

SERVICE MEDIATION
TELECOMMUNICATIONS

R A P P O R T



A N N U E L 2 0 0 8

SOMMAIRE

Introduction	4	1. Exemple et point de vue de KPN-Tele2	38	1. Enregistrement de la plainte	58
1. Plaintes introduites en 2008	6	2. Discussion	39	2. Suspension de la procédure de recouvrement	58
A. Aperçu des plaintes 1993-2008	6	3. Résolution des plaintes	40	3. Point de vue de l'opérateur	58
B. Evolution mensuelle du nombre de plaintes enregistrées entre 2004 et 2008	7	4. Développements récents	41	4. Intervention ultérieure dans le dossier	59
C. Modes d'introduction	8	C. Reprises non sollicitées de raccords téléphoniques et d'accès à Internet par Telenet	42	5. Recommandation	59
D. Nombre de plaintes introduites par province	9	1. Exemple	42	C. Analyse par opérateur	59
E. Répartition des plaintes par firme	10	2. Discussion	42	1. Schedom (Dommel)	59
2. Plaintes Médiation	18	D. Conclusion	42	2. TTG	60
A. Les chiffres : catégories de plaintes Médiation	18	6. A propos des frais de résiliation	44	3. Voo	60
B. Quelques exemples de plaintes	19	A. Introduction	44	4. E-Leven	60
3. Plaintes traitées en 2008	30	B. Problèmes inhérents aux frais de résiliation	44	5. Numericable – Coditel	61
A. Aperçu des plaintes traitées entre 2002 et 2008	30	1. En ce qui concerne la téléphonie fixe	44	6. VRD Engineering	62
B. Répartition des plaintes par procédure de traitement	30	2. En ce qui concerne la téléphonie mobile	46	7. EDPnet	62
C. Plaintes Appels malveillants	31	3. En ce qui concerne Internet	48	D. Conclusion	62
D. Plaintes Médiation	31	C. Conclusion	50	9. Portail Internet www.ombudsman.be	63
4. Analyse détaillée de l'augmentation considérable du nombre de plaintes concernant Mobistar, Proximus, Telenet et Voo	34	7. SMS Premium	52	10. Diffusion du rapport	64
A. Introduction	34	A. Introduction	52	11. Coordonnées du service de médiation	65
B. Analyse par opérateur	34	B. Nouvelles directives GOF	52	A. Plaintes francophones et germanophones	65
1. Mobistar	34	1. Description	52	B. Plaintes néerlandophones	65
2. Proximus	35	2. Les nouvelles directives GOF en pratique	53	12. Procédure de traitement des plaintes	66
3. Telenet	36	C. Augmentation du nombre de plaintes relatives aux services SMS payants	53		
4. Voo	36	1. Traitement des plaintes de première ligne par les opérateurs	53		
C. Conclusion	37	2. Sens des responsabilités	55		
5. Pratiques illicites en matière d'acquisition de clients : les cas KPN-Tele2 et Telenet	38	3. Le suivi des recommandations du service de médiation par les opérateurs	56		
A. Introduction	38	D. Conclusion	56		
B. Activation suspecte de CPS par KPN-Tele2	38	8. Mauvaise collaboration de certains opérateurs avec le service de médiation	58		
		A. Introduction	58		
		B. Traitement des plaintes par le service de médiation	58		

A | Plaintes en augmentation |

Le service de médiation pour les télécommunications a reçu, en 2008, 23.829 plaintes écrites. Le nombre record de 2007, soit 22.465 plaintes, a donc, une fois de plus, été dépassé. Avec le chiffre atteint en 2008, le nombre de plaintes a plus que doublé en cinq ans (9.724 en 2003).

Nous constatons une forte hausse du nombre de réclamations à l'encontre de Mobistar (3.982 contre 2.707 en 2007), Proximus (3.823 contre 3.129 en 2007), Telenet (2.694 contre 2.020 en 2007), Voo (791 contre 232 en 2007), Schedom-Dommel (151 contre 9 en 2007), EDP-net (87 contre 44 en 2007) et, dans une moindre mesure, de Coditel-Numericable (154 contre 121 en 2007).

KPN-Tele 2 connaît une diminution tant en nombre (1.798 contre 3.025 en 2007) qu'en pourcentage (7,11% contre 13,08% en 2007). Le nombre de plaintes relatives à Scarlet (815 contre 1.170 en 2007) et à Euphony (503 contre 713 en 2007) est, par ailleurs, en nette diminution.

Bien qu'en augmentation en nombre (7.743 au lieu de 7.374 en 2007), les plaintes de la clientèle de Belgacom ne représentent plus que 30,61% du total des réclamations enregistrées au service de médiation (contre 31,89% en 2007).

Le service de médiation pour les télécommunications a réussi, en 2008, à trouver un arrangement à l'amiable pour 92,87% des problèmes traités. Si nous tenons compte des recommandations auxquelles les opérateurs ont répondu positivement, une solution a pu, au total, être apportée à 94,18% des utilisateurs.

Malgré le nombre record de plaintes reçues et la complexité croissante de celles-ci, nous pouvons constater une augmentation substantielle du nombre de plaintes

traitées. En 2008, quelque 19.800 plaintes ont été clôturées, contre 16.372 en 2007. En conséquence, le nombre de plaintes en cours de traitement au service de médiation pour les télécommunications atteignait lui aussi un record fin 2008, soit 19.000.

B | Traitement des plaintes |

Dans l'introduction de nos précédents rapports annuels, nous indiquions déjà que des efforts importants avaient été fournis au cours des années précédentes pour répondre, avec les moyens disponibles, à la charge de travail en croissance. En 2003, avec le même nombre de collaborateurs, 9.380 plaintes avaient été clôturées.

Au vu de l'évolution en 2008, nous devons cependant souligner une fois encore qu'avec le nombre actuel de collaborateurs, la capacité de notre service est mise à rude épreuve. Le nombre toujours croissant de plaintes rend dès lors indispensable une extension de notre effectif si nous voulons pouvoir continuer à garantir la qualité de notre service.

Nous devons constater, par ailleurs, que la responsabilité de cette évolution incombe en premier lieu, et pour une large part, aux opérateurs. Ces derniers pourraient, en effet, moyennant un meilleur suivi des problématiques structurelles décrites dans nos rapports annuels, faire baisser le nombre de plaintes que ce soit en première ligne ou en recours tout en améliorant la satisfaction de leurs clients.

Le service de médiation a également observé, durant l'année écoulée, que des opérateurs orientaient régulièrement des clients vers lui alors que la plainte pouvait aisément être résolue en première ligne. En ce qui concerne

plus particulièrement les services SMS premium, nous recevons de nombreuses plaintes pour lesquelles les services clientèle des opérateurs devraient pouvoir appliquer les directives GOF tout aussi bien que le service de médiation. Nous demandons que les services de traitement des plaintes de première ligne soient suffisamment fournis que pour pouvoir apporter une aide immédiate et correcte aux clients.

C | Problèmes structurels |

A côté des solutions proposées à des utilisateurs individuels, le service de médiation s'applique également, sur la base des expériences contenues dans ces milliers de plaintes, à promouvoir des améliorations structurelles pour l'ensemble des utilisateurs.

Dans le chapitre 4, le service de médiation aborde les plaintes récurrentes auprès des opérateurs Mobistar, Proximus, Telenet et Voo. Dans le chapitre 5, nous épingleons des pratiques commerciales douteuses telles que l'activation de CPS et d'Internet sans l'accord ferme du consommateur.

Le chapitre 6 s'intéresse à la problématique des frais de résiliation réclamés en cas de rupture prématurée de contrat. Nous terminons par quelques pistes de réflexion.

Dans le chapitre 7, nous nous penchons sur les raisons de la nouvelle hausse sensible du nombre de plaintes relatives aux SMS. Enfin, dans le chapitre 8, nous abordons le manque de collaboration de sept opérateurs lequel peut être remarqué à tous les stades du traitement des litiges.

Nous terminerons cette introduction en adressant nos plus vifs remerciements à l'ensemble des collaborateurs du service de médiation. Sans leur compétence et leur disponibilité, il n'aurait pas été possible, dans ces circonstances difficiles, d'apporter une aide aussi efficace aux usagers ayant sollicité l'assistance du service de médiation.

Signalons enfin que le rapport annuel est également disponible dans son intégralité sur notre site www.media-teurtelecom.be.

Bruxelles, le 26 mai 2009.

Jean-Marc Vekeman
Médiateur



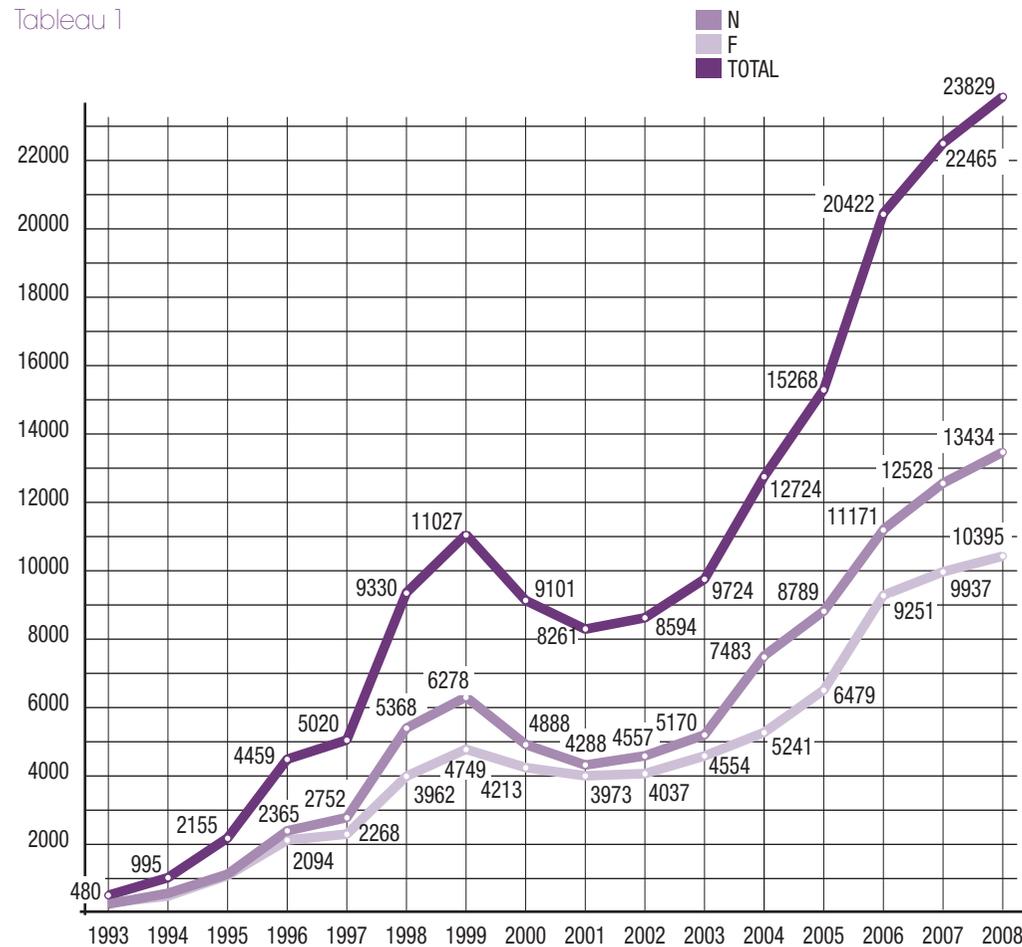
Luc Tuerlinckx
Ombudsman



PLAINTES INTRODUITES EN 2008

A | Aperçu des plaintes 1993-2008

Tableau 1



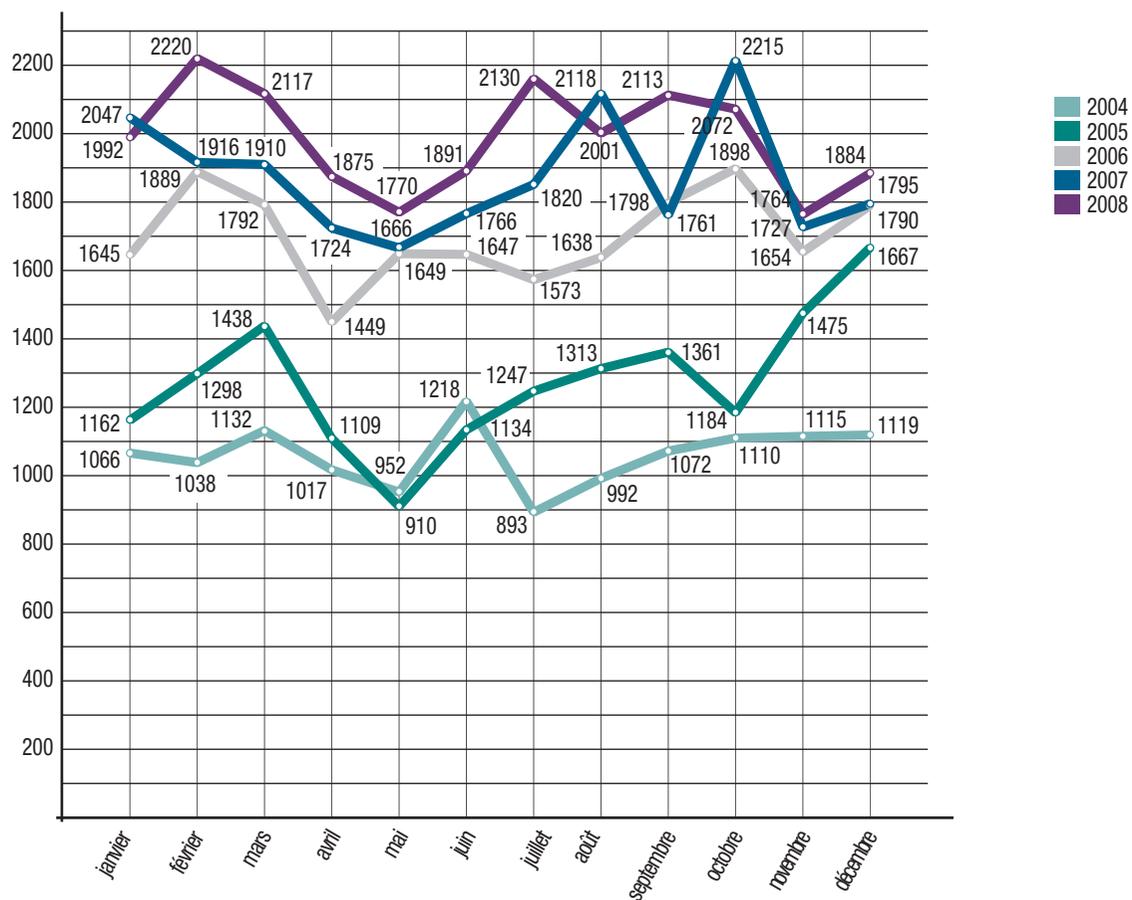
Ce graphique nous montre l'évolution du nombre de plaintes adressées au service de médiation durant ses 16 années de fonctionnement.

