partie en charge de la facturation, devaient assumer leurs responsabilités et indemniser les utilisateurs lésés. Ce n'est qu'en décembre 2004 que les opérateurs ont pris des mesures structurelles à la suite de la publication d'un code de conduite qui a finalement conduit à la disparition de cette problématique qui avait occasionné plusieurs centaines de plaintes en médiation.

En 2006, le service de médiation avait noté, pour la première fois, une forte augmentation du nombre de plaintes relatives aux services SMS premium, également facturés par les

opérateurs. Malgré plusieurs initiatives réglementaires, qui ont, certes, favorisé une évolution positive de la situation, force est de constater que cette problématique a occasionné jusqu'à présent un nombre non négligeable de plaintes. Il en va de même pour la facturation d'appels vers des numéros 090X. Bien que la pratique des jeux téléphoniques, joignables via des numéros 0905, ait entre-temps été limitée, le service de médiation continue d'enregistrer des plaintes d'utilisateurs auxquels les opérateurs de télécommunications facturent des appels vers divers numéros de services "consultel". Les enquêtes menées dans le cadre de ces dossiers ont, en outre, révélé que les appels étaient souvent liés à des pratiques frauduleuses jouant, par exemple, sur la crédulité d'utilisateurs attirés par des cadeaux ou sur l'ignorance de primoarrivants allophones.

Le service de médiation a relevé que toutes ces formes de services, qui occasionnent des plaintes depuis plus de dix ans déjà, sont organisées par des prestataires dont la raison sociale revient chaque fois d'un dossier à l'autre. Citons par exemple CM Telecom. Nous sommes convaincus que cet acteur utilise chaque fois les failles de la réglementation pour offrir – voire imposer – des services à de très nombreux usagers des télécoms, sans respecter les normes en matière de transparence et de diffusion d'informations.

Au fil du temps, le service de médiation est déjà intervenu dans plusieurs milliers de plaintes introduites par des utilisateurs relatives à la facturation de services assurés par des tiers. Le service de médiation a, chaque fois, soulevé les problèmes structurels et informé de manière étayée les opérateurs via différents canaux des manquements, irrégularités et parfois infractions flagrantes à la législation. En concertation avec les opérateurs, le secteur a, de façon relativement tardive, souvent pris des initiatives en rédigeant des codes



de conduite. Il reste, toutefois, étonnant de constater que les opérateurs, qui ont, entre-temps, acquis une solide connaissance des plaintes occasionnées par les services de tiers, affichent un manque regrettable de proactivité lorsqu'un nouveau type de "third party services", comme les services M-Commerce, commence à occasionner des plaintes de nature structurelle. Le service de médiation déplore également le fait que les opérateurs n'agissent pas plus rapidement et ne développent pas de solutions proactives, en vue d'éviter une nouvelle série de plaintes d'utilisateurs finals lésés.

On peut également s'interroger sur le principe même en vertu duquel les opérateurs de télécommunications interviennent en tant que percepteur de fonds pour le compte de tiers, notamment lorsque ces opérateurs estiment ne pas avoir de comptes à rendre en cas de contestation. Le service de médiation constate également que, lorsqu'un client ne

paie pas dans les délais les facturations de services M-Commerce contestées, l'opérateur de télécommunications chargé de la facturation lance une procédure de recouvrement, ce qui peut entraîner la facturation de frais supplémentaires à la charge du client voire le blocage de sa connexion. Cela met donc en jeu un rapport de force vis-à-vis de l'utilisateur, qui n'a d'autre recours que le service de médiation pour obtenir réparation et est donc malgré tout contraint de payer dans les délais les montants contestés, afin d'éviter des conséquences plus fâcheuses encore.

Si nous pouvons comprendre que les fournisseurs de services considèrent le recours aux opérateurs de télécommunications comme un moyen très efficace leur permettant de percevoir les paiements relatifs à leurs services, ce procédé soulève, toutefois, de nombreuses questions d'un point de vue éthique.

I. → Possibilités de blocage

Lors du traitement des plaintes, le service de médiation constate que de nombreux utilisateurs confrontés à des facturations de services M-Commerce contestés essaient de bloquer ce type de services sur leur connexion afin d'éviter que ces faits ne se répètent. C'est ce qui ressort notamment du premier exemple cité ci-avant.



Le service de médiation doit, cependant, constater que Proximus, l'opérateur qui génère de loin le plus grand nombre de plaintes, offre uniquement la possibilité de bloquer simultanément l'ensemble des services M-Commerce et des services SMS premium. Les utilisateurs qui font activer un tel blocage ne peuvent, par conséquent, plus faire usage des services SMS premium courants et fiables dont beaucoup ne peuvent plus se passer, tels que le parking SMS et les tickets SMS De Lijn. En conséquence, nombre de plaignants renoncent finalement à leur souhait de bloquer certains services sur leur connexion.

Sur la base de son expérience dans le traitement des plaintes, le service de médiation est conscient du fait qu'il existe une demande de la part des utilisateurs des services télécoms, d'une part, pour utiliser les nombreuses facilités offertes par les prestataires de services SMS premium et M-Commerce et, d'autre part, pour bénéficier de mesures préventives en vue d'empêcher toute facturation de services non sollicités. Nous pensons par exemple aux mineurs qui empruntent le réseau de De Lijn à l'aide de tickets SMS mais qui, à la demande de leurs parents ou de leur tuteur, ne doivent pas être autorisés à avoir accès à des jeux ou à des applications de chat ou autres, proposés par le biais de services payants M-Commerce et SMS premium.

Sur la base de cette préoccupation des utilisateurs, le service de médiation a recommandé à Proximus de différencier son offre de possibilités de blocage et de proposer des options de blocage sur mesure en fonction des utilisateurs. À ce jour, Proximus n'a cependant donné aucune suite positive à cette recommandation.

Dans le cas de Mobistar et de Base, il existe une offre plus différenciée d'options de blocage, en ce qui concerne les services proposés par des tiers.

J. → Recommandations

Le marché des services M-Commerce recèle un important potentiel et devrait vraisemblablement connaître une forte croissance au cours des prochaines années, portée par l'utilisation accrue des smartphones et le déploiement massif des différentes applications. Cependant, le secteur ne profitera nullement d'un marché M-Commerce confronté à de nombreuses plaintes d'utilisateurs.

Le service de médiation a, cependant, constaté que le nombre de plaintes Médiation relatives à la facturation de

services M-Commerce a fortement augmenté depuis 2013 et que près de 90 % des dossiers concernent Proximus. Cette regrettable constatation n'est pas étonnante dans la mesure où Proximus n'a pris aucune mesure structurelle suffisamment rapidement que pour inciter ses partenaires, à savoir les prestataires de services M-Commerce, à ne plus imposer ces services aux clients et à fournir des informations plus transparentes aux utilisateurs. Il est surtout déplorable que Proximus ait négligé de prendre de telles mesures structurelles dans un délai raisonnable sachant que la facturation de



coûts pour le compte de tiers a déjà généré plusieurs milliers de plaintes Médiation, découlant pratiquement toutes de pratiques commerciales contraires à l'éthique et à un manque d'informations transparentes fournies aux utilisateurs.



Même la création des "Directives GOF pour les services 'direct operator billing'", en vigueur depuis le 1er septembre 2015, n'offre aucune garantie d'exploitation correcte du marché M-Commerce. Le scepticisme du service de médiation repose essentiellement sur le fait que l'autorégulation ne s'est pas révélée suffisamment efficace dans le cas d'un autre service mobile payant, à savoir les services SMS premium. Même en admettant que les nouvelles règles relatives à

l'exploitation des services M-Commerce excluent théoriquement toute forme de pratiques commerciales non-éthiques et tout manque d'information aux utilisateurs, il est avant tout nécessaire que le prestataire de services respecte scrupuleusement ces règles. Conformément aux directives GOF, les opérateurs doivent également se positionner eux-mêmes comme interlocuteur et comme enquêteur en cas de plainte relative à la facturation de services M-Commerce déposée par l'un de leurs clients. Cela requiert un changement fondamental de la position des opérateurs, notamment de la part de Proximus.

Pour tous ceux qui ne marquent aucun intérêt pour l'utilisation des services M-Commerce ou qui souhaitent éviter à titre préventif d'utiliser ces services, nous recommandons enfin, notamment à Proximus, de mettre au point des options de blocage personnalisées, afin de ne pas empêcher leur utilisation d'autres services payants tels que le parking SMS, les tickets SMS De Lijn, ou d'autres applications.





44



5.

Pratiques de vente



459

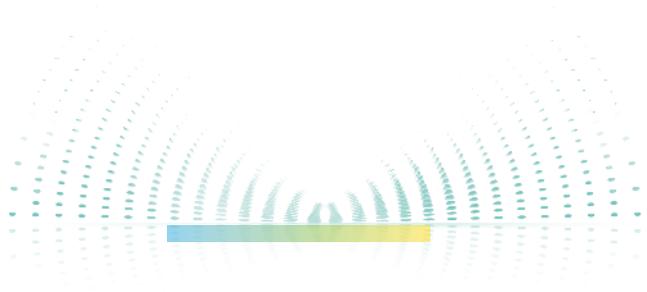
PLAINTES PORTENT SUR LES PRATIQUES
DE VENTE DES OPÉRATEURS



*Les conventions conclues
entre un utilisateur et
un opérateur lient les parties
en présence.*

45

| | |
|--|----|
| 5. PRATIQUES DE VENTE | 45 |
| A. Contexte | 46 |
| B. Besoin d'informations transparentes | 46 |
| 1. Exemples | 46 |
| 2. Commentaire | 46 |
| C. Non-respect de conventions contractuelles / facturation correcte par les opérateurs | 47 |
| 1. Exemples | 47 |
| 2. Commentaire | 48 |
| D. Vente d'appareils | 49 |
| 1. Exemples | 49 |
| 2. Commentaire | 49 |
| E. Réduction à vie | 50 |
| 1. Exemple | 50 |
| 2. Commentaire | 50 |
| F. Conclusions et recommandations | 51 |



A. → Contexte

Sur le marché des télécommunications de 2015, les formules contractuelles et les possibilités offertes aux consommateurs par les technologies de l'information et de la communication se diversifient et se complexifient sans cesse. L'utilisateur entre en contact avec les opérateurs des télécommunications par le biais de différents canaux et se retrouve sur un marché où de nouveaux produits, actions et promotions manquent parfois de clarté. Malheureusement, nombre d'utilisateurs sont confrontés à des télévendeurs, techniciens ou vendeurs en porte-à-porte très insistants qui tentent de vendre un produit ou un service. Parfois, ces vendeurs et opérateurs vont trop loin dans leur insistance à vendre à tout prix tel ou tel produit.

Le service de médiation constatant, sur la base des plaintes introduites, que les clients ne sont pas tous satisfaits des pratiques de vente actuelles, a, dès lors, approfondi l'examen de quelques-unes de ces plaintes. En 2015, le service de médiation a reçu 459 plaintes (3,46%) portant sur les pratiques de vente des opérateurs. Dans un grand nombre de cas, les plaignants ont été en mesure de recevoir une aide grâce à l'intervention du service de médiation qui souhaite, cependant, attirer l'attention des opérateurs sur quelques points problématiques.

À titre d'illustration, des exemples de conciliations et de recommandations seront abordés. Dans le dernier paragraphe, nous dresserons un bilan des pratiques de vente utilisées et formulerons des recommandations en vue d'optimiser la collaboration avec les opérateurs.