Ce nombre de plaintes, en hausse constante entre 1993 et 1999, qui avait connu une diminution durant les années 2000 et 2001, ne fait qu'augmenter depuis 2002 dans les deux rôles linguistiques. Les réclamations enregistrées en 2008 ont plus que doublé par rapport à 2003.

Nous observons, pour l'année 2008, un léger accroissement : le nombre de plaintes passe de 22.465 en 2007 à 23.829, soit une augmentation de 6% (+10% en 2007). Jamais le service de médiation pour les télécommunications n'avait été saisi d'autant de litiges.

B | Evolution mensuelle du nombre de plaintes enregistrées entre 2004 et 2008

Tableau 2



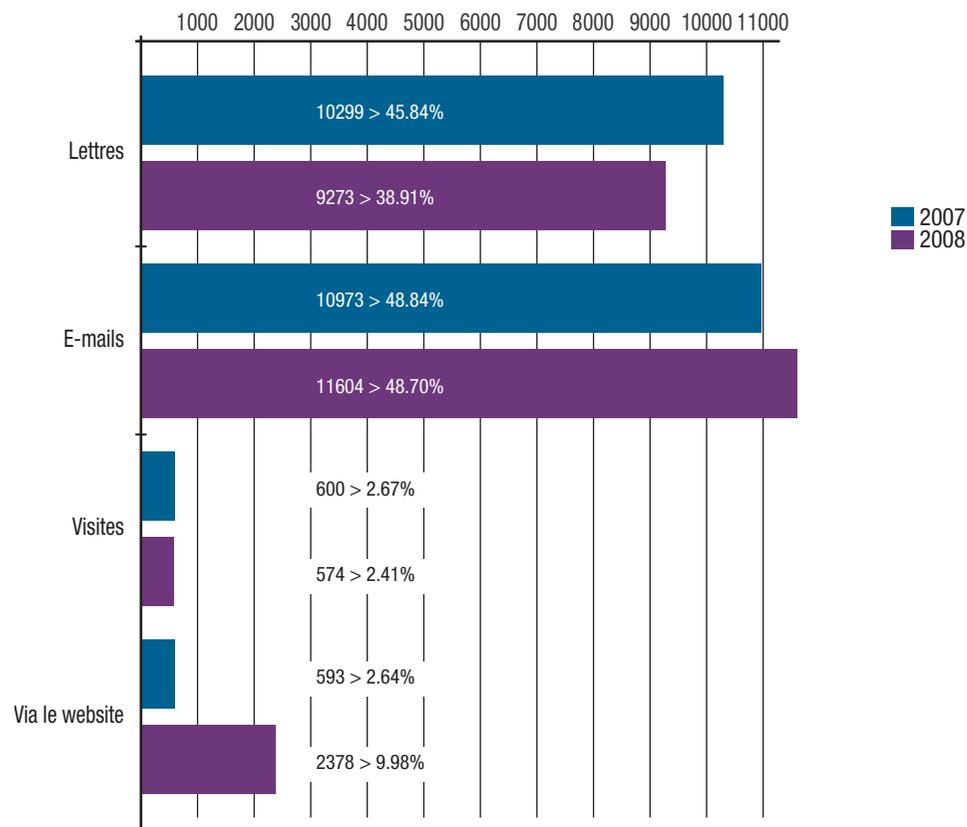
Ce graphique reprend, depuis l'année 2004, l'évolution mois par mois du nombre de réclamations introduites au service de médiation.

Des fluctuations plus ou moins importantes peuvent être relevées au fil des mois pour l'année 2008 : au mois de février, 2.220 plaintes nous ont été adressées alors qu'au mois de novembre, nous en avons « seulement » reçues 1764.

Enfin, en 2008, nous avons enregistré, mensuellement, en moyenne 1986 nouvelles plaintes (contre 1.872 en 2007).

C | Modes d'introduction

Tableau 3



Seules les demandes d'intervention par écrit et par visite sont prises en considération d'après la loi. Les appels téléphoniques ne sont donc, en aucune façon, comptabilisés dans ces statistiques.

L'écrasante majorité des plaintes (97,59%) est toujours introduite par le biais d'un écrit.

Tout comme en 2007, de nombreuses plaintes nous parviennent par e-mail (48,70%), soit pratiquement la moitié des réclamations adressées au service de médiation.

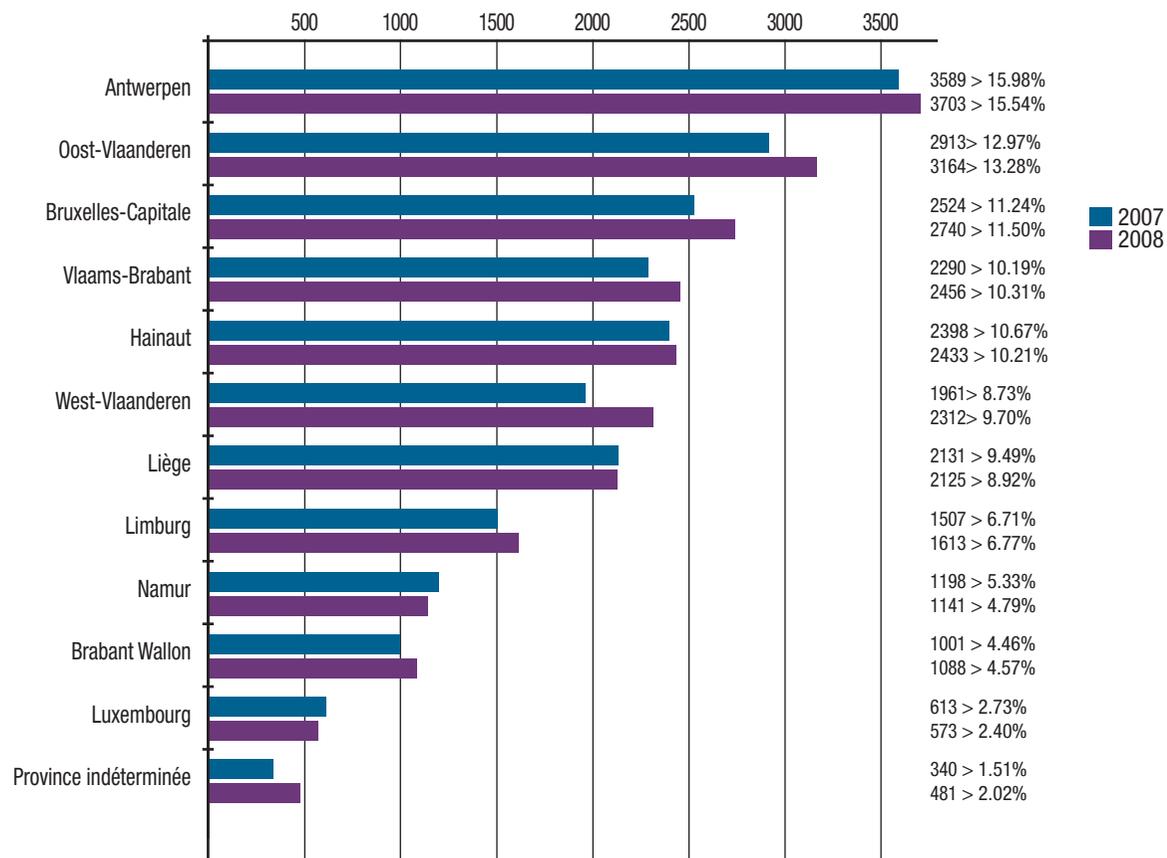
Par ailleurs, les plaignants ont tendance à nous envoyer toujours davantage d'e-mails afin de solliciter notre diligence et de s'informer du suivi de leur dossier, ce qui constitue bien entendu un énorme surcroît de travail.

9,98% de l'ensemble des plaignants (pour seulement 2,64% en 2007) ont utilisé le formulaire proposé sur notre website pour introduire leurs doléances.

Enfin, les plaignants qui ont préféré déposer plainte en se présentant en personne dans nos locaux représentent 2,41% du total (contre 2,67% en 2007).

D | Nombre de plaintes introduites par province

Tableau 4



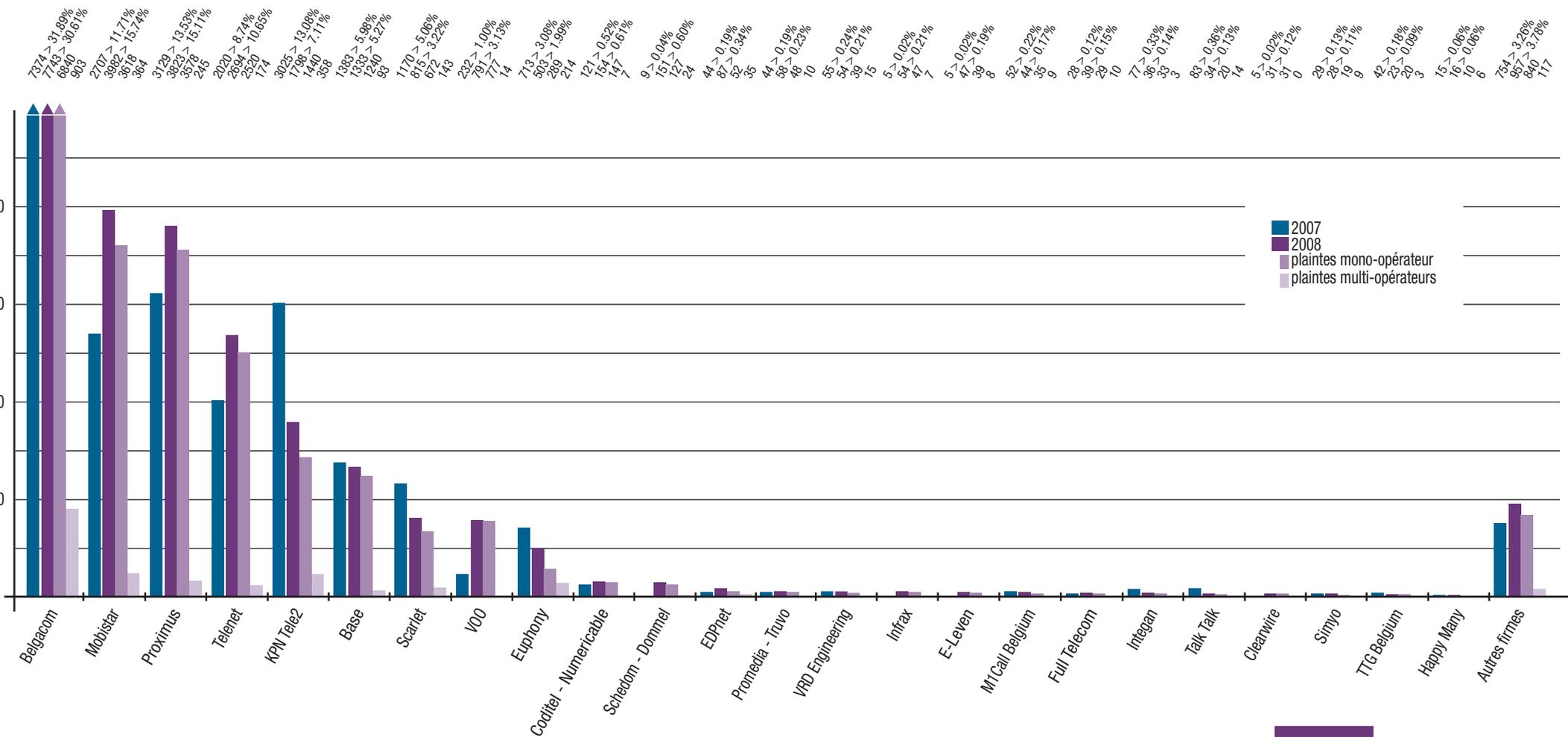
Confirment la tendance générale, une augmentation du nombre de plaintes introduites est constatée dans la plupart des provinces. La province d'Anvers reste toujours en tête de liste.

Nous constatons, en termes de pourcentage, diverses fluctuations néanmoins assez peu importantes.

E | Répartition des plaintes par firme

1. NOMBRE DE PLAINTES PAR FIRME

Tableau 5





Le top 5 de 2008 reprend les mêmes opérateurs qu'en 2007 mais le classement a changé : Mobistar prend la deuxième place et KPN-Tele2, la cinquième.

Bien qu'en augmentation en nombre (7.743 au lieu de 7.374 en 2007), les plaintes de la clientèle de Belgacom ne représentent plus que 30,61% du total des réclamations enregistrées au service de médiation (contre 31,89% en 2007).

Nous constatons une forte hausse du nombre des réclamations à l'encontre de Mobistar (3.982 contre 2.707 en 2007), Proximus (3.823 contre 3.129 en 2007), Telenet (2.694 contre 2.020 en 2007), Voo (791 contre 232 en 2007), Schedom - Dommel (151 contre 9 en 2007), EDP-net (87 contre 44 en 2007) et, dans une moindre mesure, de Coditel - Numericable (154 contre 121 en 2007).

KPN-Tele 2 connaît une diminution tant en nombre (1798 contre 3.025 en 2007) qu'en pourcentage (7,11% contre 13,08% en 2007). Le nombre de plaintes relatives à Scarlet (815 contre 1170 en 2007) et à Euphony (503 contre 713 en 2007) est, par ailleurs, en nette diminution.

La mention « Autres firmes » regroupe plus de 20 opérateurs dont notamment Colt Telecom, Fersa Phone, Mondial Telecom, Normaction Benelux, Sun Telecom, Toledo, United Telecom et Verizon .

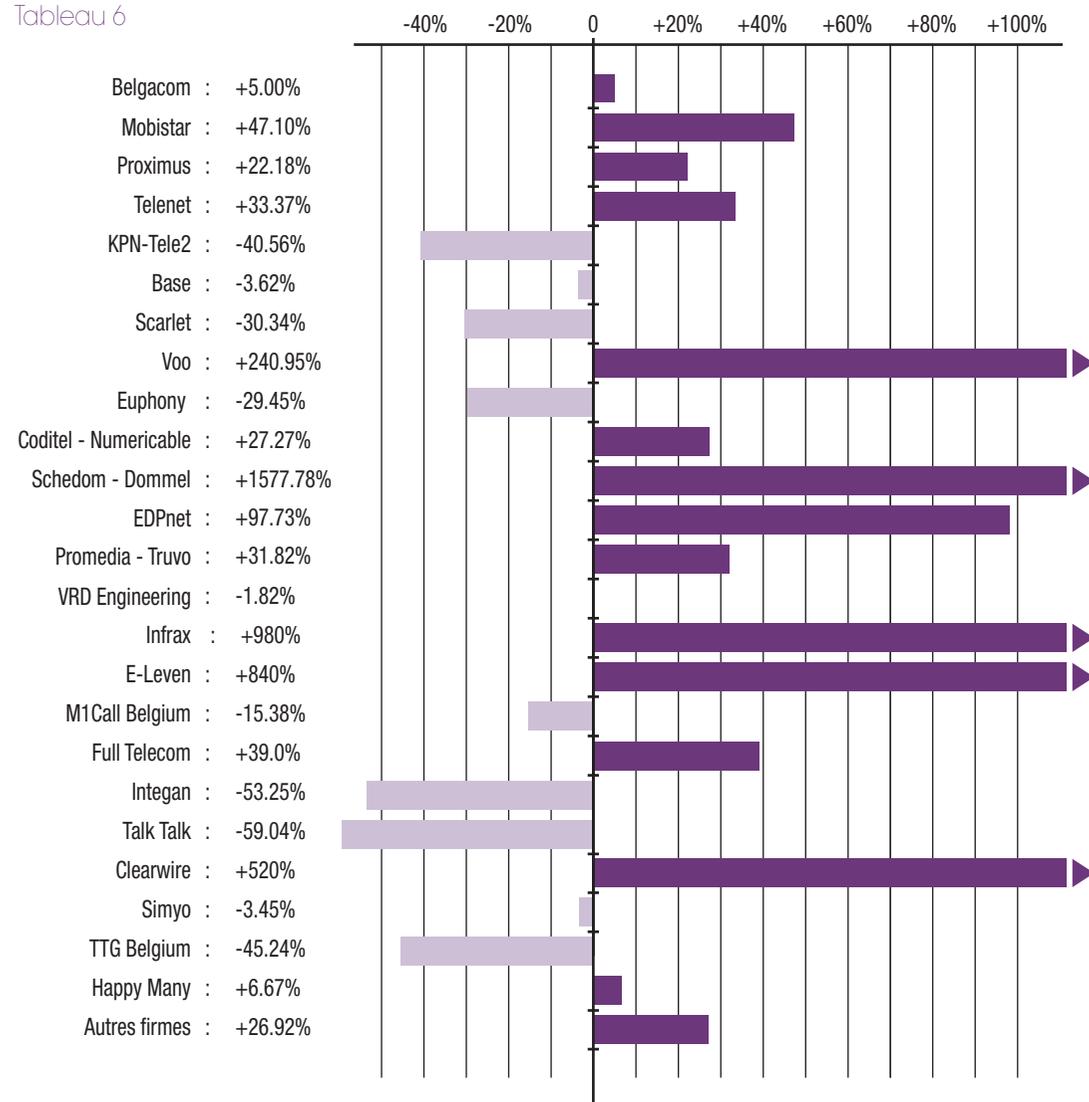
L'implémentation en octobre 2007 d'un nouvel outil de gestion des plaintes a permis de prendre en compte des plaintes impliquant plusieurs opérateurs.

Nous observons ainsi que de nombreuses plaintes engagent la responsabilité de plusieurs opérateurs. Belgacom est ainsi fréquemment impliquée en même temps qu'un autre opérateur. La gestion des dossiers est, dès lors, de plus en plus compliquée.

Si nous éliminons l'effet « multi-opérateurs », le classement des 5 opérateurs les plus importants en termes de pourcentage reste identique.

2. EVOLUTION EN POURCENTAGE DU NOMBRE DE PLAINTES PAR FIRME

Tableau 6



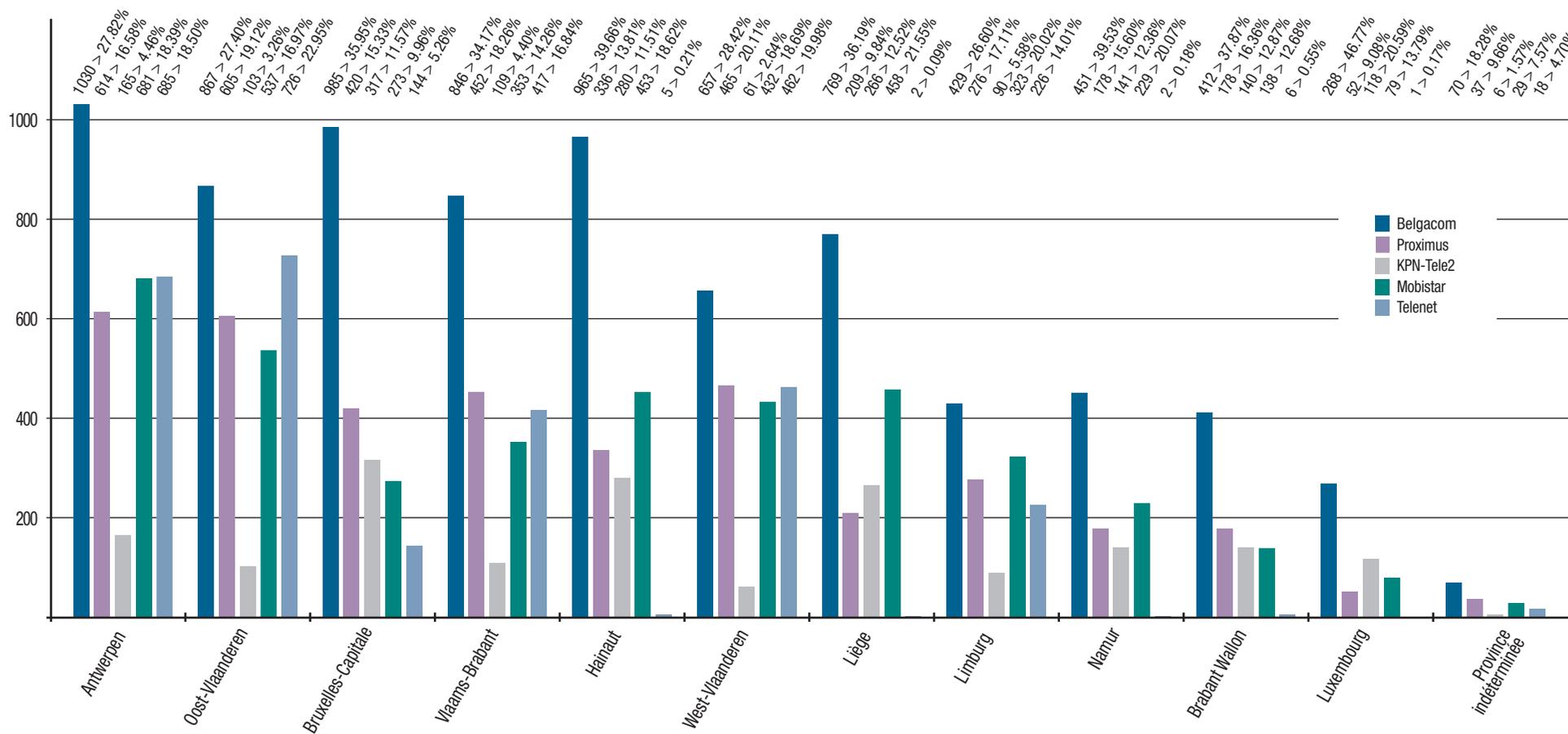
Certains opérateurs connaissent une augmentation du nombre de plaintes reçues bien supérieure à celle relevée pour l'ensemble des plaintes introduites au service de médiation (+ 6%).

Ainsi, l'évolution constatée pour Mobistar (+47,10%), Proximus (+22,18%), Telenet (+33,37%), Voo (+240,95%) ou Coditel-Numericable (+27,27%) apparaît significative. A l'opposé, KPN-Tele2 (-40,56%), Base (-3,62%) et Scarlet (-30,34%) connaissent une diminution du nombre de leurs réclamations.

Pour Belgacom, nous observons une augmentation inférieure à la moyenne (+5%).

3. NOMBRE DE PLAINTES PAR FIRME ET PAR PROVINCE

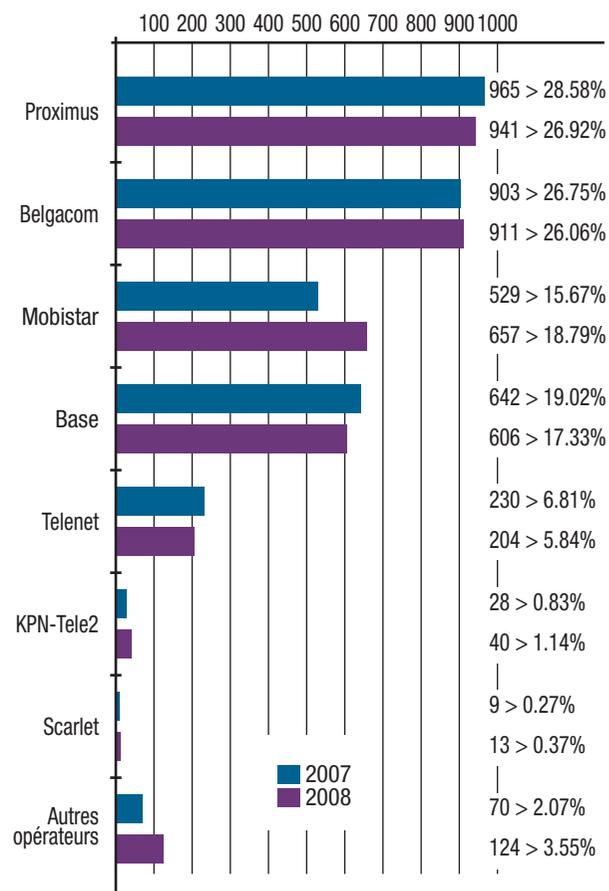
Tableau 7



Par rapport au tableau 5, nous observons que Belgacom est sur-représentée dans toutes les provinces wallonnes et à Bruxelles-Capitale (35,95%), mettant ainsi en lumière un réel déficit de concurrence par rapport aux provinces flamandes. A l'opposé, KPN-Tele2 est sous-représentée en Flandre compte tenu de la présence de Telenet. Presque la moitié de l'ensemble des plaintes de la province du Luxembourg concerne l'opérateur Belgacom (46,77%). Ce sont les habitants de la Province de Liège qui ont le plus déposé plainte contre Mobistar en termes de pourcentage (21,55%). Telenet fait surtout l'objet de contestations dans la province de Flandre orientale (22,95%). A l'opposé de l'opérateur mobile Proximus (9,08%), KPN-Tele2 connaît le pourcentage le plus important de plaintes en province de Luxembourg (20,59%).

4. NOMBRE DE PLAINTES APPELS MALVEILLANTS PAR FIRME

Tableau 8

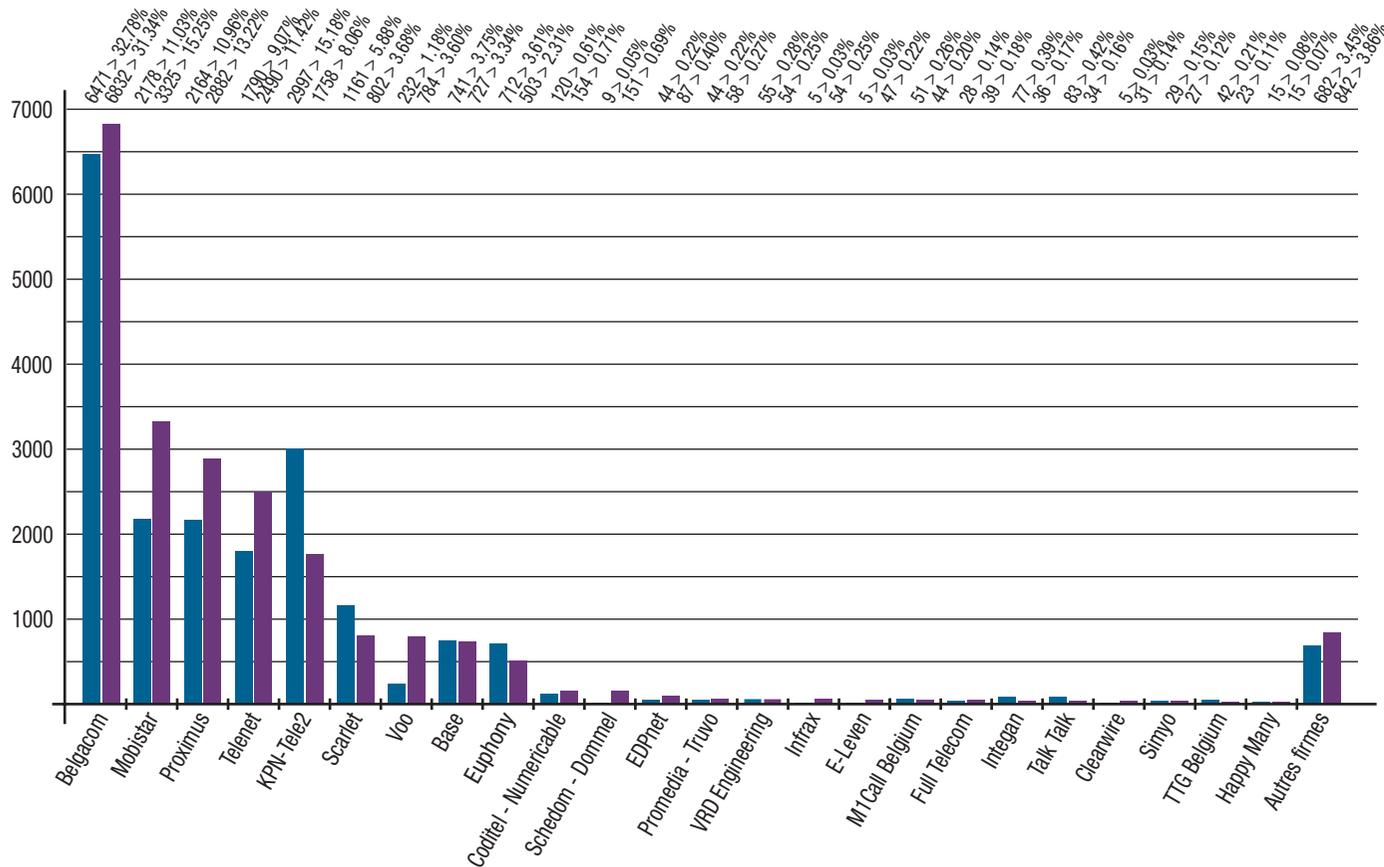


L'année 2008 connaît une légère hausse (+3,55%) du nombre de plaintes relatives à la problématique des appels malveillants adressées au service de médiation (3.496 au lieu de 3.376 plaintes en 2007).