B. → Besoin d'informations transparentes

1. Exemples

Exemple 1:

Mon abonnement Scarlet One a été converti par l'un de leurs techniciens en abonnement Trio. Le technicien m'a donné des informations erronées ou délibérément fausses pour me vendre ce produit. Selon lui, rien n'allait changer mis à part que j'allais payer moins cher et il s'agissait d'une promotion de Scarlet. Il s'est avéré que ce n'était pas le cas. J'ai actuellement moins de chaînes, à savoir 27 au lieu de 80. Après trois jours, j'en ai informé Scarlet par téléphone, sans résultat. L'opérateur n'a pas voulu rétablir mon ancien abonnement. J'ai tenté de résoudre ce problème à plusieurs reprises, d'abord par téléphone et ensuite par e-mail. Tout s'est fait oralement et a été réglé par leur technicien, qui gagnait 39€ sur cette transaction (voir leur publicité sur Internet "recevez jusqu'à 39€ de réduction par nouveau client inscrit"). Je me sens trompé et souhaite récupérer mon ancien abonnement ou pouvoir passer à un autre opérateur avec tous mes produits, et ce, sans devoir m'acquitter de frais de résiliation.

Exemple 2:

J'ai demandé à Schedom-Dommel de transférer l'ensemble de mon pack Internet et téléphonie fixe, en l'état et sans frais, de mon ancienne adresse à ma nouvelle adresse. On m'a tout d'abord confirmé par e-mail que mon déménagement allait coûter 50€. Ensuite, l'opérateur m'a informé par e-mail que le déménagement allait coûter 99€. En outre, cela faisait des années que je payais 33,95€ de redevance par mois. Le montant est, à présent, passé à 39,95€, sans avertissement préalable. Ce montant me permet d'appeler de manière illimitée 24h/24, 7 jours sur 7, vers toutes les lignes. Cependant, un montant supplémentaire en frais téléphoniques m'est désormais imputé chaque mois, alors qu'en tant que particulier, on ne peut clairement pas parler

d'usage excessif de mon téléphone. J'ai le sentiment d'avoir été escroqué en tous points !

2. Commentaire

Dans le premier exemple, le fournisseur a, manifestement, activé une formule d'abonnement moins complète que l'ancienne, l'avantage promotionnel (prix inférieur) n'étant pas intéressant pour le plaignant au vu du nombre restreint de chaînes. Dans le deuxième exemple, c'est seulement dans le cadre de la conciliation suite à la plainte introduite que Schedom-Dommel a admis avoir fourni des informations erronées au plaignant, et ce, tant en ce qui concerne le prix du déménagement que ses conséquences, à savoir la nécessité de la conclusion d'un nouvel abonnement plus cher et assorti d'autres conditions.



En vertu du droit général des obligations, tant l'opérateur que le client doivent savoir précisément sur quoi porte la transaction. L'obligation d'information est inhérente à chaque convention, découlant de l'obligation d'exécution de bonne foi (article 1134 troisième alinéa du Code civil). Un opérateur télécoms a, dès lors, une obligation d'information précontractuelle active, qui l'oblige, à tout le moins lors de la conclusion du contrat, d'informer le client des composantes essentielles de l'abonnement et du produit. Les caractéristiques du nouvel abonnement et les conditions de vente doivent donc être communiquées à l'utilisateur au plus tard au moment de la vente.





L'article 108, § 1, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques précise les informations contractuelles à fournir à l'utilisateur final et indique que le contrat doit être physiquement mis à la disposition du client. Pour éviter les contestations, l'opérateur est tenu, pour chaque commande ou changement d'un produit, d'envoyer au consommateur une copie du contrat ou une lettre de confirmation, en cas de vente à distance, comportant des informations détaillées sur le produit et les tarifs ainsi que les conditions générales. Il ressort des plaintes que tous les opérateurs ne respectent pas toujours cette obligation légale et qu'ils ne sont pas tous en mesure de présenter les documents justificatifs nécessaires, comme des contrats et lettres de confirmation, lorsque le service de médiation les demande.

À cet égard, il convient de se demander à qui incombe la charge de la preuve si le client affirme que le vendeur ne lui a pas communiqué les éléments essentiels du contrat au plus tard avant la signature du contrat. En vertu de l'article 1315 du Code civil, celui qui réclame l'exécution d'une obligation doit la prouver. Par conséquent, le client doit, en principe, fournir la preuve du non-respect par le vendeur de son obligation d'information précontractuelle. Cependant, il ne faut pas oublier que la preuve du non-respect d'une obligation d'information est à considérer comme la fourniture de ce qu'on appelle une preuve négative. Une certaine souplesse est généralement tolérée et le service de médiation est libre de déduire la preuve de non-respect au travers de présomptions. Celles-ci découlent des circonstances du dossier et peuvent, en d'autres termes, étayer le fait allégué avec une probabilité suffisante.

Dans le premier exemple, Scarlet a signalé que les informations relatives au pack commandé étaient disponibles sur son site Web. À une époque où l'e-commerce est en plein essor, les opérateurs estiment qu'un renvoi aux conditions générales ou informations supplémentaires sur leur site web suffit.

Dans un arrêt du 25 mars 2013, la Cour d'appel de Bruxelles précise que la simple référence dans une offre à des conditions générales sur le site web de l'entreprise ne suffit pas pour conclure que les parties se sont entendues sur ces conditions générales. La signature de l'offre en question n'apporte pas suffisamment de garantie que le client a approuvé les clauses telles que reprises dans les conditions générales. De manière plus générale, la Cour déclare que le renvoi à des conditions générales ne permet pas de conclure que les parties sont arrivées à un accord de volontés à propos de celles-ci ni n'implique un accord tacite.

De surcroît, une publication sur un site web ne peut être considérée comme support durable vu que la publication peut être, à tout moment, modifiée unilatéralement par l'opérateur.

En vertu des arguments susmentionnés, le plaignant a la possibilité d'exiger la dissolution du contrat. Cependant, cette option s'avère problématique pour l'utilisateur car nombre d'opérateurs ne commercialisent plus leurs anciens produits et le client ne peut, dès lors, plus revenir à son contrat initial. Dans de telles circonstances, le service de médiation estime que l'utilisateur doit pouvoir bénéficier d'une compensation financière visant à indemniser du préjudice subi.



Le deuxième exemple met au jour la problématique de la "fair use policy". Le service de médiation rappelle aux opérateurs que le contrat doit, expressément, faire mention d'une limitation de l'utilisation de téléphonie et/ou d'Internet mais aussi faire clairement référence à la "fair use policy". Si un opérateur n'impose dans le contrat aucune limitation concernant l'utilisation de la téléphonie et/ou d'Internet, le plaignant doit avoir la possibilité d'effectivement faire un usage illimité des services en question. Cela implique, selon le service de médiation, qu'un coût supplémentaire imputé pour l'utilisation de la téléphonie et/ou d'Internet doit être crédité.

Même si nous partons du principe que les informations obtenues, lors de la conclusion d'un contrat, sont correctes, les lettres de confirmation, e-mails ou factures envoyés a posteriori prouvent que le consommateur ne dispose pas toujours de suffisamment d'informations détaillées pour pouvoir évaluer correctement les conséquences de son consentement.

Pour éviter à l'avenir tout malentendu ou toute contestation, comme dans les plaintes évoquées, le service de médiation conseille aux opérateurs de fournir également aux clients, en marge du contrat, des informations et brochures, mais aussi des lettres de confirmation, afin que les utilisateurs soient mieux informés, et de manière plus détaillée, à propos des produits et tarifs de l'opérateur.

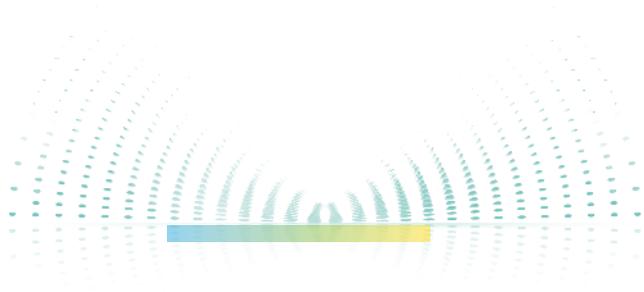
C. → Non-respect de conventions contractuelles / facturation correcte par les opérateurs

1. Exemples

Exemple 1:

Proximus nous a proposé un nouveau central téléphonique. Nous avons accepté cette offre, en raison du meilleur fonc-

tionnement et des prix d'utilisation réduits (85€ par mois au lieu de 300€), selon la description donnée lors des négociations. Au moment de l'installation par Proximus, l'adaptation évoquée n'a pu être effectuée conformément au bon de commande. Le technicien a, alors, proposé une autre solu-



tion. Elle coûterait mensuellement quelques euros de plus. Nous voulons que l'adaptation proposée et l'offre inhérente soient respectées par Proximus.

Exemple 2 :

Nous avons conclu un contrat avec un vendeur Base. Il avait été convenu que nous pourrions nous appeler mutuellement sans frais (appels fleet). En outre, nous devions, sans tenir compte de la réduction et de la formule fleet, également avoir une facture inférieure à celle de notre ancien opérateur. Nous n'avons pas reçu de double exemplaire de cette convention. Ce n'est que trois mois après la signature que nous avons reçu un e-mail de confirmation de notre contrat. Dans l'intervalle, tous les appels ont été facturés sans tenir compte de la formule fleet. La promesse que nous allions payer bien moins qu'auprès de notre ancien opérateur s'est également avérée erronée. Au contraire, nous payons désormais davantage. Cela fait des semaines que nous ne parvenons plus à joindre le vendeur. Nos appels téléphoniques et e-mails restent sans réponse. Nous souhaitons mettre prochainement terme au contrat et avoir la possibilité de passer à un autre opérateur, sans frais.

Exemple 3 :

Une représentante de Proximus s'est présentée dans nos bureaux. Elle a proposé un contrat, regroupant notre téléphonie fixe et notre téléphonie mobile, un Bizz pack. Dans le cadre de ce pack, les appels téléphoniques mutuels (fixes et mobiles) ne seraient plus facturés et une seule facture nous serait envoyée. Après un mois, il est apparu que nous recevions encore deux factures. En outre, les conditions contractuelles (appels téléphoniques mutuels gratuits) n'étaient pas appliquées. Après avoir appelé et introduit une plainte auprès d'un Proximus Center, il est apparu que nous ne pouvions avoir droit à un Bizz Pack ! Proximus m'a donc fait signer un contrat qu'il ne peut/veut pas honorer. Nous souhaitons obtenir une compensation financière.

2. Commentaire

Les contrats sont conclus pour fixer des droits, obligations et conventions entre deux parties. Le respect des conventions constitue un principe de base. Si une partie n'agit pas conformément aux conventions, on parle de faute contractuelle pouvant déboucher sur une responsabilité contractuelle.



Au travers des premier et troisième exemples, le service de médiation constate, tout comme les plaignants, que Proximus n'a pas respecté le contrat. S'il n'est techniquement pas possible de combiner différentes options à la formule d'abonnement et à la configuration dont le plaignant disposait, cette formule n'aurait jamais dû être proposée. Comme

Proximus a néanmoins formulé cette proposition, elle doit, le cas échéant, apporter manuellement les adaptations nécessaires afin que le contrat puisse être honoré. Proximus a choisi, comme dans tous les dossiers de ce type, de ne pas tenir compte de la recommandation du service de médiation.

Dans le deuxième exemple, Base a rectifié la facturation suite à l'intervention du service de médiation qui a pu lui faire comprendre la frustration ressentie par le plaignant. Chaque mois, ce dernier devait contrôler des factures de parfois plus de 40 pages, pour 17 numéros fleet, en vue de constater qu'une rectification de la facturation n'était ni suffisante, ni exacte. Il est également regrettable de constater que les vendeurs, qui avaient certainement pu consulter les factures des précédents opérateurs, n'ont pas tenu compte du profil d'utilisateur des plaignants. Les utilisateurs attendent des vendeurs qu'ils leur proposent la formule d'abonnement la plus favorable pour leur profil. Dans cette plainte, une compensation devait être offerte au plaignant pour le travail supplémentaire inutile entièrement dû à une erreur de Base. Le service de médiation a demandé à l'opérateur de recalculer les factures en tenant compte de la gratuité pour les appels fleet, d'une part, et d'offrir au plaignant, d'autre part, la possibilité de résilier le contrat sans frais. Base a choisi de ne pas accéder entièrement à la dernière demande et a uniquement réduit les frais de résiliation imputés.