A noter que Proximus ne représente plus que 26,92% des plaintes contre 28,58% en 2007 (36,52% en 2006). Les plaintes concernant l'opérateur historique Belgacom sont assez stables (26,06% au lieu de 26,75% en 2007). Cela étant, il est important de souligner une hausse des dossiers relatifs à Mobistar (18,79% au lieu de 15,67% en 2007).

5. NOMBRE DE PLAINTES MÉDIATION PAR FIRME

Tableau 9



L'année 2008 connaît une certaine hausse (+6,52%) du nombre de dossiers médiation (20.333 au lieu de 19.089 plaintes en 2007).

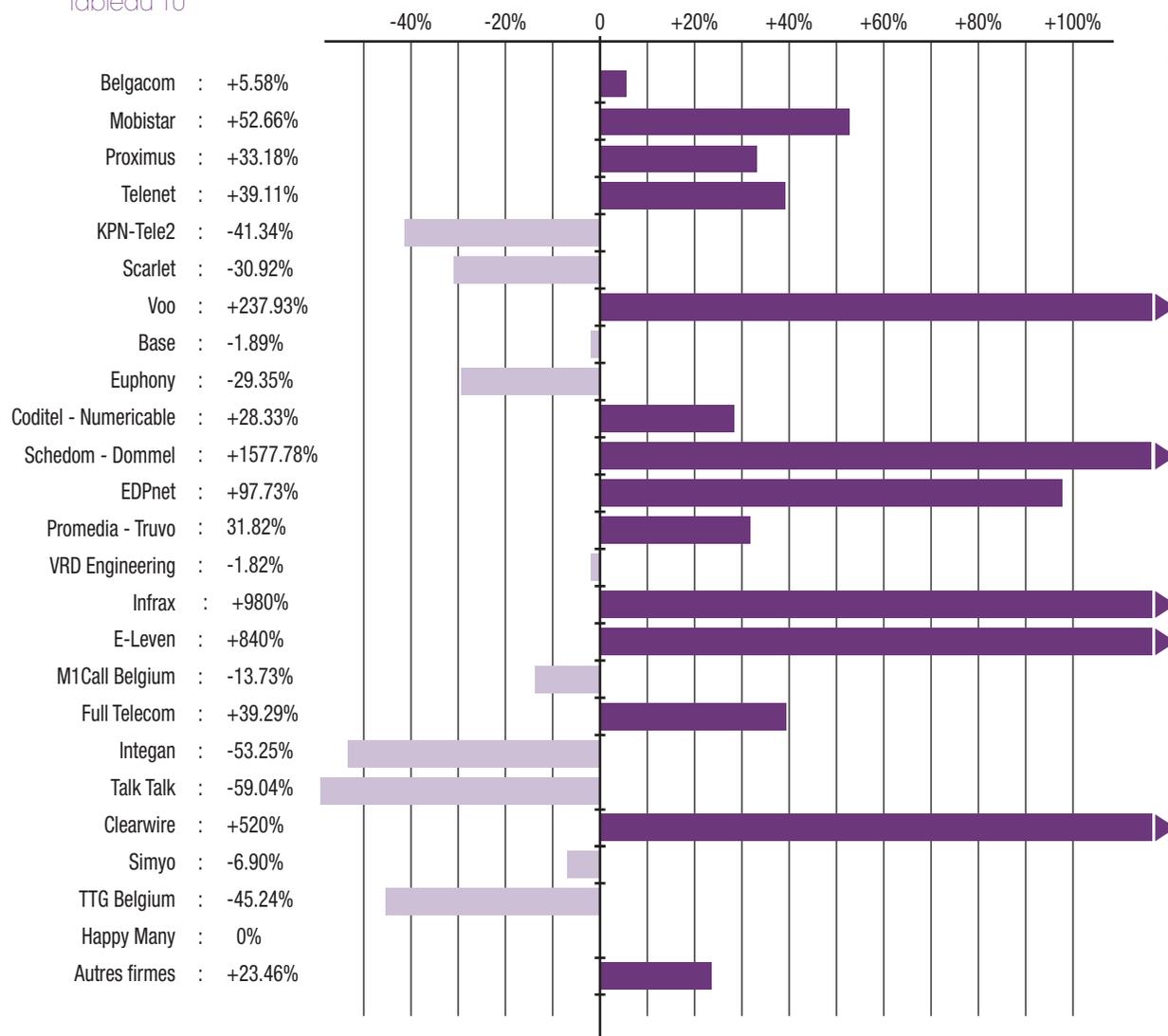
Si on ne tient pas compte des dossiers relatifs aux appels malveillants, la répartition par firme est tout à fait semblable à celle relevée au tableau 5.

Belgacom, toujours en tête avec 6.832 plaintes (contre 6.471 en 2007), représente 31,34% des réclamations introduites (contre 32,78% en 2007).

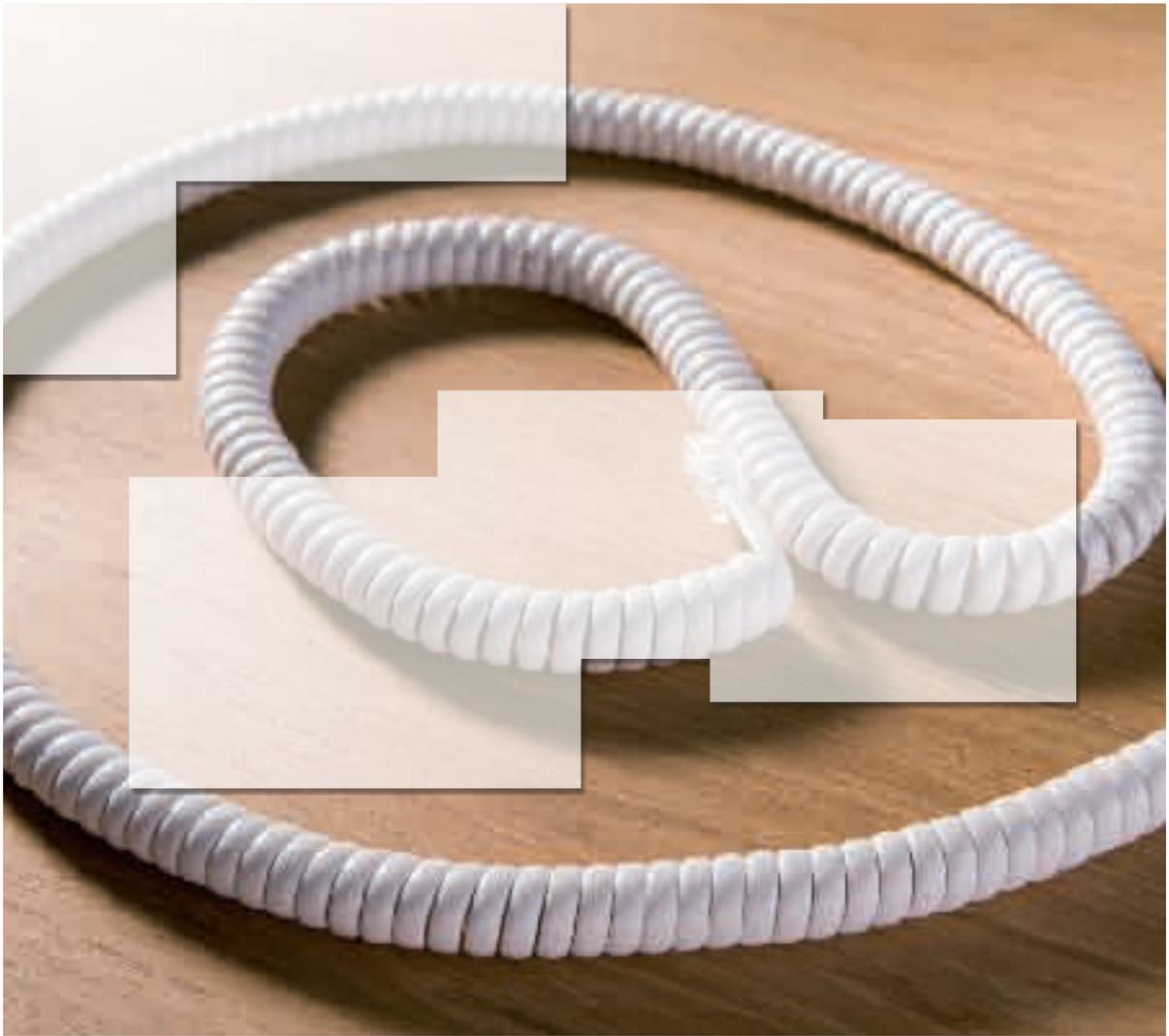
Mobistar arrive en seconde position avec 3.325 plaintes enregistrées (contre 2.178 en 2007). L'opérateur mobile Proximus (2.882 contre 2.164 en 2007) et Telenet (2.490 contre 1.790 en 2007) connaissent également une réelle hausse. KPN-Tele2 complète le top 5 avec 1.758 plaintes contre 2.997 en 2007.

6. EVOLUTION EN POURCENTAGE DU NOMBRE DE PLAINTES MÉDIATION PAR FIRME

Tableau 10



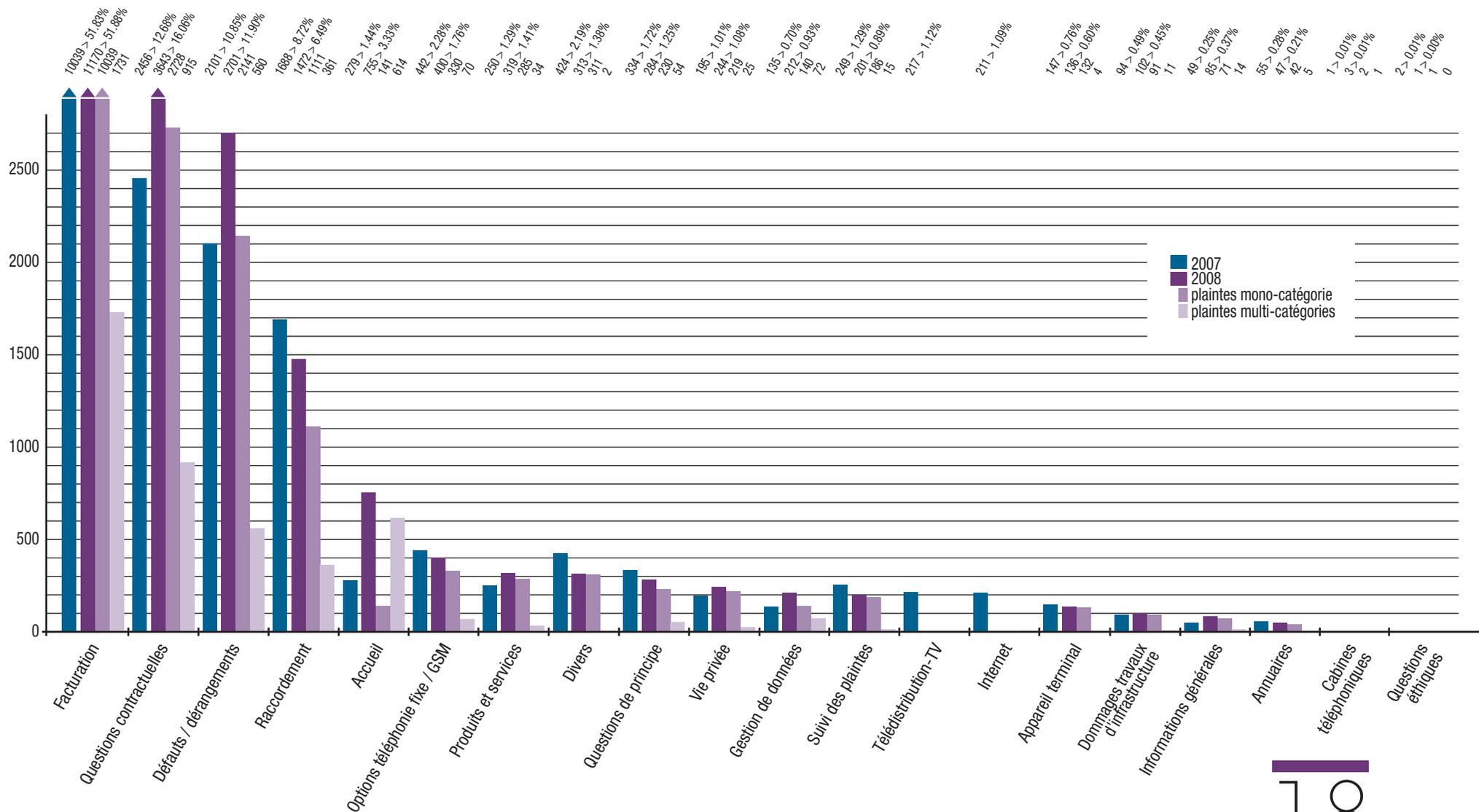
Ce tableau confirme les tendances relevées au tableau 6. En faisant abstraction des plaintes « appels malveillants », Proximus (+33,18%), Telenet (+39,11%) et Voo (+237,93%) ont enregistré une augmentation importante du nombre de plaintes introduites auprès du service de médiation. Cette hausse est encore plus marquée pour Mobistar (+52,66%). A l'opposé, Belgacom (+5,58%) se situe tout juste en dessous de la moyenne (+6,52%).