Le service de médiation tient, une fois encore, à souligner que l'article 1134 du Code civil stipule qu'une fois une convention formée, et indépendamment de sa source, elle est contraignante et a force exécutoire. Ce principe s'applique à tout engagement, indépendamment de la forme (vente par téléphone, vente en magasin, vente sur place chez le client par un vendeur ou technicien...) par laquelle il a été conclu.

Dès qu'il est question d'engagement, l'opérateur est tenu d'exécuter la prestation (installation, formule d'abonnement, etc.) au prix convenu, et ce, même lorsque la convention/ le prix reposent sur des calculs erronés dus à une erreur de l'opérateur, et ce sous peine de résolution assortie de dommages et intérêts. L'utilisateur ne peut, par exemple, pas être tenu d'accepter une deuxième offre basée sur des données exactes. L'opérateur est tenu d'honorer le contrat au prix initialement déterminé. À défaut, il se rend coupable d'une inexécution du contrat sur base de laquelle l'utilisateur peut exiger la résolution en vertu de l'article 1184 du Code civil, avec dommages et intérêts supplémentaires.

Les conventions conclues entre un utilisateur et un opérateur lient les parties. Chaque partie est tenue de respecter et d'exécuter, de bonne foi, ses obligations stipulées dans le contrat. Si l'opérateur ne parvient pas à respecter (à temps) ses obligations, l'utilisateur peut soit réclamer des dommages et intérêts, soit demander la résolution du contrat si le dommage ne peut être indemnisé ou si l'opérateur n'accepte pas d'accorder une indemnisation.



D. → Vente d'appareils

1. Exemples

Exemple 1:

Le technicien de Telenet m'a vendu une station de base WiFi. À l'issue d'une concertation avec mon électricien, il est apparu qu'il ne souhaitait pas la placer mais avait une autre solution à mon problème. J'ai contacté Telenet pour restituer ce nouvel appareil. Cela s'est avéré impossible car je ne l'avais pas acheté par le biais d'un point de vente ni en ligne. J'espère ne pas devoir payer ces 49,95€ et pouvoir restituer l'appareil dans le point de vente le plus proche.

Exemple 2:

Après maints e-mails, quelques appels téléphoniques et l'intervention de l'un des techniciens de TV Vlaanderen pour cause de dysfonctionnement de mon décodeur Philips, ce dernier a finalement été remplacé par un autre modèle par TV Vlaanderen. Il a correctement fonctionné pendant une semaine pour ensuite présenter le même dysfonctionnement, à savoir qu'un enregistrement programmé s'interrompait après une minute. Las de ces problèmes récurrents, j'ai dans l'intervalle fait l'acquisition d'un nouveau décodeur (non proposé par TV Vlaanderen) et je n'ai, depuis lors, plus aucun problème d'enregistrement. Je souhaite obtenir un dédommagement équivalent à la valeur d'achat de ce décodeur.

Exemple 3:

J'ai conclu un contrat avec Proximus concernant une offre conjointe pour un iPhone 5S d'Apple à 99€. Lorsque j'ai reçu l'appareil, j'ai constaté qu'il était blanc. Cependant, le contrat indiquait clairement qu'il devait être noir. Proximus m'a, tout d'abord, promis de venir récupérer l'appareil. Il est plus tard apparu que Proximus n'avait pas pris note de ma plainte et un nouveau dossier a été initié. Au final, j'ai moi-même dû renvoyer l'appareil. Vu que j'avais souscrit un contrat en même temps que l'achat de l'appareil, j'allais devoir m'acquitter de la valeur de rachat de l'appareil. Je ne suis pas d'accord et j'attends un échange de l'appareil contre un autre de la bonne couleur ou une compensation car l'appareil fourni ne correspond pas à ce qui avait été convenu.

2. Commentaire

Comme déjà expliqué ci avant, l'utilisateur est protégé par l'obligation d'information précontractuelle de l'opérateur (voir point B), par une obligation de confirmation et d'exécution du contrat conclu (voir point C) ainsi que par le droit de rétractation en vertu des articles 64 et suivants du livre VI du Code de droit économique (article VI.64 et suivants CDE).

Faisant référence au premier et au troisième exemples, les deux parties doivent savoir qu'en complétant et signant ou en confirmant par voie électronique un bon de commande, un contrat est conclu. Ce dernier lie immédiatement les deux parties. L'opérateur, et tout particulièrement Proximus dans

ce cas, ne peut donc avancer qu'un contrat doit d'abord être approuvé par ses soins.



En principe, le client n'a pas de droit de rétractation.

Pour le protéger dans certaines situations, et ce, lors d'une vente à distance, il existe une exception à la règle susmentionnée. Le client dispose d'un délai de réflexion ou délai de rétractation pendant lequel le contrat peut être annulé sans frais ni indemnité. Ce délai de rétractation de 14 jours est prévu par la loi lorsque la vente a eu lieu en dehors des locaux de l'opérateur. Le client jouit donc, également, d'un délai de rétractation lorsque le vendeur ou le technicien se rend à son domicile ou lorsqu'il est question de vente par téléphone ou en ligne.

Il est cependant important de savoir que le droit de renonciation doit être mentionné expressément sur le contrat, en gras, et dans un encadré séparé sur la première page. À défaut, le droit de renonciation est porté à 90 jours.

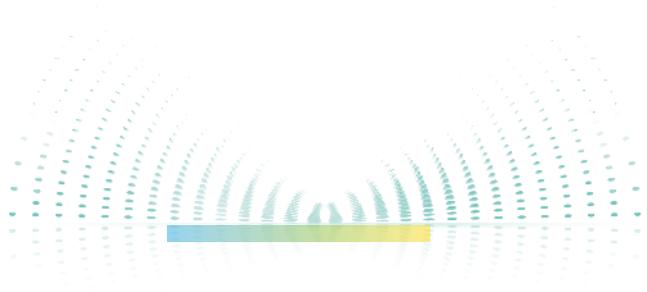
Dans le premier exemple, Telenet a finalement respecté la législation en vigueur et n'a pas imputé de frais, ce qui a permis à ce dossier d'être clôturé sur un accord à l'amiable.

Un type de plainte récurrente concerne des consommateurs ayant effectué un achat sur le site web d'un opérateur et ne recevant pas le produit commandé (voir exemple 3). Quels sont dans ce cas les droits du consommateur ?

À moins que le contrat ne le stipule expressément, l'opérateur doit livrer les biens (dans ce cas, le GSM) en transférant la possession physique ou le contrôle au consommateur sans retard injustifié, mais au plus tard 30 jours après la conclusion du contrat (article VI.43 du Code de droit économique). L'envoi des marchandises se fait au risque de l'opérateur.

Une livraison erronée est assimilée à une non-conformité. Le produit fourni ne répond, en effet, ni aux attentes ni au contrat. D'une part, le client peut bien évidemment renvoyer le produit dans le délai de rétractation légal. Cependant, cela ne s'avère pas toujours possible dans la pratique mais le client dispose, cependant, de droits plus étendus que le simple droit de rétractation qui ne peuvent être ignorés par l'opérateur.

Il appartient à ce dernier de résoudre le problème en fournissant le bon produit. Aucuns frais supplémentaires ne peuvent être imputés au client pour qu'il obtienne finalement ce qu'il a commandé. Si un appareil erroné est donc livré au client, l'opérateur doit, à ses frais, lui faire parvenir l'appareil



initialement commandé. En aucun cas, la valeur résiduelle de l'appareil erronément livré ne peut être imputée au client.

Le deuxième exemple illustre le cas d'un matériel propre à l'opérateur, pouvant donner lieu à des erreurs lors de l'enregistrement de programmes. Cette problématique est assez connue et donne également parfois lieu à des plaintes chez d'autres opérateurs. Le fait que les enregistrements fonctionnent parfaitement avec un nouveau décodeur conforte la thèse du plaignant selon laquelle le problème n'est pas dû au décodeur mais qu'il s'agit d'un bug ou d'un défaut de fonctionnement d'un logiciel de protection.

Etant donné que la détection d'un bug et la correction du logiciel représentent des coûts élevés, les adaptations ne seront effectuées par les opérateurs que lors d'une future mise à jour du logiciel. D'ici là, les plaignants doivent s'accommoder de ce problème, et ce, parfois durant des mois. Le



plaignant dont question dans l'exemple 2 a acheté un décodeur de sa propre initiative. Cet appareil, bien qu'il ne soit pas recommandé par TV Vlaanderen, a, cependant, permis de résoudre le problème. Dans de telles plaintes, le service de médiation estime que l'opérateur doit intervenir dans les frais d'achat du nouveau décodeur puisque le plaignant a, ainsi, pu facilement remédier au problème. Selon le service de médiation, il ne semble guère opportun d'attendre plusieurs mois pour que l'opérateur fournisse une solution définitive. TV Vlaanderen a marqué son accord avec ce point de vue.

Conseil: En cas de livraison non conforme à la commande ou de livraison d'un produit défectueux, le consommateur a le droit d'exiger de la part de l'opérateur la livraison d'un produit correct, conformément aux dispositions contractuelles. Il s'agit d'une simple application du droit commun des obligations, concrétisés par les articles 1134 et suivants du Code civil.

E. → Réduction à vie

1. Exemple:

J'avais initialement souscrit chez Mobistar un abonnement (Dauphin 15) d'une valeur de 15€ assorti d'une réduction à vie de 20%. Depuis janvier 2015, Mobistar a visiblement remplacé l'abonnement Dauphin 15 par un abonnement Dauphin 12+. Le contenu de cet abonnement est identique à celui de Dauphin 15 et coûte 12€ par mois. Par conséquent, Mobistar a supprimé la réduction à vie promise. Vu que j'ai souscrit une action, j'estime qu'il n'est pas correct de la supprimer, sans prévenir, à la suite de la modification de leurs abonnements. Voici ce qui m'aurait convenu: soit octroyer la remise à vie promise de 20% sur le nouveau tarif, soit la remise à vie promise de 20% sur l'abonnement d'une valeur de 15€ tel que souscrit initialement.

2. Commentaire

Dans de tels dossiers, Mobistar estimait que le changement de la formule Dauphin 15 en Dauphin 12+ revenait simplement à un changement de dénomination, vu que les clients concernés continuaient de disposer des mêmes temps d'appel et volumes de données, voire davantage. L'opérateur en avait conclu que la réduction du prix de 15€ à 12€ correspondait à la réduction à vie de 20% sur la redevance d'abonnement. Mobistar soulignait que les utilisateurs n'avaient subi aucun préjudice à la suite du passage à Dauphin 12+ vu que le montant de l'abonnement n'avait pas été majoré.

Le service de médiation ne partageait pas les arguments de Mobistar.

D'une part, les plaignants disposaient contractuellement d'un droit à une réduction à vie de 20% sur le montant de leur abonnement mobile. Mobistar était donc tenu de respecter cette disposition contractuelle.



D'autre part, le service de médiation soulignait que Mobistar avait, unilatéralement, pris la décision de faire passer tous ses clients disposant de la formule Dauphin 15 à la formule Dauphin 12+ (induisant il est vrai une baisse mensuelle de 3€). L'opérateur n'avait, dès lors, pas respecté son obligation légale, en vertu de l'article 108 § 2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, d'avertir les abonnés individuellement et dûment, en temps utile, au plus tard un mois avant ces modifications. L'opérateur était également tenu de les informer, au même moment, du droit qu'ils avaient de résilier le contrat sans pénalité s'ils n'acceptaient pas les nouvelles conditions.