2 PLAINTES MÉDIATION

A | Les chiffres : catégories de plaintes Médiation

Tableau 11



Si nous ne tenons pas compte des dossiers relatifs aux appels malveillants, les plaintes « facturation » restent très clairement majoritaires (11.770 contre 10.039 en 2007), tout comme souligné les années précédentes et stables en termes de pourcentage (51,88% contre 51,83% en 2007).

Comme en 2007, les plaintes concernant les catégories « questions contractuelles », « défauts-dérangements » et « raccordement » complètent le top 4.

La catégorie « accueil » prend la cinquième position à la place de la catégorie « options téléphonie ».

Par rapport à 2007, si les plaintes « raccordement » connaissent une diminution (6,49% au lieu de 8,72%), les trois autres catégories augmentent tant en nombre qu'en pourcentage.

A noter la disparition des catégories « télédistribution-TV » et « Internet », assimilées désormais à d'autres catégories. L'implémentation en octobre 2007 d'un nouvel outil de gestion des plaintes a permis de prendre en compte les plaintes « multi-catégories ». Nous observons de la sorte que les plaintes « facturation » sont souvent liées à une autre catégorie. Il en va de même pour les plaintes « accueil ».

Si nous éliminons l'effet « multi-catégories », le classement des cinq catégories les plus importantes en termes de pourcentage reste sensiblement identique.

B | Quelques exemples de plaintes

1. FACTURATION

Aperçu de la plainte

Monsieur S. conteste les frais de résiliation repris sur sa dernière facture. Suite à divers contacts sans résultat avec le service à la clientèle de Scarlet, le plaignant a envoyé un courrier demandant l'intervention d'un technicien et non la résiliation de son abonnement auprès de l'opérateur.

Commentaires

Scarlet reconnaît que la résiliation de l'abonnement de Monsieur S. était une erreur purement administrative de la part de ses services. L'opérateur a donc annulé l'ensemble de la situation comptable relative au décompte final et les montants facturés suite aux rappels, soit 323,16 €.

Aperçu de la plainte

Madame C. s'étonne que Telenet lui réclame des frais relatifs à un abonnement pour l'Italie, un volume supplémentaire pour Internet et un rappel de 30 € alors qu'elle paie régulièrement ses factures.

Commentaires

Telenet a désactivé l'option International-Italy et a crédité, à titre commercial, les frais de rappel. En ce qui concerne les frais concernant le volume supplémentaire pour Internet, l'opérateur rappelle que c'est Madame C. qui est responsable de la gestion de son télémètre.

Aperçu de la plainte

Madame L. se plaint d'avoir été facturée par Mobistar de 16 sms en un jour. Elle prétend avoir entrepris toutes les

démarches utiles pour arrêter la réception de tels sms.

Commentaires

Mobistar a demandé aux sociétés, responsables des envois de ces sms de numéros courts, de lui transmettre le listing des différents sms envoyés et reçus. L'opérateur mobile a ainsi obtenu la preuve de l'inscription de Madame L. aux divers services (« chat », accès à des sites Internet,...). Plus aucun service n'a été facturé suite à la demande de blocage.

Aperçu de la plainte

Monsieur F. souhaite obtenir le bénéfice du tarif téléphonique social avec effet rétroactif. Il a déjà obtenu en 2007 une carte prépayée. En effet, pour les personnes à faibles revenus qui ne peuvent bénéficier du tarif social pour des raisons de plafonds de revenus, Belgacom délivre deux fois par an des cartes prépayées mais la demande doit émaner du CPAS.

Commentaires

Une carte a bien été envoyée à Monsieur F. suite à la démarche de son CPAS. Belgacom n'a pas retrouvé de demande antérieure et stipule qu'il n'y a jamais de rétroactivité dans ce cas d'espèce. Néanmoins, puisque les demandes émanant des CPAS sont introduites une fois l'année et permettent l'envoi de 2 cartes sur l'année, un geste commercial exceptionnel a été accordé sous la forme d'une deuxième carte pour l'année 2007, étant donné qu'aucune trace d'envoi de cette seconde carte n'a été retrouvée.

Aperçu de la plainte

Monsieur P. reçoit, en plus de la facture mensuelle habituelle de Mobistar, une mise en demeure pour deux factures impayées. Il dit ne pas pouvoir payer tout cela en

une fois vu sa situation financière et le fait qu'il bénéficie du tarif social.

Commentaires

Mobistar attire l'attention sur le délai de paiement de 10 jours et le fait que le plaignant ne peut en être dispensé sur la base de son droit au tarif social. D'autre part, Mobistar donne des précisions concernant le tarif social (remise de 5 € sur l'abonnement et de 3,10 € sur les appels) et conseille à Monsieur P. de faire attention à sa consommation. Mobistar crédite aussi les frais de rappel portés en compte pour un montant de 9 €.

Aperçu de la plainte

Lors de la conclusion d'un nouveau contrat avec Telenet, on promet à Monsieur N. par téléphone qu'il recevra un digicorder gratuit. Lors d'un deuxième contact téléphonique, il apparaît cependant qu'il s'agit d'un digibox à 1 € ; lors d'un troisième contact, on fait à nouveau mention d'un digicorder gratuit. Finalement, l'installation est placée, mais le plaignant reçoit une facture d'un montant de 99 € pour le digicorder.

Commentaires

Telenet indique qu'au moment où Monsieur N. avait conclu le contrat, le choix était offert entre un digibox à 1 € ou un digicorder à 99 €. Sur la facture d'installation, le digicorder a été facturé à 79 € mais Telenet créditera ce montant dans la mesure où Monsieur N. a reçu des informations contradictoires d'un des vendeurs.

Aperçu de la plainte

Madame V. contacte Belgacom pour signaler qu'une facture a été payée et confirme, au cours de cet entretien, qu'il lui est déjà arrivé dans le passé de payer un peu en retard. Belgacom renvoie alors Madame V. vers le service de médiation.

Commentaires

Belgacom fournit des explications quant au déroulement du cycle de facturation et confirme que le paiement n'est arrivé qu'un jour après l'interruption du raccordement de Madame V. pour cause de non paiement. Belgacom confirme aussi que Madame V., dans le passé, payait régulièrement en retard et communique un aperçu de la réglementation en vigueur dans ce domaine. Belgacom crédite néanmoins, à titre exceptionnel et pour des raisons commerciales, les frais de remise en service pour un montant de 40 €.

Aperçu de la plainte

Lors d'un court séjour aux Pays-Bas, la famille V. découvre que des frais sont facturés par 1Mobile lorsqu'il y a des appels manqués sur leurs deux GSMs. Monsieur V. estime avoir été abusé car il n'est indiqué nulle part dans l'information disponible que sont facturés de tels appels.

Commentaires

1Mobile confirme la facturation mais reconnaît que les informations à cet égard ne sont pas clairement mentionnées sur le website ou dans le manuel d'utilisation. 1Mobile adaptera ses canaux d'information et accorde au plaignant, à titre de compensation, un crédit d'appel supplémentaire d'une valeur de 10 €.

2. QUESTIONS CONTRACTUELLES

Aperçu de la plainte

Monsieur D. se plaint de l'attitude de son opérateur mobile. Mobistar l'a contacté pour lui proposer le transfert de sa carte Tempo vers un abonnement avec la promesse d'un certain nombre de sms gratuits, de minutes supplémentaires et d'appels gratuits vers les téléphones

fixes. Le plaignant n'a pas bénéficié de tous les avantages promis.

Commentaires

Un accord avec Mobistar a pu être trouvé. Les 10 minutes d'appels de « Mobistar to Mobistar » ont été modifiées en un pack 20 sms gratuits par mois. La société a également procédé au changement de plan tarifaire.

Aperçu de la plainte

Monsieur S. a effectué un changement de plan tarifaire pour bénéficier d'une promotion « at home fix » gratuite pendant un an. Il s'aperçoit, suite à ce changement, d'erreurs de facturation. Ses appels vers les postes fixes sont comptabilisés malgré la promotion. Mobistar lui demande de payer ses factures et s'engage, par la suite, à régulariser.

Commentaires

Suite à un incident technique, la promotion a été désactivée. Mobistar a revu la situation comptable de Monsieur S. et reconnaît avoir demandé l'annulation de l'intégralité du montant ouvert. L'opérateur mobile a accordé une compensation commerciale de 3 mois d'abonnement, soit 60 €.

Aperçu de la plainte

Monsieur D. a été contacté par une personne travaillant pour KPN-Tele2 qui s'est faite passer pour un représentant de Belgacom. On lui a promis l'abonnement gratuit et un téléphone gratuit s'il marquait son accord lors de la conversation.

Commentaires

KPN-Tele2 a bien enregistré la conversation téléphonique durant laquelle Monsieur D. ne souhaitait pas souscrire à KPN-Tele2. La société confirme dès lors qu'elle a pris

les dispositions nécessaires en vue de résilier le contrat sans frais.

Aperçu de la plainte

A l'achat d'un nouveau GSM, Madame Y. a accepté une offre permettant de bénéficier de tarifs avantageux. Elle s'engage pour deux ans et pour une domiciliation. La plaignante n'a pas lu les conditions générales et se retrouve avec un abonnement de minimum deux ans. Les frais de résiliation s'élèvent à 150 € en cas de rupture prématurée. La plaignante souhaite annuler ce contrat et retrouver l'usage de son numéro d'appel.

Commentaires

Mobistar estime que le contrat a été valablement conclu. La plaignante se devait de lire les conditions générales avant la signature dudit contrat. La signature d'un contrat implique la responsabilité de celui qui le signe. L'opérateur n'accordera pas de résiliation sans frais.

Aperçu de la plainte

Lors d'un entretien téléphonique commercial avec Proximus, Monsieur V. demande que la proposition lui soit fournie sur papier afin qu'il puisse examiner les détails à son aise. Malgré cela, Proximus transmet directement un contrat. Monsieur V. envoie immédiatement une lettre recommandée pour annuler le contrat, faisant ainsi usage de son droit de renonciation. Proximus désactive le numéro de GSM et facture des frais de rupture. Lors d'un contact avec le service clientèle, on promet à Monsieur V. que les frais facturés et le crédit d'appel perdu lui seront crédités. La carte sim ayant déjà été désactivée, Monsieur V. se demande de quelle manière Proximus règlera cela.

Commentaires

Proximus indique que Monsieur V. avait accepté par té-



léphone de conclure un nouveau contrat, mais crédite néanmoins les frais de rupture et verse le crédit d'appels restant sur le compte du plaignant.

Aperçu de la plainte

Monsieur V., administrateur d'un internat, reçoit un appel téléphonique d'une personne qui affirme que les données de l'internat figurant dans les pages blanches seraient supprimées si un montant de 620 € n'était pas payé. Lorsque Monsieur V. fait remarquer que ce montant est tout de même très élevé, la vendeuse ramène le prix à 236 €. Monsieur V. demande que l'on vérifie ce qu'il en est exactement.

Commentaires

Truvo présente ses excuses pour le comportement de sa collaboratrice, indique que les données de l'internat ne peuvent en aucun cas être supprimées des pages blanches et précise qu'il devait s'agir probablement d'une offre en vue de faire figurer, contre paiement, des données supplémentaires dans l'annuaire du téléphone.

Aperçu de la plainte

Lors d'un salon, Madame R. se laisse convaincre de conclure un contrat avec Mobistar, la vendeuse sur le stand lui ayant promis de lui rembourser les 'frais de transfert' qui seraient facturés par Base. Le moment venu, il s'avère qu'il s'agissait d'une promesse en l'air, si bien que Madame R. se retrouve à présent avec une facture de 1188,03 € de Base pour frais de rupture.

Commentaires

Mobistar présente ses excuses à Madame R. pour les informations incorrectes données par la vendeuse et donne la possibilité à la plaignante d'annuler sans frais son contrat chez Mobistar.

Aperçu de la plainte

Monsieur S. a envoyé à deux reprises à Telenet une lettre recommandée pour résilier son contrat de télédistribution mais continue, malgré tout, de recevoir des factures.

Commentaires

Telenet déclare ne pas avoir reçu ces lettres de résiliation. Telenet accepte néanmoins la date du récépissé de l'envoi recommandé comme date de résiliation, met fin à l'abonnement de télédistribution et crédite le solde restant.

3. DÉFAUTS/DÉRANGEMENTS

Aperçu de la plainte

Madame W. constate de très fréquentes coupures de sa connexion Internet et son modem se met à clignoter. Pas moins de quinze coupures pouvant durer parfois plusieurs heures ont été comptabilisées pendant deux semaines. Le service technique de Coditel se limite à « être au courant du problème et à mettre tout en œuvre pour le résoudre ».

Commentaires

Le helpdesk de Coditel a traité le dossier en priorité et un technicien s'est présenté sur place. A titre de dédommagement, la société a décidé d'accorder un mois d'abonnement Internet.

Aperçu de la plainte

Monsieur J. s'étonne de la lenteur de Belgacom pour lever le dérangement de sa ligne. Depuis plus de deux semaines, le plaignant n'a plus accès à l'ADSL. Il a demandé à être indemnisé.

Commentaires

La levée du dérangement a pu être réalisée après une intervention sur le câble de distribution (remplacement d'un tronçon de câble). Vingt et un mois de redevance de ligne ont été octroyés à Monsieur J. Belgacom présente ses plus sincères excuses pour les inconvénients subis.

Aperçu de la plainte

Monsieur D. se plaint de ne plus disposer de téléphone et d'internet auprès de Scarlet d'une manière correcte depuis plus d'une semaine. Les communications téléphoniques sont systématiquement interrompues au bout de quelques secondes. La réception d'e-mails est aléatoire et l'accès à internet n'est plus possible.

Commentaires

La vitesse de synchronisation a dû être modifiée afin de garantir la stabilité de la ligne de Monsieur D. Suite aux désagréments rencontrés, Scarlet a décidé d'accorder au plaignant une note de crédit de 60,98 €.