Selon l'arrêt de la Cour d'appel de Bruxelles du 17 avril 2013 (R.G. N° 212/AR/273), c'est à l'abonné qu'il revient d'évaluer si les modifications proposées sont acceptables ou non pour lui et ce n'est pas à l'opérateur de déterminer au préalable si certaines modifications sont préjudiciables ou si elles sont essentielles, de manière telle que tout abonné raisonnable les acceptera.

Dans le cadre du type de plaintes qui nous occupe, Mobistar a informé ses clients sur leurs factures de la décision unilatérale et déjà instaurée de changement de dénomination.

Il convient de se demander si Mobistar a bien suivi la législation en vigueur. En effet, les opérateurs ne peuvent modifier unilatéralement des conventions avec leurs clients sans respecter les formalités obligatoires prévues par la loi. Les plaignants ont le droit de disposer des informations préalables et d'un droit de résiliation.



F. → Conclusions et recommandations

Le service de médiation constate que, dans certains cas, les opérateurs ne respectent pas scrupuleusement les obligations légales. Les problèmes susmentionnés surviennent tout particulièrement lorsque le contrat a été conclu ou modifié à distance ou dans un service shop. Soit les souhaits du consommateur n'ont pas été respectés dans la pratique, soit les informations transmises à l'utilisateur manquaient de transparence. Ces pratiques sont toujours constatées aujourd'hui.



Les utilisateurs se plaignent, également, de l'accessibilité et de la compétence du service clientèle lorsqu'ils veulent faire part de leurs questions et problèmes aux opérateurs. Les plaignants ont le sentiment de ne pas être pris au sérieux, de recevoir des réponses standardisées voire aucune réponse.

Grâce à l'examen des plaintes introduites et à un dialogue avec les différents acteurs, le service de médiation a pu identifier les derniers développements concernant les pratiques de vente et donner, le cas échéant, un feed-back rapide aux opérateurs.

Le service de médiation souligne, une fois encore, le fil conducteur des précédents rapports annuels: les opérateurs doivent formuler de manière plus transparente les informations cruciales liées à un contrat. La législation relative aux principes généraux du droit des obligations du Code civil, du livre VI. 45 et suivants du Code de droit économique et de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques doit être scrupuleusement respectée.

Le service de médiation rappelle, sur la base des problèmes mis au jour dans les plaintes, quelques recommandations et invite les opérateurs à tenir compte des propositions suivantes pour éviter des pratiques de vente contestables:

- chaque opérateur doit fournir, lors de chaque contact avec un client ou un client potentiel, des informations claires et complètes, afin qu'il puisse évaluer l'offre en connaissance de cause;
- pour éviter les problèmes dont question ci-avant, les collaborateurs des services de première ligne des opérateurs doivent s'assurer que le client souhaite véritablement souscrire un abonnement ou une option spécifique ;
- une référence au site web en ce qui concerne les conditions d'un abonnement ou les conditions générales ne suffit pas pour s'assurer que ces dispositions ont été effectivement acceptées par le client. Il est crucial de veiller à une communication ponctuelle et correcte des conditions particulières et des conditions générales, avec preuve de l'acceptation par le cocontractant.

Conseils aux utilisateurs:

- lorsque des contrats vous sont proposés, examinez toujours attentivement, au préalable, toutes les informations, même les petits caractères et les astérisques/notes de bas de page, avant de donner votre accord ;
- conservez toujours une version papier des produits proposés (brochure, impression des informations du site Web, etc.), afin de disposer d'une preuve en cas de contestation.





52

6.

Problématiques diverses



1.267

RÉCLAMATIONS ONT POUR OBJET
LA RÉSILIATION DES CONTRATS
DE SERVICES DE COMMUNICATIONS



*Le service de médiation
conseille, entre autres,
au consommateur, en cas
de déplacement, de s'informer
au préalable quant aux frais
de roaming.*

53

| | |
|---|-----------|
| 6. PROBLÉMATIQUES DIVERSES | 53 |
| A. Introduction | 54 |
| B. Problèmes récurrents en rapport avec la résiliation des contrats de services de communications électroniques | 54 |
| 1. Contexte | 54 |
| 2. Modalités de résiliation des contrats de services de communications électroniques: nécessité d'un écrit | 54 |
| 3. Droit pour les abonnés de choisir le moment de mettre fin à leur contrat | 55 |
| C. Problèmes consécutifs à l'utilisation de l'Internet mobile | 56 |
| 1. Contexte | 56 |
| 2. Méconnaissance des modalités d'utilisation et des coûts inhérents à l'Internet mobile | 56 |
| 3. Utilisation de l'internet mobile à l'étranger (roaming international) : actualisation des mesures de (dé)blocage | 57 |
| D. Inexécution contractuelle des opérateurs | 58 |
| 1. Contexte | 58 |
| 2. Vitesse de téléchargement inférieure aux valeurs maximales annoncées | 59 |
| 3. Couverture de réseau insatisfaisante | 59 |
| 4. Principe | 59 |
| 5. Considérations | 60 |
| E. Conclusion | 60 |



A. → Introduction

Sous l'intitulé "Problématiques diverses", il s'agit de mettre en lumière quelques problèmes source, durant l'année écoulée, de litiges entre les utilisateurs finals d'une part et les fournisseurs de services de communications électroniques d'autre part.

Les problèmes ainsi épinglés sont au nombre de trois et concernent successivement :

- la résiliation des contrats de services de communications électroniques, plus singulièrement les modalités de résiliation et l'application d'un préavis en cas de rupture de contrat à durée déterminée;
- les plaintes consécutives à l'utilisation de l'internet mobile, plus précisément les questions relatives aux facturations excessives ainsi qu'aux procédures de (dé)blocage;
- l'inexécution contractuelle par les fournisseurs de services de communications électroniques tant en ce qui concerne la téléphonie mobile que les services internet fixe.

La présente contribution nourrit une double ambition.

Primo, apporter un certain éclairage quant aux différents problèmes relevés.

Dans cette optique, l'analyse des différents thèmes retenus se présente selon un schéma identique: exposé des problèmes rencontrés au moyen d'exemples de plaintes, évocation des principes essentiellement juridiques applicables en la matière et formulation de commentaires.

Secundo, fournir, principalement aux utilisateurs finals, les informations utiles et nécessaires afin de se prémunir contre ce type de difficultés.

Ainsi, la conclusion sera formulée sous forme de conseils à destination, précisément, des utilisateurs finals.

54



B. → Problèmes récurrents en rapport avec la résiliation des contrats de services de communications électroniques

1. Contexte

Depuis le 1^{er} octobre 2012, date d'entrée en vigueur de la loi du 10 juillet 2012 portant dispositions diverses en matière de communications électroniques, la résiliation des contrats de services de communications électroniques est, pour l'essentiel, régie par l'article 111/3, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

L'impact de ces nouvelles mesures légales sur le nombre de plaintes consécutives à la résiliation des contrats de services de communications électroniques est plus que considérable.

Ainsi, courant de l'année 2012, pas moins de 5.495 plaintes relatives à la résiliation des contrats de services de communications électroniques avaient été enregistrées auprès du service de médiation pour les télécommunications. En 2015, ce nombre est passé à 1.267. Il s'agit pratiquement d'une diminution de plus de 75%.

Si les dispositions légales mises en œuvre par la loi du 10 juillet 2012 portant dispositions diverses en matière de communications électroniques ont induit une baisse du nombre de plaintes relatives à la résiliation des contrats de services de communications électroniques, certains points demeurent cependant problématiques ou, à tout le moins, sujets à contestations et justifient, dès lors, que l'on s'y attarde.

En effet, il importe de réduire au maximum les entraves au changement d'opérateurs afin de permettre à l'ensemble des utilisateurs finals de tirer pleinement avantage de la libéralisation du marché des télécommunications. Tel est, précisément,

un des objectifs actuellement poursuivi par l'IBPT via le projet "Easy switch" lancé en 2014. La communication du Conseil de l'IBPT du 10 mars 2015 identifie les principaux problèmes en matière de résiliation des contrats de services de communications électroniques (absence de processus simple, prévisible, rapide et synchronisé, absence d'information, remplacement de l'équipement, ...) et propose des pistes de solutions (instaurer une procédure unique auprès de l'opérateur receveur applicable tant pour la téléphonie mobile que fixe, conférer à la LOA valeur de mandat de résiliation du contrat, ...).

Le rapport "Easy switch" a été remis, le 25 mars 2015, au Ministre des Télécommunications. Les mesures issues de ce rapport et susceptibles d'être implémentées rapidement font, actuellement, l'objet d'un projet d'arrêté royal relatif à la migration des services de ligne fixe et des offres conjointes de services dans le secteur des communications électroniques. En substance, ce projet d'arrêté royal prévoit de confier à l'opérateur receveur, l'intégralité des formalités administratives et techniques nécessaires à l'interruption des services auprès de l'ancien opérateur et à l'activation de son ou ses services.

2. Modalités de résiliation des contrats de services de communications électroniques : nécessité d'un écrit

Monsieur G. est abonné chez Scarlet. Courant du mois de mai 2015, Monsieur G. souscrit un nouvel abonnement auprès de Proximus qui lui assure se charger de tout. Or, Monsieur G. continue à recevoir des factures de la part de Scarlet. Les factures ainsi adressées concernent les mois de mai, juin et juillet 2015.



Dans le cadre de la plainte introduite auprès du service de médiation, Scarlet invoque l'article 4, alinéa 3, de ses conditions générales et précise que le fait pour un client de souscrire un abonnement auprès d'un autre opérateur avec ou sans portabilité de son numéro ne peut entraîner automatiquement la résiliation de son abonnement. La souscription et l'activation d'une connexion auprès d'un autre prestataire de services ne dispensent en aucune façon le client de l'obligation de respecter les modalités de résiliation en vigueur auprès de l'opérateur qu'il quitte.

La demande de résiliation ne peut être prise en compte que lorsqu'elle est formulée par écrit.

En l'occurrence, Monsieur G. n'a envoyé sa demande de résiliation par écrit à Scarlet qu'en date du 17 juillet 2015. En conséquence, la facturation établie est justifiée et maintenue.

2. 1. Principe

L'article 111/3, § 1er, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques précise que: "La résiliation par l'abonné du contrat (...) peut se faire par tout moyen écrit et sans devoir en indiquer les motifs". Un courrier recommandé n'est donc plus requis.

En effet, la demande de résiliation peut valablement s'opérer par courrier postal ou encore par voie électronique (e-mail, sms, fax,...). Par ailleurs, de nombreux opérateurs, à l'instar de Proximus et Telenet, mettent sur leur site web des formulaires de résiliation à disposition des clients.

2. 2. Considérations

Le cas de Monsieur G. évoqué, ci-avant, est plus que symptomatique. Il témoigne, d'une réelle confusion dans le chef des utilisateurs finals. Plusieurs facteurs contribuent à cette confusion.

Ainsi, celle-ci est alimentée par les déclarations, habituellement, dispensées, en cas de résiliation, par les opérateurs (receveurs) et par lesquelles ces derniers assurent aux clients qu'ils se chargent de tout sans autre forme de précision.

D'autre part, cette confusion repose, vraisemblablement, sur le rapprochement que les utilisateurs finals opèrent, à tort, entre la résiliation des contrats de services de téléphonie mobile, pour laquelle aucun écrit spécifique de leur part n'est requis, et la résiliation en téléphonie fixe pour laquelle, au contraire, un écrit de leur part est exigé.

En outre, la plupart des utilisateurs finals ont tendance à considérer, toujours à tort, que dès lors qu'ils ne bénéficient plus, dans les faits, des services de leur ancien opérateur ou fournisseur, l'abonnement souscrit précédemment auprès

du dit opérateur ou fournisseur n'a plus cours.

Enfin, le contraste manifeste entre d'une part, la souplesse prévalant à la conclusion des contrats de services de communications électroniques (ceux-ci peuvent être conclus à distance) et le formalisme (exigence d'un écrit) propre à la résiliation de ce type de contrats est également propice à cette confusion.