Aperçu de la plainte

Monsieur D. a introduit une demande auprès de Belgacom pour un changement d'adresse de ligne téléphonique. L'opération devait avoir lieu le 23/12/2008. Le plaignant, indépendant, se retrouve sans téléphone, sans internet et sans mail. Belgacom explique le retard par le fait que Belgacom TV n'est pas disponible sur la ligne.

Commentaires

Après vérification, il apparaît que le transfert du raccordement téléphonique de Monsieur D. a été finalisé en date du 29/12/2008. En ce qui concerne l'accès à Belgacom TV, celui-ci a seulement été activé le 16/01/2009. Belgacom a présenté ses excuses auprès de Monsieur D. pour les désagréments et, en application des conditions

générales, l'indemnité pour mise en service tardive a été octroyée.

Aperçu de la plainte

Deux jours après avoir acheté un GSM à la boutique Belgacom, Monsieur V. constate que l'affichage présente un défaut. Il rapporte l'appareil pour réparation et quelques temps plus tard, on lui fait savoir que l'appareil serait tombé. Monsieur V. dément avec force et est scandalisé par les options qui lui sont proposées : réparer l'appareil pour un coût de 60 €, restituer l'appareil non réparé pour un coût de 14,78 € ou détruire l'appareil.

Commentaires

Belgacom communique que la décision concernant la garantie appartient à l'entreprise qui effectue les réparations. Belgacom offre néanmoins à Monsieur V. la possibilité de demander le remboursement du prix d'achat s'il ramène son appareil de remplacement.

Aperçu de la plainte

Depuis plus d'une semaine, Monsieur V. connaît des problèmes avec son raccordement ADSL Voice de Mobistar. Malgré plusieurs contacts avec le service clientèle, le problème n'est toujours pas résolu et même le transfert des appels entrants vers le GSM, qui lui avait été promis, n'est pas actif.

Commentaires

Dans un premier temps, Mobistar conseille au plaignant d'envisager une modification de son raccordement ADSL et est prête à lui accorder une remise sur les frais de location. Si Monsieur V. souhaite résilier le contrat, des frais de rupture lui seront facturés. Après que le service de médiation ait rédigé une recommandation dans laquelle il donne tort à Mobistar, les frais

de rupture sont crédités, de même que les autres factures en suspens.

Aperçu de la plainte

Depuis le raccordement défectueux effectué par Scarlet, Madame G. a connu de nombreux problèmes : depuis quelques temps, la connexion Internet ne peut plus être utilisée sans fil, et elle a fini par être totalement coupée. D'autre part, le prix s'avère beaucoup plus élevé que ce qui avait été annoncé initialement par Scarlet. Madame G. souhaite dès lors négocier une résiliation gratuite de son contrat.

Commentaires

Scarlet présente ses excuses à Madame G. pour les désagréments qu'elle a subis et accorde une résiliation sans frais de l'abonnement Scarlet One.

Aperçu de la plainte

Telenet ayant tardé à réparer une panne de télédistribution, les personnes qui louaient la maison de vacances de Monsieur K. sont parties. Monsieur K. demande une compensation à Telenet pour ce préjudice.

Commentaires

Telenet reconnaît avoir effectué un mauvais raccordement, si bien que le raccordement de Monsieur K. n'a pu être réactivé que trois jours plus tard. Telenet accorde au plaignant, en guise de compensation, six mois d'abonnement gratuit à la télévision.

4. RACCORDEMENT

Aperçu de la plainte

Monsieur D, client de KPN-Tele2 doit faire appel à Belgacom pour les travaux de câblage de sa nouvelle maison

(câble à tirer entre la borne et son domicile). Le plaignant demande l'intervention du médiateur car il a reçu des informations contradictoires sur les démarches à entreprendre.

Commentaires

La demande de câblage doit être formulée par l'opérateur actuel soit KPN-Tele2. Belgacom facture alors les frais adéquats à KPN-Tele2 et confirme que Monsieur D. est tenu à un contrat d'un an minimum pour l'ouverture d'une ligne téléphonique. KPN-Tele2 ne prend pas en charge lesdits frais et comprend que Monsieur D. souhaite résilier son abonnement auprès de ses services.

Aperçu de la plainte

Madame S. s'est présentée en téléboutique pour transférer son abonnement Internet de Go à Light. On lui a expliqué, par erreur, qu'elle devait attendre la fin de son contrat et le résilier pour ensuite introduire une autre demande. Par la suite, une technicien l'a avertie qu'il fallait six mois d'attente. La plaignante insiste pour que la connexion Adsl Light soit mise en service dans les plus brefs délais.

Commentaires

Belgacom a fait le nécessaire pour que Madame S. bénéficie rapidement du service ADSL light et a appliqué la promotion du moment, soit trois mois d'abonnement gratuits.

Aperçu de la plainte

Monsieur M se plaint d'un transfert abusif de son raccordement GSM de Mobistar vers l'opérateur Proximus.

Commentaires

Suite à une erreur d'activation, le numéro de Monsieur M. a été porté en carte prépayée sur le réseau de Proximus.

Ledit numéro est à présent de nouveau actif sur le réseau Mobistar. Proximus a présenté au plaignant ses excuses pour les désagréments subis.

Aperçu de la plainte

Monsieur U. s'est fait voler son gsm et a bloqué rapidement sa carte sim auprès de Telenet. Après une semaine de contacts téléphoniques avec le service à la clientèle de Telenet, le plaignant n'a toujours pas récupéré sa nouvelle carte sim. De plus, l'opérateur est incapable de dire si des communications ont été passées entre le dernier appel de Monsieur U. et le moment où a été bloquée la carte.

Commentaires

Telenet a fait le nécessaire pour envoyer à Monsieur U. une nouvelle carte sim avant son départ en vacances. La société a présenté ses excuses au plaignant pour le retard encouru.

Aperçu de la plainte

Madame R., une dame très âgée, a demandé à temps chez Belgacom le transfert de son raccordement vers une autre adresse. Or, ce transfert risque de ne pas être exécuté le jour effectif du déménagement. Plusieurs membres de la famille ont contacté le service clientèle de Belgacom à ce sujet mais la situation ne semble pas évoluer.

Commentaires

Belgacom présente ses excuses pour le retard dans l'exécution du transfert, indique que le retard est dû à une panne et accorde à la plaignante, en guise de compensation, deux mois de redevances gratuites.

Aperçu de la plainte

Après que Monsieur D. ait demandé la conversion de son

contrat All In chez KPN-Tele2 en une connexion Internet ordinaire, la connexion est restée hors service pendant plus de deux semaines. Monsieur D. demande dès lors un dédommagement.

Commentaires

KPN-Tele2 présente ses excuses pour le retard lors de la conversion et offre au plaignant, en compensation, trois mois de redevances gratuites. Pour la période d'inactivité, KPN-Tele2 octroie en outre une indemnité de 35 €.

Aperçu de la plainte

Depuis la fin du mois d'avril, Madame D. attend une nouvelle carte SIM. Telenet finit par envoyer la carte fin mai, mais avec les mauvais codes PIN et PUK. Lorsque la plaignante contacte Telenet pour la quatrième fois, elle s'entend dire qu'elle devra à nouveau attendre une semaine.

Commentaires

Telenet indique que le retard a été causé par des problèmes techniques au niveau du système de commande. Telenet affirme mettre actuellement au point une nouvelle version de ce système et offre à Madame D., à titre de compensation, deux mois d'abonnement gratuit au téléphone.

Aperçu de la plainte

Madame C. a demandé son transfert de Belgacom vers Euphony. Le transfert ne se fait pas et Belgacom et Euphony se rejettent mutuellement la responsabilité du retard.

Commentaires

Euphony affirme être tributaire de l'acceptation par Belgacom de la demande de la plaignante. Entre-temps, le transfert est finalisé et la connexion ADSL est active via Euphony. Un montant de 20 € est accordé en tant que

geste commercial. Belgacom déclare qu'il y a eu des problèmes avec le transfert de données dans sa base de données, si bien que la demande de Madame C. du 14/11/07 n'a pu être exécutée que le 24/01/08. En guise de compensation, Belgacom crédite un montant de 35 €.

5. ACCUEIL

Aperçu de la plainte

Madame P. souhaite faire part de son mécontentement quant au service rendu en formant le numéro d'appel du service des dérangements de Belgacom. Son interlocuteur l'a informée d'une panne générale pour expliquer les problèmes rencontrés avec Belgacom TV la laissant sans accès à la majorité des chaînes. Au bout de cinq jours, Madame P. a enfin obtenu la marche à suivre pour retrouver l'usage complet de sa TV.

Commentaires

Belgacom regrette cette situation et constate que la plaignante n'a plus eu besoin de contacter son service technique. La société a octroyé, à titre commercial, un mois de bouquet « Classic+ » à Madame P.

Aperçu de la plainte

Monsieur T. se plaint de n'avoir pu atteindre le numéro gratuit de Voo durant toute la journée. Il a réitéré l'appel de 8h30 à 20h45.

Commentaires

Voo tient à informer Monsieur T. que ses services sont également accessibles par courrier et par mail. Il lui est aussi possible de se rendre dans ses bureaux.

Aperçu de la plainte

A la suite d'un contact avec le service à la clientèle de Belgacom pour une correction de facture, Madame P. relate que son interlocuteur n'a pas voulu communiquer son nom, lui a dit de payer dorénavant ses factures à heure et à temps et lui a raccroché au nez.

Commentaires

Belgacom présente ses plus sincères excuses pour le contact peu commercial avec un de ses collaborateurs. Les mesures nécessaires ont été prises afin que pareille situation ne se reproduise.

Aperçu de la plainte

Monsieur B. a tenté vainement de contacter le service des dérangements de Belgacom afin de signaler le dysfonctionnement de sa ligne I Talk. Un message lui demandait de patienter puis la communication a été coupée sans aucun avertissement.

Commentaires

Belgacom a contacté le plaignant pour solutionner son problème de panne et lui a transmis un courrier explicatif.

Aperçu de la plainte

Monsieur L. a essayé à plusieurs reprises de contacter Voo pour conclure un contrat de télédistribution. On le renvoie vers un autre numéro de téléphone, où on se contente de lui dire (pendant les heures de bureau) que le service est fermé.

Monsieur L. s'entend dire également que sa demande serait traitée rapidement si, en plus de la télédistribution, il prenait aussi Internet chez Voo.

Commentaires

Voo se dit très étonnée de ce qui est arrivé à Monsieur

L., rappelle une fois encore les numéros de téléphone corrects des différents services et présente ses excuses pour l'attitude peu commerciale de ses collaborateurs. Voo confirme, par ailleurs, l'inscription de Monsieur L. comme nouveau client.

Aperçu de la plainte

Le compte de Monsieur M. présentait un solde insuffisant pour effectuer le paiement de sa facture Belgacom par domiciliation, si bien que le paiement est exécuté avec un mois de retard. Alors que le raccordement de Monsieur M. n'a pas été suspendu, il se voit porter en compte, sur la facture suivante, des frais de suspension et de remise en service.

Commentaires

Belgacom déclare que le raccordement a bel et bien été suspendu (pendant une journée ou une partie de journée) et que les frais portés en compte sont donc justifiés. Belgacom crédite néanmoins les frais pour un montant de 40 €, à titre commercial.

Aperçu de la plainte

Suite à une panne, le système Bancontact ne fonctionne pas dans la pharmacie de la sprl D. Un collaborateur de Telenet se fâche lorsque le plaignant exige une intervention rapide et répète qu'il n'y a aucun technicien disponible pour réparer la panne.

Commentaires

Telenet indique que toute la zone dans laquelle se trouve la pharmacie de Monsieur D. a été touchée par une panne générale à la suite d'un orage. Telenet présente ses excuses pour le fait qu'un de ses collaborateurs n'était manifestement pas au courant de la situation.

Aperçu de la plainte

Monsieur V. exprime son mécontentement au sujet de l'attitude agressive et impolie au téléphone d'un collaborateur de Proximus.

Commentaires

Proximus présente ses excuses pour le mauvais contact qu'a eu le plaignant avec un de ses collaborateurs et signale qu'une note a été placée dans le dossier de Monsieur V. afin qu'il ne reçoive plus d'appels commerciaux de Proximus.

6. OPTIONS TÉLÉPHONIE

Aperçu de la plainte

Monsieur R. a reçu un courrier de la part de Belgacom lui signifiant l'annulation du code de présélection de son opérateur actuel et confirmant le retour total au réseau de Belgacom alors qu'il n'a jamais introduit une telle demande. Le plaignant dénonce ce procédé scandaleux.

Commentaires

Il apparaît que le CPS 1602 a été désactivé par erreur suite à un mauvais encodage. Belgacom ne peut rétablir le CPS sans demande préalable de l'opérateur de Monsieur R. Belgacom a pris en charge le trafic passé via son réseau en application des procédures.

Aperçu de la plainte

A plusieurs reprises, Monsieur G. a signalé à Mobistar un problème de réception dans certaines pièces de son siège social. Mobistar l'a informé qu'il s'agissait d'un problème lié au protocole UMTS/3G, faible dans le quartier. L'opérateur mobile n'a apporté aucune solution concrète à cette société active dans la consultance informatique.

Commentaires

Mobistar rappelle qu'elle met tout en œuvre pour assurer au client l'accès au réseau de télécoms et au service mobile de façon optimale mais il s'agit d'une obligation de moyens. L'opérateur mobile constate que les bureaux de Monsieur G. se situent au 14^e étage d'un immeuble ce qui peut compromettre une bonne réception du signal émis. Il est possible de placer une antenne relais à l'intérieur du bâtiment mais Mobistar ne prend pas en charge ce type d'installation.

Aperçu de la plainte

Madame S. a appelé Belgacom à trois reprises et s'est rendue deux fois personnellement dans une téléboutique pour demander que l'on supprime le voice mail de sa ligne I-talk. Malgré ses efforts, aucune suite n'a encore été donnée à sa demande.

Commentaires

Belgacom présente ses excuses pour la qualité médiocre du service qu'elle a reçu et fournit des explications sur la manière de gérer elle-même le voicemail (et d'autres services) sur son ordinateur.

Aperçu de la plainte

Monsieur V. a demandé des précisions sur la manière de conserver les messages voicemail afin de pouvoir les transmettre à la police. Proximus ayant communiqué des informations incorrectes, les messages ont été perdus.

Commentaires

Proximus donne des explications sur la méthode à appliquer pour conserver les messages, présente ses excuses pour l'information peut-être insuffisante mais précise qu'il est impossible de récupérer les messages en question.

7. PRODUITS ET SERVICES

Aperçu de la plainte

Monsieur B. a acheté un I-phone au Mobistar Center de L. Il a constaté assez rapidement que le câble USB était manquant. Le plaignant a, en vain, appelé à plusieurs reprises le magasin pour récupérer l'accessoire.

Commentaires

Mobistar a décidé de rembourser le montant de 48,95 € correspondant à l'achat du câble USB et aux écouteurs.

Aperçu de la plainte

Monsieur G. demande l'intervention du service de médiation car, malgré plusieurs appels au service à la clientèle de Belgacom, le modem ADSL promis ne lui est pas encore parvenu.

Commentaires

Après vérification auprès de Belgacom, il apparaît que l'envoi du premier modem était bien bloqué au niveau de L. et que ledit modem n'était pas le bon. Aucune information sur le transport de ce colis n'a toutefois pu être transmise. Le nécessaire a été fait pour renvoyer le modem ad hoc. A titre commercial, Belgacom a octroyé à Monsieur G. un mois de redevance ADSL Light.

Aperçu de la plainte

Monsieur B. a demandé à Telenet de relever sa limite de téléchargement pour l'établir au même niveau que d'autres clients mais Telenet n'a pas donné de suite favorable à cette demande.

Commentaires

Telenet communique que le relèvement de la limite de téléchargement chez certains clients s'inscrivait dans le cadre

d'un test et indique que ce test est aujourd'hui terminé.

Aperçu de la plainte

Madame D. se plaint du fait que Proximus ne l'a pas avertie qu'il fallait recharger (via SMS), si bien qu'elle n'a pas pu bénéficier du bonus de rechargement habituel.

Commentaires

Proximus souligne que les clients peuvent à tout moment consulter le délai de validité des messages gratuits et que le message de rappel que Proximus envoie généralement n'est qu'un service offert au client et en aucun cas, une obligation légale.

8. DIVERS

Aperçu de la plainte

Maître D. s'est adressé en vain à Belgacom pour obtenir la confirmation que sa cliente ne disposait plus de la ligne xxxx dès octobre/novembre 2004. L'avocat souhaite savoir si ladite ligne était en service le dernier trimestre 2004 et qui en était titulaire.

Commentaires

Après analyse du dossier, Belgacom insiste sur le fait que la demande d'information de Maître D. tombe sous la législation relative à la protection de la vie privée. Dans ce cas précis, ce type d'information peut uniquement être fournie par l'opérateur dans le cadre d'un réquisitoire.

Aperçu de la plainte

Monsieur W. éprouve des difficultés à ouvrir les factures que Belgacom lui envoie par e-mail. Il a redemandé de nouveaux mots de passe, mais le problème persiste et Monsieur W. aimerait recevoir à nouveau des factures sur papier.

Commentaires

Belgacom explique la procédure à suivre pour que Monsieur W. puisse consulter ses factures et lui assure, par ailleurs, que les factures lui seront à nouveau envoyées sur papier.

9. QUESTIONS DE PRINCIPE

Aperçu de la plainte

Monsieur M. se plaint de la procédure de rappel de Belgacom. Souvent à l'étranger pour des raisons professionnelles, il ne règle pas toujours à temps ses factures et se voit facturer des frais de rappel de 7 €. Sans avoir le temps de contester lesdits frais, sa ligne a été coupée avec des frais de réactivation s'élevant à 30 €.

Commentaires

L'opérateur signale qu'il a annulé la première fois les frais de rappel à titre commercial. Belgacom, après analyse, conseille à Monsieur M. de souscrire une domiciliation bancaire.

Aperçu de la plainte

Suite à un retard d'un mois dans le paiement de ses factures, Monsieur D. s'est aperçu que Base a clôturé son compte client et a supprimé son numéro d'appel. La seule manière de récupérer son numéro est de souscrire un contrat de minimum un an auprès de Base. Le plaignant estime qu'il est inadmissible que Base s'approprie son numéro.

Commentaires

Base souligne que, malgré de nombreuses démarches (SMS, rappel sur facture suivante, message vocal sur répondeur) auprès de Monsieur D., ses factures sont

restées impayées. En ce qui concerne le numéro du plaignant, Base a fait l'objet d'une portabilité venant de Proximus. Dans le cas où le numéro reste inactif pendant un mois sur le réseau de l'opérateur receveur, celui-ci a obligation de le rétrocéder vers l'opérateur d'origine et ce, en conformité avec la législation sur la portabilité entre les différents opérateurs.

Aperçu de la plainte

Sur le terrain acheté par Madame C. se trouve une borne de Telenet. Elle a déjà demandé à plusieurs reprises, en vain, qu'on enlève cette boîte car elle se trouve dans le chemin de l'accès qu'elle voudrait aménager.

Commentaires

Telenet fait enlever la borne de télédistribution.

Aperçu de la plainte

Monsieur L. envisage d'acheter une carte de recharge Mobistar de 50 € parce qu'il utilise le plan tarifaire Tempo Confort et que ses appels lui coûteraient alors moins chers. Comme le vendeur n'a plus de cartes de 50 € en stock, Monsieur L. lui achète deux cartes de 25 € chacune mais il constate, par après, que les appels lui coûtent finalement plus chers.

Commentaires

Mobistar fait savoir qu'il est techniquement impossible d'adapter manuellement le plan tarifaire et donc de diminuer le prix des appels. En guise de compensation, Mobistar ajoute un montant de 25 € à la carte Tempo de Monsieur L.

10. VIE PRIVÉE

Aperçu de la plainte

Madame J. n'arrête pas de recevoir des appels « numéro privé ». Lorsqu'elle décroche, on ne répond pas. Elle reçoit également des appels d'un numéro français inconnu. Malgré différents appels auprès du service clientèle de Belgacom, aucune solution n'a pu être trouvée.

Commentaires

Belgacom a installé le service « easy access » sur la ligne de Madame J, permettant d'activer le refus d'appels anonymes. Ledit service permet ainsi de refuser automatiquement tout appel qui n'est pas identifié sur l'écran du téléphone. Le correspondant reçoit alors un message indiquant que son appel a été refusé et qu'il doit rappeler en désactivant la fonction qui permet de cacher son numéro.

Aperçu de la plainte

Madame V. reçoit depuis quelque temps des messages SMS d'un numéro d'appel qui lui est inconnu au Ghana et demande à Mobistar de bloquer ce numéro.

Commentaires

Mobistar indique qu'il est techniquement impossible de bloquer les appels entrants au départ d'un seul numéro. Mobistar conseille, dès lors, à la plaignante de changer son numéro de GSM et est disposée à le faire gratuitement.

11. GESTION DES DONNÉES

Aperçu de la plainte

Mobistar a attribué un nouveau numéro à Monsieur F. sans son consentement. Le plaignant étant médecin, il

lui est impératif de conserver son ancien numéro. Il demande l'intervention du médiateur pour le rétablissement de sa ligne avec son ancien numéro.

Commentaires

Suite à un incident technique survenu lors de l'enregistrement de la demande d'activation du service ADSL Voice, un nouveau numéro a été attribué par erreur à Monsieur F. Etant donné que le numéro du plaignant existait déjà chez Belgacom, il n'a pas été possible de l'activer directement. A titre de geste commercial, Mobistar a accordé à Monsieur F. quatre mois de frais d'abonnement d'ADSL Voice gratuits ainsi qu'un crédit de 160 € (TVAC) pour compenser l'augmentation du montant des factures suite à l'utilisation plus importante de son gsm.

Aperçu de la plainte

Monsieur B., de la société M., se plaint du fait qu'un contrat demandé par un de ses travailleurs n'a toujours pas été transféré vers la société. Au moment de la demande, l'employé ne disposait pas de toutes les données de la société. De ce fait, Mobistar a établi le contrat avec les données personnelles du travailleur. En conséquence, les factures et les mises en demeure ont été envoyées à l'intéressé et ces données ont été placées sur la liste Preventel.

Commentaires

Mobistar signale que le transfert vers la société n'a pas pu être effectué parce que le dossier ne contenait pas de copie de la carte d'identité du travailleur. Mobistar effectue à présent le transfert du contrat vers la société, supprime les données de la liste Preventel et crédite les factures impayées.

12. SUIVI DES PLAINTES

Aperçu de la plainte

Monsieur P. constate que Voo refuse toujours de le rembourser malgré différents courriers et l'intervention du service de médiation. La société doit encore lui verser la somme de 13,19 €.

Commentaires

Voo confirme que le nécessaire a été fait afin de rembourser Monsieur P. Malheureusement, la migration a retardé les opérations de remboursement.

Aperçu de la plainte

Malgré le fait que Scarlet, dans le cadre d'une précédente plainte adressée au service de médiation, a crédité l'indemnité de rupture à Madame P., celle-ci continue à recevoir des mises en demeure pour le paiement de cette somme.

Commentaires

Scarlet présente ses excuses pour cette erreur administrative et effectue les modifications nécessaires dans sa base de données afin que Madame P. ne reçoive plus de courrier à ce sujet à l'avenir.

13. APPAREIL TERMINAL

Aperçu de la plainte

Monsieur L., ayant acquis un GSM Samsung au prix de 89 € en vue de faire un cadeau, souhaite finalement l'échanger. Il a, en effet, lu une affichette dans le Belgacom Shop annonçant que tout produit vendu pouvait être échangé durant une période de 7 jours. Mais Belgacom refuse cet échange.

Commentaires

Aucun accord n'a pu être trouvé avec Belgacom car, d'après l'opérateur, tout appareil peut être échangé pour autant que celui-ci soit remis dans son état initial. Or, il apparaît que le GSM a fait l'objet de manipulations.

Aperçu de la plainte

Madame S. s'informe sur la durée de la période de garantie d'un fax dont le combiné est défectueux. Selon les informations données par Belgacom, la garantie arrivait à échéance après un an et le combiné ne peut pas être remplacé.

Commentaires

Belgacom présente ses excuses pour les informations incorrectes fournies à Madame S. Il s'agit ici d'un appareil qui est toujours sous garantie et Madame S. peut ramener le fax pour réparation.

14. DOMMAGES SUITE À DES TRAVAUX D'INFRASTRUCTURE

Aperçu de la plainte

Madame S. se plaint de ne pouvoir travailler car Belgacom a ouvert le trottoir devant sa bijouterie sans la prévenir. La plaignante se demande pourquoi l'opérateur n'informe pas les personnes qui vont être pénalisées par ses travaux.

Commentaires

Belgacom présente ses excuses pour les désagréments occasionnés. Le travail de réfection a été réalisé le lendemain de l'ouverture de la tranchée. L'entreprise sous-traitante G. s'est, en effet, présentée pour repaver les lieux. Les ouvriers ont constaté que Madame S. jetait des seaux

d'eau pour nettoyer son trottoir au même endroit que le pavage, de telle sorte que le sous-traitant a dû revenir mettre du sable.

Aperçu de la plainte

Monsieur D. se plaint du fait que la plaque qui recouvre la chambre de visite de Belgacom située sur la route devant sa maison est mal fixée, si bien qu'à chaque passage d'une voiture, cela fait beaucoup de bruit.

Commentaires

Belgacom envoie le service technique sur place pour tenter de remédier à la nuisance sonore.

15. INFORMATIONS GÉNÉRALES

Aperçu de la plainte

Monsieur J. regrette de ne pas avoir été informé par Mobistar du dépassement de ses quotas de transfert admis mensuellement. Le plaignant s'étonne que la firme ne prévienne pas sa clientèle étant donné qu'il n'est pas possible de suivre l'évolution des transferts depuis son website.

Commentaires

Après vérification, il apparaît que Monsieur J. a accepté de prolonger son contrat avec Mobistar et a obtenu toutes les informations utiles liées à son abonnement ADSL auprès de l'opérateur.

Aperçu de la plainte

Monsieur M. va partir un an à l'étranger et demande des informations sur une éventuelle suspension de son contrat chez Mobistar. Malheureusement, Monsieur M. reçoit des explications contradictoires.

Commentaires

Mobistar indique qu'un éventuel blocage n'est possible que pendant trois mois et que les frais d'une telle opération s'élèvent au total à 36 €. Mobistar transfère néanmoins gratuitement le contrat de Monsieur M. vers le système des cartes Tempo, ceci à la veille de son départ en Asie.

16. ANNUAIRES

Aperçu de la plainte

Depuis deux ans, Monsieur J. constate que la mention à laquelle il a droit ne figure plus dans les pages blanches. Il l'a pourtant signalé à Telenet conformément aux dispositions en vigueur précisant que les lacunes et incertitudes concernant les données devaient être signalées exclusivement à l'opérateur téléphonique concerné.

Commentaires

Telenet indique avoir reçu la confirmation des Pages Blanches concernant la reprise de la mention de Monsieur J. dans leur base de données. Cette mention devrait donc apparaître dans la prochaine édition. Les modifications nécessaires ont été réalisées au niveau de la consultation en ligne.

Aperçu de la plainte

Monsieur B., tout comme il y a deux ans, n'a reçu aucun exemplaire de l'annuaire.

Commentaires

Belgacom fait savoir qu'il y a deux ans, elle avait spécialement demandé aux distributeurs des annuaires de veiller à fournir un annuaire à Monsieur B. Truvo envoie un exemplaire de l'annuaire au plaignant.

17. CABINES TÉLÉPHONIQUES

Aperçu de la plainte

Monsieur D. se plaint du fait qu'une cabine publique dont l'appareil a été enlevé il y a déjà des mois n'a toujours pas été abattue. Il s'indigne notamment du fait qu'une sorte de dépotoir se développe spontanément autour de cette ancienne cabine.