Plus fondamentalement, les problèmes relevés dénotent d'une réelle méconnaissance des utilisateurs finals quant aux conditions générales applicables à leur contrat et plus particulièrement quant aux modalités de résiliation en vigueur auprès de leur ancien opérateur.

Une lecture attentive et préalable des conditions générales éviterait aux utilisateurs finals de rencontrer bien des déboires et d'être, in fine, doublement facturés.

3. Droit pour les abonnés de choisir le moment de mettre fin à leur contrat

Par courriel du 4 mars 2015, Madame R. notifie à Scarlet la résiliation de ses abonnements.

En réponse, Scarlet confirme, premièrement par courriel puis le 13 mars 2015 par courrier postal, la résiliation des abonnements pour le 3 avril 2015 au motif que Madame R. a omis, lors de sa demande de résiliation, de mentionner la date à laquelle elle souhaitait que la résiliation soit opérée. En conséquence et conformément à l'article 3.3 des conditions générales de l'abonnement 'Scarlet trio', un mois de préavis lui est porté en compte.



3. 1. Principe

L'article 111/3, § 1er, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques stipule que: "la résiliation par l'abonné intervient au moment choisi par l'abonné et ce 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."

3. 2. Considérations

La pratique visant à subordonner la résiliation d'un contrat (à durée déterminée) de services de communications électroniques à l'application d'un préavis paraît contestable et peu compatible avec l'article 111/3, § 1er précité.

En effet, la mention selon laquelle l'opérateur met fin au service le plus rapidement érigé en principe la rupture





immédiate du contrat. Il s'ensuit qu'aucun laps de temps ou espace entre la réception d'une demande de résiliation et l'implémentation de la fin du contrat n'est admis. Seuls des impératifs d'ordre technique peuvent justifier un report en la matière. Ce report ne peut cependant excéder les limites du raisonnable et est, de ce fait, limité à 2 jours ouvrables après réception de la demande de résiliation.

Comme précisé dans la communication de l'IBPT relative au concept d'abonné qui possède "au maximum 5 numéros" dans le cadre de l'application des dispositions de la loi du 13 juin 2005 concernant le renouvellement et la résiliation de contrat, un opérateur ne peut invoquer un quelconque délai de préavis pour reporter la fin du contrat et ce, peu importe que l'abonné ait précisé ou non la date à laquelle il souhaite que la résiliation soit entérinée.

Ainsi, par décision du Conseil de l'IBPT du 28 janvier 2014 une amende administrative a été infligée à Schedom Dommel parce que cet opérateur impose un délai de préavis d'un mois et exige que le préavis soit signifié par envoi recommandé.

Par ailleurs, en ce qu'elles visent à rendre impossible ou à décourager le changement d'opérateur, les clauses et conditions générales imposant l'application d'un préavis en cas de résiliation d'un contrat à durée déterminée de services de communications électroniques devraient, eu égard à l'article 111/3, § 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, être considérées comme nulles de plein droit.

C. → Problèmes consécutifs à l'utilisation de l'Internet mobile

1. Contexte

De nos jours, l'internet mobile constitue un véritable must. Il permet aux utilisateurs finals d'accéder où et quand ils le souhaitent à une multitude d'informations et de services touchant à la vie quotidienne (actualités, météo, horaires des transports en commun, programmes TV,...). Le trafic de données mobiles connaît un important essor. A ce sujet, l'IBPT a annoncé, pour 2014, une croissance de 131% par rapport à 2013. D'après certaines estimations, l'utilisation mensuelle moyenne par carte SIM active s'élève, pour 2014, à 285 MO.

Cela étant, sur ce segment, la Belgique demeure largement à la traîne comparativement aux autres pays européens.

C'est la raison pour laquelle, le Ministre en charge de l'agenda numérique et des télécommunications, l'IBPT et le SPF Economie ont lancé courant du mois de juin 2015 le plan "Digital Belgium".

Par ce plan, les autorités espèrent d'une part, combler le retard de notre pays au niveau de l'internet mobile et d'autre part, promouvoir le développement de l'économie numérique. Il s'agit, principalement, de rehausser la confiance des citoyens dans l'économie numérique en leur assurant notamment une meilleure information quant aux avantages de l'internet mobile et aux mesures de protection telles les avertissements gratuits envoyés en cas de dépassement du forfait.

Le plan "Digital Belgium" s'articule en 2 phases.

La première phase s'est traduite par la mise en place du site web www.surfmobile.be dont l'objectif est d'informer les consommateurs sur les atouts de l'internet mobile et son utilisation efficace, sécurisée et maîtrisée.

A cet effet, le site web www.surfmobile.be comporte

de nombreux conseils et informations à destination des consommateurs afin de leur permettre de suivre leur facture. Un simulateur est également disponible sur ce site. Il permet aux utilisateurs finals d'estimer le volume de données dont ils ont, réellement, besoin et ainsi choisir, en pleine connaissance de cause, la formule la plus adaptée à leur profil de consommation.

La seconde phase a été entamée en automne 2015 en collaboration avec 14 opérateurs. Ces derniers proposent au public diverses actions avantageuses telles qu'un volume de données supplémentaire ou un accès gratuit à l'internet mobile aux clients particuliers, aux indépendants et aux petites entreprises ne disposant pas de l'internet mobile dans leur formule tarifaire.

Enfin, à côté de cette initiative, notons l'adoption par Base, Mobistar et Proximus, début septembre 2015, des directives GOF pour les services "Direct Operator Billing" (M-Commerce) dont l'objectif est de favoriser la sécurité, la fiabilité et la transparence des services d'internet (mobile) et des transactions de paiement y afférentes. Si l'adoption des directives GOF mérite d'être saluée, force est, cependant, de constater que leur application par les opérateurs signataires est, à ce jour, loin d'être effective et optimale.

2. Méconnaissance des modalités d'utilisation et des coûts inhérents à l'Internet mobile

- *Monsieur C. dispose d'un pack TV, internet, Téléphonie fixe et mobile chez Proximus. Le client conteste le trafic "data" mobile qui lui est porté en compte (60€) et prétend ignorer comment procéder pour surfer au moyen de son smartphone.*

Proximus accorde un geste commercial afin d'annuler le trafic "data" mobile facturé vu que c'est la première fois que ce type de prestation est facturé à Monsieur C.



In fine, Proximus relève que Monsieur C. a malgré tout pris la précaution de changer son abonnement mobile (d'EASY en SMART), afin d'avoir un volume (1GB) pour pouvoir se connecter. Il lui a donc été conseillé d'activer l'option "blocage de l'Internet" sur son smartphone.



- Monsieur K. est abonné (TV + téléphonie + internet) auprès de Numericable et conteste le volume internet mobile repris sur sa facture du 12 février 2015 (528,11€). Habituellement, le montant de ses factures s'élève à 125€. Dans le cadre de son abonnement, Monsieur K. bénéficie de 2 gigas pour l'internet mobile. Il signale qu'il n'a reçu aucun message d'alerte de la part de Numericable.

De son côté, Numericable indique que son service informatique travaille au développement d'une application officielle permettant aux clients de consulter leur consommation. Ce système n'étant pas encore opérationnel, Numericable conseille actuellement le téléchargement d'une application "freeware" afin de permettre au client de garder un œil attentif sur sa consommation mensuelle.

En outre, Numericable précise que, suite à un problème technique, les "alertes sms" n'ont malheureusement pas été envoyées. En conséquence, une note de crédit correspondant à 50% du dépassement total a été établie en faveur de Monsieur K.

2.1. Principe

L'arrêté royal du 9 juillet 2013 relatif aux messages d'alertes visant à maîtriser les coûts des services de communications électroniques instaure un mécanisme d'alerte en cas de dépassement du forfait mensuel ou de schémas excessifs ou anormaux de consommation.

L'objectif de l'arrêté royal du 9 juillet 2013 est double.

Premièrement, il permet aux consommateurs et utilisateurs finals de contrôler leurs dépenses par l'envoi d'un message d'alerte, sans pour autant avoir recours à un blocage de la consommation. Deuxièmement, il s'agit de mettre en place un système d'alerte qui soit, à la fois, efficace et facilement compréhensible

Concrètement, deux messages d'alerte sont adressés au consommateur. Ces messages prennent, en principe, la forme de sms.

Dès que le forfait est atteint, un premier sms d'alerte est adressé, le plus rapidement possible, au consommateur.

Une fois que le plafond défini est atteint, un second sms

d'alerte est envoyé au consommateur.

Chaque client est en droit de demander à l'opérateur de ne plus envoyer d'alertes et de solliciter ensuite son opérateur afin de réactiver ce service. Chaque client a, en outre, le droit de modifier, gratuitement, les plafonds fixés par l'IBPT (Décision du Conseil de l'IBPT du 20 novembre 2012 concernant la liste de plafonds que les opérateurs doivent proposer à leurs clients tel que prévu à l'article 112 de la loi sur les communications électroniques).

2.2. Considérations

Qu'il s'agisse des modalités d'utilisation ou des coûts inhérents à l'internet mobile, l'information des utilisateurs finals occupe une place prépondérante. De manière générale, la grande majorité des plaintes enregistrées auprès du service de médiation pour les télécommunications procèdent, bien souvent, d'une absence voire d'une défaillance d'information.

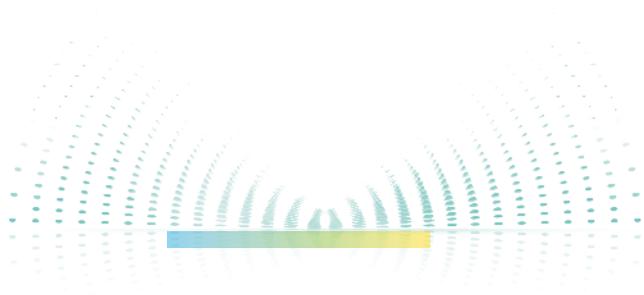
En ce qui concerne les modalités d'utilisation des terminaux permettant d'accéder à l'internet mobile, il paraît opportun d'insister sur le respect de l'obligation d'information impartie aux vendeurs et désormais visée à l'article VI.2, 1°, 8°, du Code de droit économique.

Quant à la maîtrise des coûts inhérents à l'internet mobile, force est de constater, et le cas de Monsieur K. en atteste, que certains opérateurs n'ont toujours pas implémenté les mécanismes d'alerte prévus par l'arrêté royal du 9 juillet 2013 relatif aux messages d'alertes visant à maîtriser les coûts des services de communications électroniques. Pour mémoire, l'entrée en vigueur de cet arrêté royal remonte au 1^{er} janvier 2014. Dans ces conditions, un meilleur respect des dispositifs légaux visant à renforcer l'information et la protection des consommateurs paraît s'imposer.

3. Utilisation de l'internet mobile à l'étranger (roaming international) : actualisation des mesures de (dé)blocage

Monsieur E. dispose d'un abonnement "Smart 25" auprès de Proximus. Après un séjour au Maroc, il consulte l'interface "My Proximus" et constate qu'un montant de 9.950€ lui est porté en compte en raison de deux heures de surf. Monsieur E. admet avoir reçu deux sms d'avertissement (à 10 et 50€ de dépassement de son forfait mensuel). Compte tenu de l'importance du montant facturé, Monsieur E. se demande pourquoi le service n'a pas été tout simplement suspendu. Enfin, Monsieur E. indique avoir sollicité il y a de cela quelques temps, la désactivation du blocage internet.





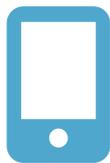
Dans un premier temps, Proximus refusait d'effectuer une quelconque réduction dans ce dossier compte tenu de la demande de déblocage formulée, le 21 septembre 2012, par Monsieur E.

Le service de médiation est intervenu auprès de Proximus. Plusieurs points furent mis en avant lors de cette intervention. Pour l'essentiel, le service de médiation s'est, tout particulièrement, attaché à souligner l'absence de réactivation du blocage après un laps de temps défini.

Suite à cette intervention, Proximus est revenue sur sa position initiale et a décidé de créditer la somme de 9562,59€ TVAC.

3.1 Principe

Le retour de vacances coïncide bien souvent, pour les utilisateurs imprévoyants, avec la réception d'une facture salée de l'opérateur. En effet, l'utilisation de l'internet mobile génère un coût considérable surtout hors des frontières de l'Union européenne.



En application du Règlement n° 531/2012 du Parlement et du Conseil du 13 juin 2012, les opérateurs de télécommunications actifs au sein de l'Union européenne sont obligés d'avertir leurs clients lorsque ceux-ci ont atteint 80% de la limite de téléchargement en roaming. Par défaut, cette limite est plafonnée dans le monde entier à 50€ (60,50€ TVAC),

sauf si le client en a convenu autrement avec son opérateur. Dès que le client a dépassé cette limite, le transfert de données doit être interrompu. Le client peut, cependant, choisir de poursuivre les téléchargements.

Dernièrement, les médias ont annoncé la disparition des frais de roaming (surfacturation des communications passées à l'étranger) pour juin 2017. Sur le plan légal, le Parlement européen et le Conseil ont adopté, le 25 novembre 2015, un nouveau Règlement n°2015/2120 modifiant le Règlement n° 531/2012 et relatif à l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles à l'intérieur de l'Union européenne.

3.2. Considérations

D'une part, le cas de Monsieur E. témoigne, si besoin en est, de la nécessité, pour tout consommateur, de s'informer auprès de son opérateur ou de consulter le site web www.surfmobile.be avant tout déplacement à l'étranger.

D'autre part, les mesures de déblocage interviennent à l'initiative des utilisateurs finals et dans un contexte donné susceptible, par la force des choses, d'évoluer. Or, à l'heure actuelle, il n'existe pas de mécanismes permettant aux utilisateurs d'évaluer, après une période déterminée, l'opportunité de maintenir ou non un déblocage.

Dans ces conditions, il importe non seulement de s'informer auprès de son opérateur préalablement à tout séjour à l'étranger mais également de s'enquérir quant aux éventuelles mesures de (dé)blocage présents sur sa ligne.

Ces informations sont également directement accessibles via les interfaces réservées aux clients. Tel est le cas notamment chez Proximus.

D. → Inexécution contractuelle des opérateurs

1. Contexte

Internet et la téléphonie mobile font partie intégrante de notre quotidien.

Dans le même temps, le secteur des communications électroniques est en perpétuelle évolution. Il s'ensuit une forte attente des utilisateurs finals à l'égard de la couverture de réseau ainsi que des performances de la 3, 4 voire 4 G+.

Paradoxalement, le service de médiation est régulièrement saisi de plaintes dénonçant les performances des services fournis par les opérateurs et fournisseurs d'accès Internet.

A ce propos, début novembre 2015, la presse relayait les résultats d'une grande enquête lancée par un organisme de défense des consommateurs. L'enquête en question a été menée auprès de 155.000 consommateurs et visait à comparer la vitesse de connexion réelle à la vitesse renseignée dans leur contrat.

Les résultats sont plus qu'interpellant. Ils révèlent, en effet, une grande disparité entre la vitesse annoncée et la vitesse effective. Selon les premières constatations, un consommateur sur cinq ne bénéficie même pas de 25% des performances pour lesquelles il paye.

Sur un plan pécuniaire, cette disparité représente une différence annuelle de 277€ par abonné.

Le non-respect des performances annoncées n'est pas limité aux services internet mais concerne également la couverture mobile à l'intérieur des bâtiments. Cette dernière demeure problématique pour bon nombre d'utilisateurs finals.

Des solutions techniques existent tels que les mini-antennes "indoor" mais celles-ci sont appliquées de manière quasi-archaïque, raison pour laquelle, le régulateur préconise davantage d'harmonisation et de concertation, entre opérateurs, dans la mise en place de ces dispositifs techniques.



Par ailleurs, certains opérateurs à l'instar de Proximus proposent contre un abonnement mensuel de 5 € un boîtier baptisé 'Mobile Coverage Extender' qui dispose de son propre réseau 3G sur un rayon de 10 à 20 mètres.

Toujours au rang des solutions et initiatives, citons les cartes des taux de couverture 2/3/4 G de Proximus, Mobistar et Base établies par l'IBPT(Atlas). Ces cartes renseignent les utilisateurs finals quant à la disponibilité de chaque réseau sur l'ensemble du territoire. L'IBPT ambitionne de compléter ces cartes en y intégrant des données relatives à l'expérience d'un utilisateur moyen (vitesse de téléchargement, etc.).

2. Vitesse de téléchargement inférieure aux valeurs maximales annoncées

Madame C. dispose d'un abonnement Internet. La précitée se plaint de la baisse de qualité de sa connexion Internet depuis l'aménagement de nouveaux occupants dans son immeuble. Elle relève une perte de connexion de 77%. Malgré une dizaine d'interventions auprès du service à la clientèle de Proximus, aucune solution ou même un geste commercial n'a été proposé à Madame C. En effet, Proximus estime que la connexion est convenable.



Interpellée par le service de médiation pour les télécommunications, Proximus précise que la connexion de Madame C. est activée sur la technologie VDSL 2. Le profil est maintenu à 16 Mbps.

Un technicien a vérifié la configuration et a constaté une trop grande atténuation. De ce fait, le profil ne peut être augmenté. In fine, Proximus rappelle que les vitesses de téléchargement proposées constituent des valeurs maximales et qu'une valeur inférieure ne peut donner droit à une quelconque indemnité, même à titre commercial.

3. Couverture de réseau insatisfaisante

Monsieur H. est administrateur délégué d'une société de gardiennage. Il conteste les frais de résiliation anticipée (1.444€) réclamés par Mobistar. En effet, suite à des problèmes de réseaux (nombreux messages d'appels en absence), Monsieur H. a été contraint de migrer l'ensemble des lignes fixes et mobiles de sa société vers un opérateur concurrent. En conséquence, le plaignant estime que sa responsabilité n'est nullement en cause et que des frais de résiliation ne sauraient, dès lors, lui être portés en compte.

Pour sa part, Mobistar considère que les frais de résiliation sont justifiés et qu'aucun geste commercial ne peut être envisagé.

En effet, Mobistar souligne qu'aucun contact n'a été pris avec son service technique préalablement au transfert des lignes.

Par ailleurs, Mobistar indique avoir vérifié l'état du réseau à l'adresse de la société concernée. A l'issue de ces vérifications, Mobistar confirme que la qualité du signal permet à ses abonnés de bénéficier des technologies 2G/3 G jusqu'à l'intérieur des bâtiments sans problème apparent.

4. Principe

En ce qu'il prévoit, dès sa conclusion, des droits et obligations à charge des parties contractantes, le contrat de communications électroniques constitue un contrat synallagmatique parfait (article 1102 du Code civil).

A titre principal, l'opérateur est tenu de fournir le service tel que prévu dans le contrat et l'utilisateur final a, quant à lui, l'obligation de régler ses factures à la date d'échéance.

L'opérateur doit respecter ses engagements contractuels. Si le service convenu n'est pas rendu, il y a, clairement, dans le chef de l'opérateur, inexécution du contrat susceptible d'engager sa responsabilité contractuelle et d'entraîner le paiement de dommages et intérêts (article 1147 du Code civil).

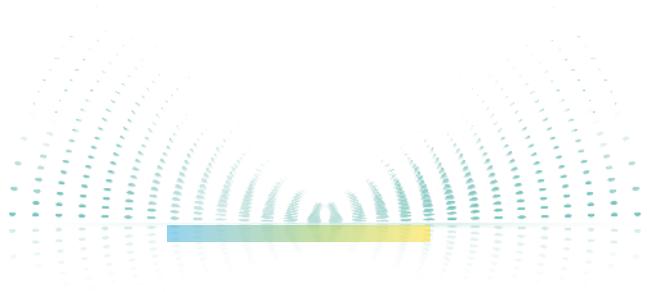
Les opérateurs actifs en Belgique assument une obligation de moyens et non de résultat.

En conséquence, les conditions générales contiennent, habituellement, une clause exonératoire de responsabilité par laquelle l'opérateur stipule qu'il s'engage à mettre tout en œuvre afin d'assurer au client l'accès continu à son réseau de télécommunications de façon optimale et précise la nature de cette obligation soit, une obligation de moyens.

Sur ce point, l'option retenue, actuellement, en France est riche en enseignements.

En effet, depuis un arrêt de la Cour de cassation du 8 novembre 2007, l'accès au service constitue, pour les opérateurs actifs sur le marché français des communications électroniques une obligation de résultat. En conséquence, toute interruption de service, dysfonctionnement ou mauvaise performance est susceptible d'engager la responsabilité de l'opérateur et autorise l'abonné à prétendre à une compensation.

Plus récemment, le Projet de loi pour une République numérique renforce l'information des consommateurs concernant les performances des services proposés par les opérateurs et fournisseurs d'accès internet. Ledit Projet de loi impose à ces derniers de préciser, dans les contrats avec les consommateurs, les débits maximums /minimums, normalement disponibles et ce tant pour les services d'accès à internet fixe que mobile ainsi que l'incidence sur



la disponibilité des services offerts d'un écart significatif par rapport au débit prévu au contrat . Enfin, doivent également figurer dans les contrats, les compensations et formules de remboursement applicables lorsque le niveau de qualité de services ou les débits définis ne sont pas atteints, de façon continue ou répétée.

5. Considérations

De prime abord, la mise en cause de la responsabilité contractuelle de l'opérateur, en cas d'inexécution, s'avère, particulièrement, ardue. Au-delà de la nature même de l'obligation qui leur est impartie, les fournisseurs de services de communications électroniques sont généralement peu conciliants et réfractaires à toute résiliation sans frais ou à l'octroi d'un quelconque geste commercial et ce même en cas de dysfonctionnements répétés ou continus. Certaines pistes sont cependant possibles. D'abord, l'utilisateur final peut, après lecture des conditions générales et particulières portant plus singulièrement sur la durée d'engagement, résilier le contrat et s'adresser à un autre opérateur ou fournisseur d'accès internet.

Autre piste, certes plus périlleuse : la résolution unilatérale. Par un arrêt du 16 février 2009, la Cour de cassation a confirmé la légalité de la résolution unilatérale. Ainsi, en cas d'inexécution de son opérateur, l'utilisateur final pourrait, sans qu'une clause du contrat ne le prévienne, considérer que le contrat est rompu. Cette action n'est cependant pas sans risque. En effet, un tribunal pourrait décider, a posteriori que la résolution unilatérale était injustifiée et qu'il a été mis fin au contrat de façon fautive et astreindre l'utilisateur final au paiement de dommages et intérêts. De plus, ce dernier devrait, au préalable, mettre l'opérateur en demeure (article

1146 du Code civil) de s'exécuter et lui accorder un dernier délai avant de lui notifier la résolution unilatérale du contrat pour cause de dysfonctionnements.



Enfin, l'utilisateur final a toujours la faculté de s'adresser au service de médiation en vue d'une résolution amiable du litige.

Pour clore ces quelques considérations dédiées à l'inexécution du contrat par les fournisseurs de services de communications électroniques, une dernière réflexion nous paraît intéressante.

Dès lors qu'une des parties contractantes est, manifestement, dans l'incapacité ou l'impossibilité de fournir un service en adéquation avec les performances spécifiées dans le contrat ou les redevances y afférentes, il y a, indiscutablement, bouleversement de l'équilibre contractuel.

En application des articles 1134, alinéa 1^{er} (principe d'exécution de bonne foi des conventions) et 1135 ("Les conventions obligent non seulement à ce qui y est exprimé, mais encore à toutes les suites que l'équité, l'usage ou la loi donnent à l'obligation d'après sa nature") du Code civil, une renégociation du contrat ne devrait-elle pas s'indiquer afin justement de rétablir cet équilibre contractuel ?

E. → Conclusion

Comme annoncé dans l'introduction, la conclusion se présente sous la forme de conseils à destination des utilisateurs finals.

Ainsi, en ce qui concerne la résiliation des contrats de services de communications électroniques, une lecture attentive des conditions générales, préalablement à toute rupture de contrat, est plus que recommandée afin de s'informer des conditions et modalités applicables en la matière.

En ce qui concerne l'internet mobile, il conviendrait, lors de l'acquisition d'un terminal (smartphone, tablette,...) de s'informer quant au mode d'utilisation de celui-ci et au besoin, (dés) activer les options (in)opportunes.

Par ailleurs, en cas de déplacement à l'étranger, il s'indique, au préalable (de préférence 2 ou 3 jours avant la date de départ prévue) de s'informer, soit directement via l'interface "client" ou auprès du service clientèle de l'opérateur, quant aux frais d'itinérance.

Enfin, en cas d'inexécution contractuelle par le fournisseur de services de communications, il convient, dans un premier temps, d'adresser à ce dernier une mise en demeure. Si aucune solution technique n'est proposée, il y a lieu, le cas échéant, de requérir la résiliation sans frais du contrat. A défaut, la résolution unilatérale est également envisageable. Enfin, une plainte peut éventuellement être introduite auprès du service de médiation en vue de la résolution amiable du litige.







7.

Harcèlement téléphonique

62





7.211

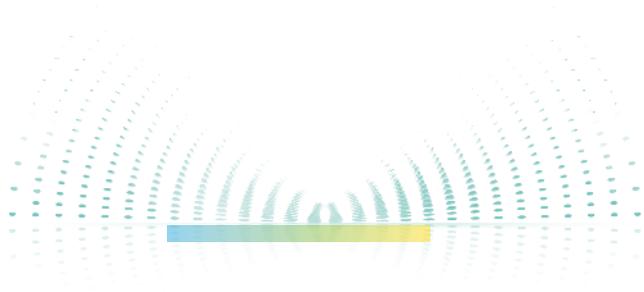
DOSSIERS TRAITÉS EN 2015
CONCERNENT LES APPELS MALVEILLANTS



*Mécontentement grandissant
du consommateur qui reçoit
des appels « inconnus »,
« privés » ou venant de l'étranger.*

63

| | |
|---|-----------|
| 7. HARCÈLEMENT TÉLÉPHONIQUE | 63 |
| A. Introduction | 64 |
| B. La mission du service de médiation | 64 |
| C. La forte hausse des dossiers de harcèlement téléphonique durant ces dernières années | 64 |
| D. Le démarchage commercial | 65 |
| E. Les démarches du service de médiation | 66 |



A. → Introduction

En 2014, nous avons constaté que les dossiers “appels malveillants” avaient connu une forte augmentation (+39,14%) par rapport à 2013. En 2015, nous constatons une très légère diminution mais le phénomène est toujours bien présent. Il nous paraît, dès lors, intéressant de nous arrêter sur l'afflux considérable de ce type de réclamations et de faire ainsi écho au chapitre 5 de notre rapport annuel 2013 consacré à cette problématique.

Nous allons, d'entrée de jeu, rappeler les contours de notre mission (base légale et limites). Ensuite, il s'agira d'analyser la problématique sous l'angle des statistiques, de nuancer la notion d'appels malveillants en évoquant les appels dérangeants/commerciaux (marketing direct) et en présentant quelques exemples. Enfin, nous énumérerons les multiples démarches entreprises auprès des différentes instances et terminerons avec pertinence par des conseils adressés au consommateur.

B. → La mission du service de médiation

Notre mission est, pour rappel, basée sur les dispositions légales suivantes.

Le médiateur est, conformément à l'article 43bis, §3, 7° de la loi du 21 mars 1991, chargé d'examiner la demande de toute personne se prétendant victime d'une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communications électroniques visant à obtenir 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.



Cette loi stipule, par ailleurs, que la recherche menée par le service de médiation ne peut débuter que si les conditions suivantes sont remplies: d'une part, les faits semblent établis et, d'autre part, la demande doit concerner des dates et heures précises.

A la lumière de la législation en vigueur en cas d'harcèlement téléphonique, nous constatons que tout un chacun n'est malheureusement pas ou insuffisamment informé des

limites strictes de notre compétence.

1. Le service de médiation ne peut pas bloquer la réception d'appels malveillants à la demande du plaignant cherchant une solution pour que cesse le harcèlement. Le service de médiation encourage les opérateurs à mettre à la disposition de leurs clients un système de blocage.
2. Le service de médiation ne communique pas directement l'identification par téléphone. Le plaignant se doit de compléter un formulaire “appels malveillants” disponible sur notre website ou transmis par courrier sur simple demande.
3. Le service de médiation n'a aucun rôle de conciliateur pour ce genre de conflit. Nous ne prenons pas contact avec le présumé auteur des appels/sms malveillants.
4. Le service de médiation ne communique pas le numéro de téléphone du présumé auteur des appels/sms malveillants même s'il s'agit d'un numéro lié à une carte prépayée ou d'un numéro secret.
5. Le service de médiation n'a pas la possibilité d'identifier les appels venant de numéros étrangers.
6. Le service de médiation ne peut pas entamer des recherches en cas de mails malveillants.

C. → La forte hausse des dossiers de harcèlement téléphonique durant ces dernières années

Le service de médiation est, comme déjà mentionné, confronté ces dernières années à une réelle croissance des dossiers relatifs au harcèlement téléphonique. Nous avons comptabilisé respectivement en 2010, 2011, 2012, 2013 et 2014, 3.662, 4.076, 4.579, 5.168 et 7.191 dossiers.

En 2013, le service de médiation avait traité 5.140 plaintes et, en 2014, 6.845 dossiers avaient été clôturés.

En 2015, nous avons enregistré 7.211 plaintes. Seuls 2.600

dossiers ont abouti à une identification, représentant ainsi 36,06% de l'ensemble des réclamations traitées.

Ce faible taux d'identification s'explique, entre autres, à côté de notre échec à identifier les appels dérangeants commerciaux venant de l'étranger, par notre incapacité à repérer les auteurs d'appels malveillants faisant usage de cartes prépayées. Le service de médiation, au fil de ses rapports annuels, a toujours vivement conseillé aux opérateurs mobiles d'enregistrer le plus possible les données personnelles



des utilisateurs de cartes prépayées afin que ce moyen ne soit plus le canal par excellence pour harceler de manière anonyme.



Le service de médiation ne peut que se réjouir des initiatives prises par le gouvernement en vue de mettre un terme à l'anonymat qui prévaut lors de l'achat d'une carte prépayée.

Suite aux attentats du 13 novembre 2015 à Paris, la fin de l'anonymat des dites cartes fait partie des mesures envisagées pour lutter contre le terrorisme.

Par ailleurs, il est important d'ajouter que le service de médiation reçoit quotidiennement de nombreux appels, non repris dans les statistiques officielles (une plainte écrite est toujours exigée) d'utilisateurs victimes d'appels intempestifs qui n'aboutissent pas nécessairement à la création d'un dossier.

Le client qui contacte le service de médiation sollicite des informations, demande pour qu'on bloque lesdits appels, souhaite connaître directement l'identité de l'auteur, désire changer de numéro d'appel, veut s'inscrire sur une liste pour

éviter à l'avenir de tels appels ou dénonce la fraude liée à des appels provenant de pseudo employés de Microsoft (voir le chapitre 5 de notre rapport annuel 2013).

Monsieur L. nous a ainsi transmis ce témoignage :
Ce samedi, je reçois un appel venant du numéro 0019911. Mon interlocuteur s'exprime en anglais avec un accent non anglophone. Les bruits de fond entendus lors de la communication laissent entendre qu'il s'agit d'un call center. La personne se présente comme étant de la société Microsoft et souhaite que je lui communique la version Windows employée sur mon ordinateur ainsi que la clef de produit associée. L'auteur de l'appel explique qu'un "problème" est survenu sur mon ordinateur et qu'il va m'aider en me demandant de télécharger un programme et lui donner l'accès à mon PC (...). Diplômé en informatique, j'ai tout de suite compris que la finalité recherchée de ce type d'appel était de voler des données informatiques à la victime et/ou, dans la plupart des cas, l'extorquer financièrement après avoir crypté les supports de données.

Durant le mois de juin 2015, un test a été effectué par le service de médiation : 43% des appels enregistrés au service de médiation concernaient des clients victimes d'appels malveillants ne souhaitant finalement pas introduire une plainte après avoir reçu les explications voulues.

Il apparaît, dès lors, que les données statistiques disponibles ne représentent qu'une partie de la réalité de terrain.

D. → Le démarchage commercial

L'augmentation significative des dossiers concernant le harcèlement téléphonique s'explique, avant tout, par le mécontentement grandissant du consommateur qui a reçu des appels repris comme "inconnus", "privés" ou venant de numéros étrangers ou encore de numéros non attribués.

Monsieur J. décrit ainsi les appels indésirables qui lui empoisonnent le quotidien :
Dès que je décroche, j'entends le signal sonore d'une ligne occupée. Quand je rappelle ce numéro belge, on me signale que le numéro n'est pas attribué.

L'utilisateur victime de harcèlement téléphonique a la possibilité de s'inscrire sur une liste en vue de ne plus être dérangé par des appels commerciaux.

Les articles VI.111 à VI.114 et les articles XIV.78 et XIV.81 du Code de droit économique imposent aux entreprises qui souhaitent effectuer des actions de marketing direct par téléphone d'utiliser la liste "Ne m'appellez plus", afin de retirer préalablement de leur fichier les personnes ou les entreprises enregistrées sur ladite liste. A noter que l'association Do Not call Me, gestionnaire de cette liste a été agréée en date du 28 juin 2015 par arrêté royal.

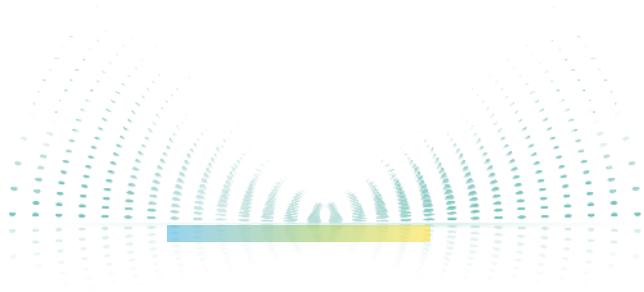
Madame G., 80 ans, a noté sur son formulaire :

Je reçois des appels systématiquement toutes les 5 minutes, parfois moins, parfois plus. Le téléphone sonne la plupart du temps une seule fois, parfois deux. Le correspondant raccroche dès que je décroche. Parfois, cela commence au milieu de la nuit. J'ai déjà eu plus de 40 appels durant la même journée. Cela a commencé il y a environ un mois. Vivant seule, je suis angoissée par cette situation et cela affecte fortement ma santé.



Monsieur C. adresse ce courrier au médiateur :
Depuis plus de 6 mois, nous recevons des appels téléphoniques presque tous les jours entre 20h00 et 21h00. En majorité, une seule sonnerie retentit mais il est arrivé à 3 reprises que 3 à 6 sonneries retentissent et en décrochant, il n'y avait personne au bout du fil.

Sur le terrain, nous constatons que la plupart desdits appels émanent de call centers situés à l'étranger empêchant, dès lors, toute régulation ou tout blocage.



Avec étonnement, nous avons également remarqué que de plus en plus de sociétés de démarchage situées à l'étranger utilisent un numéro belge ou un numéro non attribué (ou attribué à une autre société) ou un numéro différent à chaque tentative d'appel dans le but de ne pas éveiller la méfiance de la part des clients disposant de l'affichage des numéros.

Il s'agit du phénomène de "spoofing", déjà mentionné dans notre rapport annuel 2014.

Les numéros sont choisis au hasard et formés simultanément. La première personne qui décroche est en contact avec un interlocuteur, les autres personnes contactées n'entendent rien ou un bruit de fond. Au travers des plaintes, il ressort ainsi que les clients sont bien souvent inquiets de recevoir de nombreux appels par heure, par jour, par semaine et par mois, souvent muets, ressentis comme un véritable harcèlement, un contrôle de leur vie (sentiment d'insécurité) ou de leur présence à leur domicile (peur des cambriolages).

E. → Les démarches du service de médiation

Le service de médiation a décidé face à l'afflux quotidien des dossiers de harcèlement téléphonique touchant aussi bien les particuliers que les sociétés, les gsm que les téléphones fixes de prendre contact avec les différents opérateurs télécoms, certains call centers belges et les services de police.

En effet, nous avons estimé nécessaire de réexpliquer notre mission aux différents acteurs impliqués de près ou de loin dans cette problématique.

Le service de médiation a donc contacté les principaux opérateurs télécoms concernés par des plaintes relatives aux appels malveillants afin de leur rappeler sa compétence en matière de harcèlement, leur permettant ainsi d'orienter au mieux leur clientèle. Nous sommes partis du constat que les call centers des opérateurs ne communiquaient pas toujours correctement à propos de cette problématique. Cela s'est également vérifié au niveau des points de vente et des websites.



Un document "refresh de la procédure de gestion des plaintes relatives au harcèlement téléphonique" a été transmis aux responsables. Les opérateurs ont pu ainsi améliorer leur communication.

VOO a, par exemple, rajouté sur son website un memo "que faire si je reçois des appels malveillants?". Proximus a, de son côté, organisé plusieurs réunions pour améliorer son approche vis-à-vis de ce problème sensible.

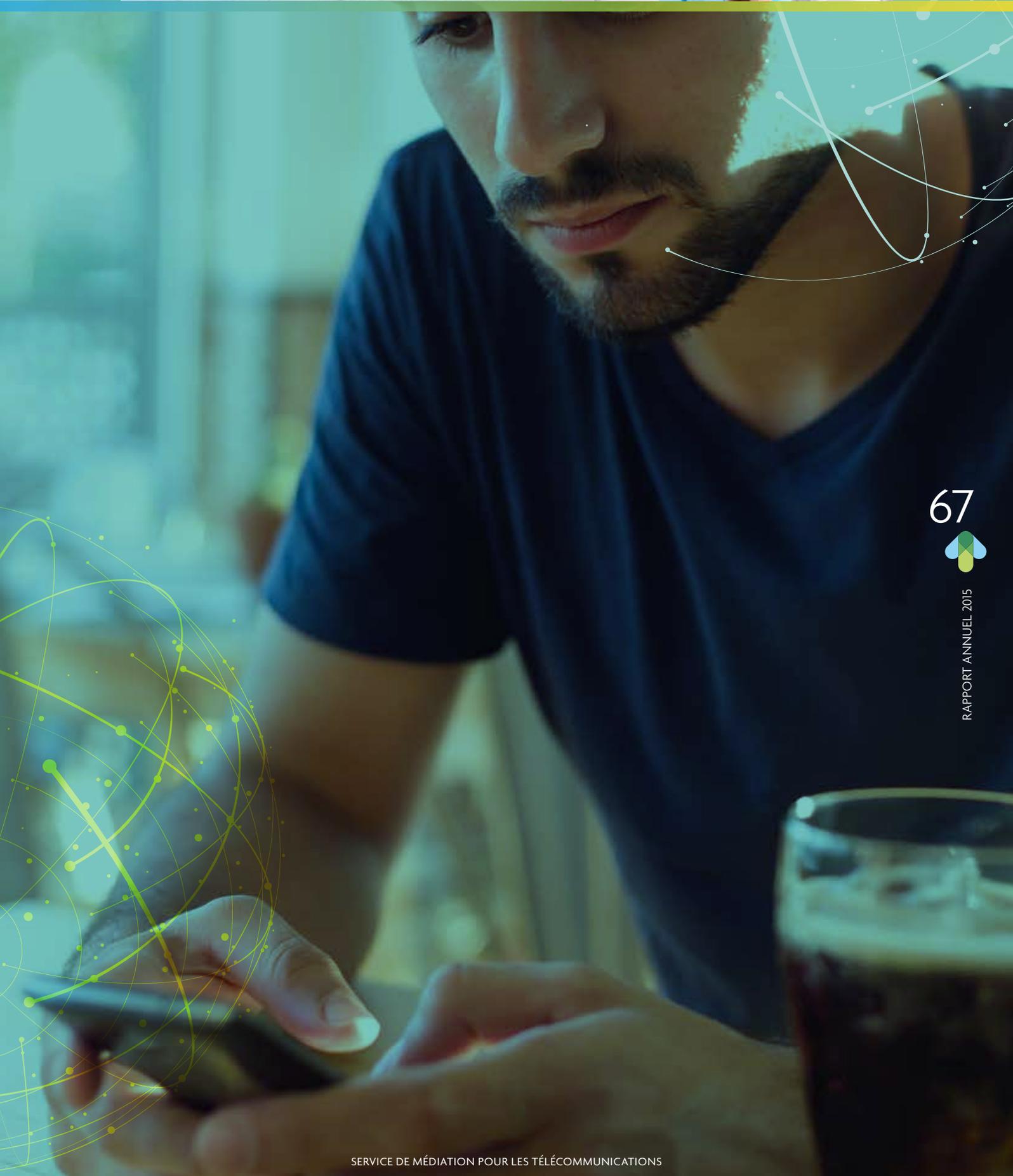
Plusieurs courriers ont été envoyés à des call centers tels qu'IPG Global, Signifiant, Mifratel pour revenir sur les désagréments occasionnés par leurs activités.

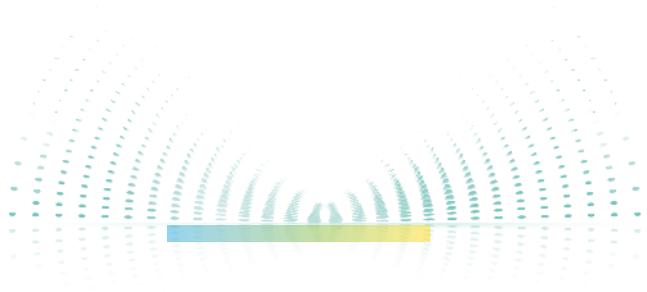
Par ailleurs, les responsables des différents services de police ont reçu un courrier explicatif. Le service de médiation a également participé à une réunion entre différents services d'aide à la victime des zones de police locale de Bruxelles dans le but de présenter le service et de préciser sa compétence en matière de harcèlement téléphonique.

La police locale de Wavre a décidé, par exemple, de communiquer sur sa page Facebook les démarches à entreprendre auprès du service de médiation en cas d'appels/sms intempestifs.

Conseils au consommateur

- **Ne pas paniquer lorsque vous recevez des appels anonymes ou silencieux, il s'agit vraisemblablement d'appels venant de call centers ;**
- **Ne pas communiquer vos données personnelles, mots de passe et noms d'utilisateur suite à la demande d'une personne inconnue ;**
- **Ne vous sentez pas obligé de changer de numéro de téléphone ou d'opter pour un numéro privé, les numéros d'appel étant choisis par hasard ;**
- **N'hésitez pas à filtrer les appels indésirables sur votre gsm, à "débrancher" votre appareil et à demander à votre opérateur quelles sont les possibilités éventuelles de blocage ;**
- **Ne rappelez pas les numéros inconnus afin d'éviter toute facturation aléatoire.**





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 :
 - a) d'autres commissions sectorielles indépendantes de litiges ou médiateurs indépendants, entre autres en transmettant des plaintes qui ne relèvent pas de la compétence du service de médiation pour les télécommunications à la commission de litiges ou au médiateur compétent;
 - b) les médiateurs étrangers ou des instances dont la fonction est équivalente qui agissent en tant qu'instance de recours pour le traitement des plaintes pour lesquelles le service de médiation pour les télécommunications est compétent;
 - c) les régulateurs des Communautés.

Chapitre IV : Traitement des plaintes par le service de médiation

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 Bischoffsheim 29-35 – 1000 Bruxelles et à partir du 17 mai 2016 : Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 3 – 1000 Bruxelles), par fax (02/219 77 88), par e-mail (plaintes@mediateurtelecom.be) ou en complétant le formulaire disponible sur le site du Service de médiation pour les télécommunications (www.mediateurtelecom.be). Ces demandes peuvent être introduites en français, néerlandais, allemand ou anglais. La procédure pourra être menée dans ces langues.

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

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

Article 7 : Demande complète

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



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

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

Article 8 : Irrecevabilité de la demande de règlement extrajudiciaire

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

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

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

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

En cas de refus, la décision est motivée.

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

Article 10 : Moyens d'échanges d'informations

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

Article 11 : Délais

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

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

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



Article 12: Clôture du dossier

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

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

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

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

Article 13: Recours éventuel à un expert

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

Article 14: Prérogatives du service de médiation pour les télécommunications

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

Article 15: Confidentialité

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

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

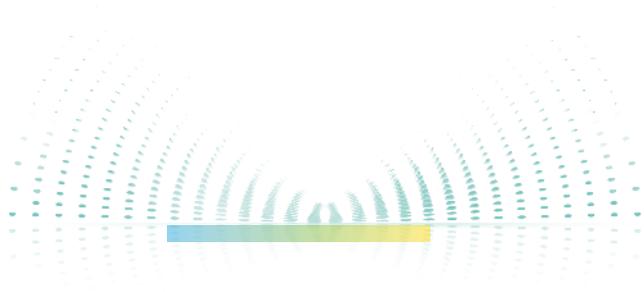
Article 16: Impartialité

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

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

Article 17: Suspension des délais de prescription

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



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

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

Article 18: Suspension des procédures de recouvrement

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

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

Article 19: Gratuité

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

Article 20: Retrait de la plainte

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

Article 21: Représentation

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



Budget

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

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

Chaque année, l'institut fixe le montant de la redevance de médiation due par chacune des entreprises visées à l'article 43bis de la loi. Les entreprises, visées à l'article 43bis, § 1er, de cette loi, communiquent, au plus tard le 30 juin de chaque année à l'Institut belge des Services postaux et des Télécommunications, le chiffre d'affaires réalisé l'année précédente pour chacune des activités rentrant dans le champ de compétence du service de médiation.

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

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

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

| Recettes | |
|---|-----------------------|
| Remboursement et Participation du secteur | 2.481.102,00 € |
| Dépenses | |
| Dépense de personnel | |
| Traitements & Allocations | 1.602.600,00 € |
| Interventions liées au personnel | 426.120,00 € |
| Frais de fonctionnement | |
| Loyer et Entretien | 320.000,00 € |
| Travaux d'entretien | 6.000,00 € |
| Entretien des véhicules | 10.000,00 € |
| Assurances | 5.500,00 € |
| Impôts | 42.000,00 € |
| Organisations de coordination | 1.000,00 € |
| Informatique | 30.000,00 € |
| Travaux par des tiers | 360.600,00 € |
| 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 | 60.000,00 € |
| Total | 3.090.820,00 € |

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



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.

À partir du 17 mai 2016 - Nouvelle adresse

Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 3 | 1000 Bruxelles



SERVICE DE MÉDIATION POUR LES TÉLÉCOMMUNICATIONS

Boulevard Bischoffsheim 29-35 | 1000 Bruxelles

Tél. : 02 223 06 06 | Fax : 02 219 77 88 | E-mail : plaintes@mediateurtelecom.be

www.mediateurtelecom.be