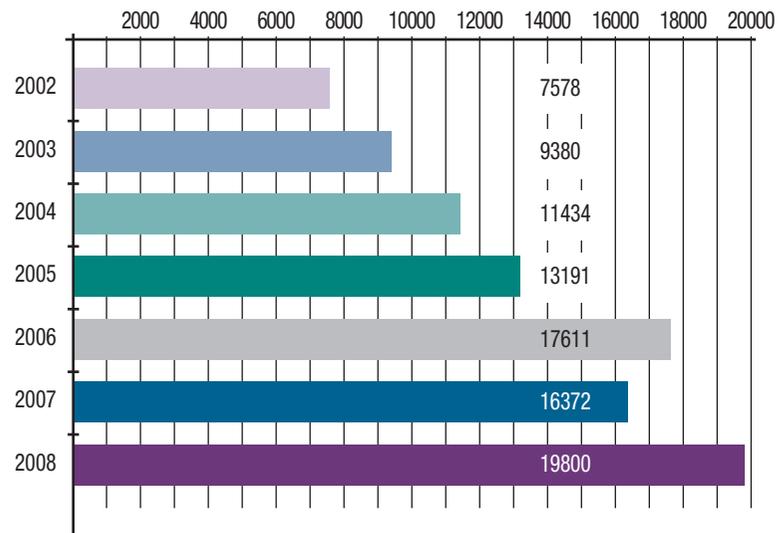
Commentaires

Belgacom fait savoir que la cabine téléphonique sera enlevée.

3 PLAINTES TRAITÉES EN 2008

A | Aperçu des plaintes traitées entre 2002 et 2008

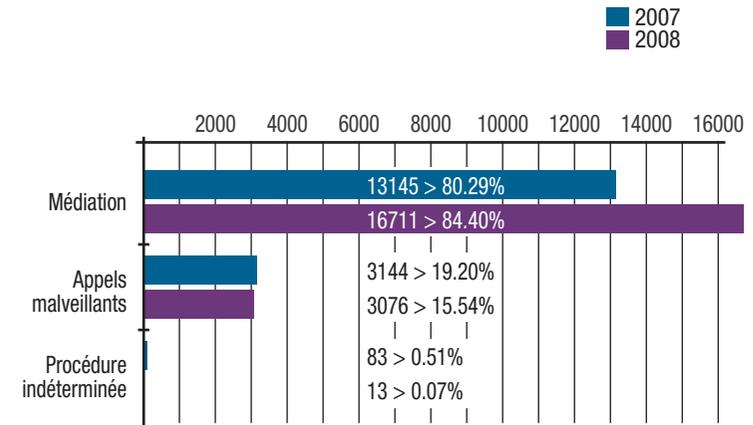
Tableau 12



Ce graphique nous montre l'évolution du nombre de plaintes traitées au sein du service de médiation durant ses 7 dernières années de fonctionnement. Durant l'année 2008, 19.800 plaintes ont été analysées, traitées et clôturées par le service de médiation (pour 16.372 en 2007, soit 3.500 en plus). A noter que les dossiers clôturés en 2008 ont plus que doublé par rapport à 2003.

B | Répartition des plaintes par procédure de traitement

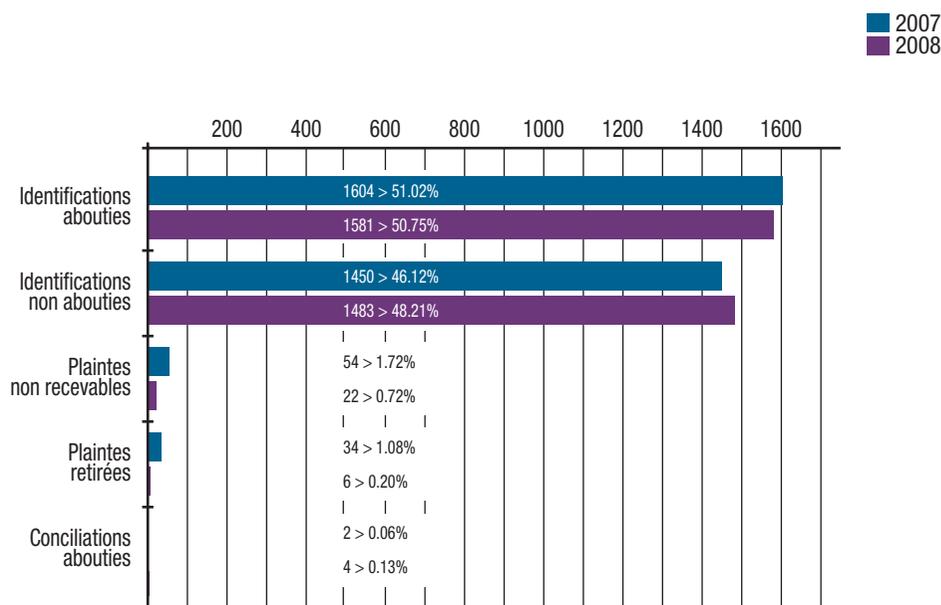
Tableau 13



Les plaintes « médiation » ne cessent d'augmenter (84,40% contre 80,29% en 2007). Les plaintes relatives aux appels malveillants ne représentent plus que 15,54% du volume total (contre 19,20% en 2007). Les plaintes « procédure indéterminée » sont en forte diminution (0,07% contre 0,51 % en 2007).

C | Plaintes Appels malveillants |

Tableau 14



Le service de médiation constate, avec satisfaction, une certaine stabilité du nombre de plaintes où une identification des auteurs présumés a pu être communiquée (50,75% contre 51,02% en 2007).

La moitié des plaintes relatives à des appels malveillants traitées au service de médiation a, dès lors, abouti à l'identification des auteurs présumés.

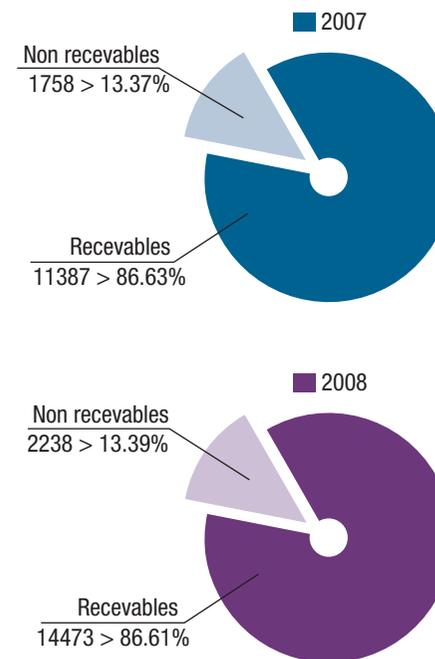
0,72% des plaintes ont été jugées non recevables (contre 1,72% en 2007) et 0,20% d'entre elles ont été retirées par les plaignants durant leur traitement.

Tout comme en 2007, nous avons obtenu, en 2008, des informations auprès des opérateurs concernés pour tous les dossiers.

D | Plaintes Médiation |

1. RECEVABILITÉ

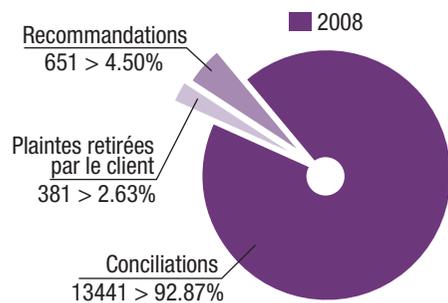
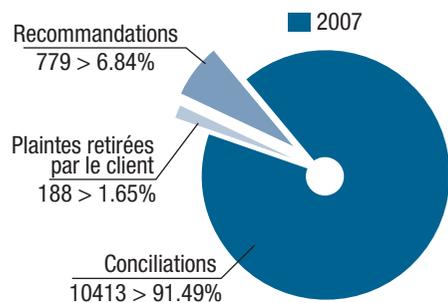
Tableau 15



Pour les plaintes « Médiation », les réclamations déclarées non recevables sont tout à fait stables en pourcentage (13,39% contre 13,37% en 2007) mais augmentent en nombre (2.238 contre 1.758 en 2007).

2. RÉSULTATS

Tableau 16

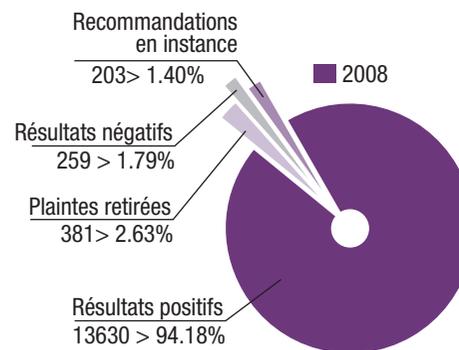
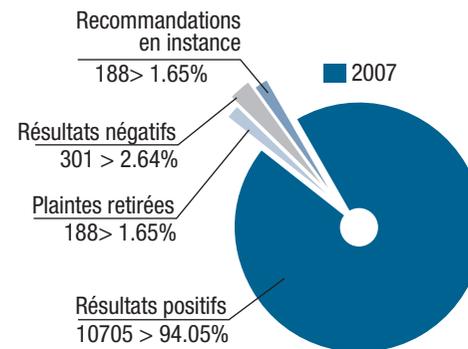


Les conciliations, en augmentation tant en nombre qu'en pourcentage, représentent 92,87% des dossiers traités (91,49% en 2007).

Pour 4,50% des dossiers, le service de médiation a finalement dû formuler une recommandation (6,84% en 2007).

3. RÉSULTATS POSITIFS POUR LES PLAIGNANTS

Tableau 17



Les résultats positifs représentent le total des conciliations (13.441), des recommandations favorables aux plaignants suivies par la firme (147), des recommandations favorables aux plaignants partiellement suivies par la firme (33) et des recommandations sans suite de la firme qui deviennent exécutoires (9).

Il faut savoir que la législation (voir l'article 31 de la loi du 27 décembre 2005 portant des dispositions diverses) a changé en ce qui concerne les recommandations, motivant ainsi les opérateurs à réagir dans les délais à nos recommandations.

Dans un délai de vingt 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 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.

En cas de non-respect de ces dispositions, 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 favorables à la firme (122) et des recommandations favorables aux plaignants non suivies par la firme (137). Au 31 décembre 2008, nous comptons, par ailleurs, 203 recommandations en instance 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, 2008 peut être considérée comme une année positive : pour 94,18% des litiges, le service de médiation est parvenu à obtenir un résultat favorable aux usagers des services de télécommunications.



4

ANALYSE DÉTAILLÉE DE L'AUGMENTATION CONSIDÉRABLE DU NOMBRE DE PLAINTES CONCERNANT MOBISTAR, PROXIMUS, TELENET ET VOO

A | Introduction |

En 2008, le service de médiation a enregistré 6,53% de plaintes Médiation en plus qu'en 2007 (de 19.089 en 2007 à 20.333 en 2008). Ces plaintes concernaient le plus souvent les 5 mêmes opérateurs qu'en 2007 mais avec un glissement sensible. Belgacom reste en tête (6.832 plaintes), suivi par Mobistar (de la 3^e à la 2^e place avec 3.325 plaintes) et Proximus (de la 5^e à la 3^e place avec 2.882 plaintes). Telenet se maintient à la 4^e place avec 2.490 plaintes et KPN-Tele2 descend de la 2^e à la 5^e place avec 1.758 dossiers.

On constate que le nombre de plaintes introduites en vue d'une médiation a augmenté pour tous les principaux opérateurs, à l'exception de KPN-Tele2. Le nombre de plaintes à l'encontre de Belgacom a légèrement augmenté, tout comme en 2007 (5,58%) ; chez Mobistar, Proximus et Telenet, les hausses respectives atteignent pas moins de 52,66%, 33,18% et 39,11% par rapport à 2007. La diminution de 41,34 % des plaintes à l'encontre de KPN-Tele2 n'a pas suffi pour faire disparaître cet opérateur du top 5.

En 2008, le recours au service de médiation dans le cadre de litiges avec Voo a également été nettement plus nombreux qu'en 2007. En 2008, 784 dossiers ont été ouverts concernant cet opérateur, contre 232 en 2007.

Nous passons, ci-dessous, en revue les différents problèmes soulevés dans les plaintes Médiation à l'encontre de Mobistar, Proximus, Telenet et Voo, ceci dans le but de se faire une meilleure idée des situations auxquelles les utilisateurs de télécommunications ont été le plus souvent confrontés en 2008.

B | Analyse par opérateur |

1. MOBISTAR

Comme le montre le tableau 10, le service de médiation a enregistré 3.325 plaintes concernant Mobistar en 2008. Le nombre de plaintes à l'encontre de Mobistar avait déjà augmenté de 67% en 2006, de 64% en 2007 et nous constatons donc à présent une nouvelle hausse de 52,66% en 2008 par rapport à 2007.

Conformément à la tendance générale des plaintes introduites auprès du service de médiation (voir tableau 11), la majeure partie des plaintes contre Mobistar portent sur la facturation. Ces plaintes concernent 2.122 dossiers de médiation (63,81%). 610 de ces dossiers portent sur la facturation de services SMS payants et 423 dossiers sur les frais de résiliation facturés. Ces deux derniers thèmes étaient déjà problématiques pour les plaintes de 2007 et nous avons pu constater qu'ils n'y avait guère d'amélioration dans ce domaine en 2008. Un deuxième grand groupe de dossiers (768) porte sur des questions contractuelles (résiliation, méthodes de vente,...). Enfin, dans quelque 300 cas, la médiation concerne des raccordements au réseau GSM, au téléphone fixe ou à Internet et des défauts/dérangements au niveau du GSM, de la ligne fixe ou d'Internet.

Au-delà de leur objet principal, de nombreux dossiers mettent aussi en cause l'accueil des clients chez Mobistar. Un certain nombre de plaintes émanent de clients furieux suite aux mauvaises informations fournies au sujet de certains produits ; d'autres plaintes ont révélé qu'il était impossible d'adresser une réclamation au service clientèle et que la seule solution proposée aux clients par les collaborateurs de ce service était de payer.

Nous commentons brièvement les plaintes les plus marquantes impliquant Mobistar.

1.1. CONTRATS AVEC DES MINEURS D'ÂGE

Depuis de nombreuses années, Mobistar fait notamment appel à des vendeurs en rue ou dans des lieux de rencontre publics pour proposer des contrats. En 2008, le service de médiation a été frappé par le fait que l'on incitait surtout les jeunes utilisateurs de cartes prépayées à prendre un abonnement, en leur offrant un grand nombre de messages SMS gratuits. Les contrats avec les mineurs d'âge ne sont pourtant pas autorisés. Pour contourner ce problème, les vendeurs tout comme les mineurs d'âge ont souvent recours à des astuces. Dans certains cas, le vendeur s'est procuré la signature d'un(e) ami(e) majeur(e). Cette personne reçoit par la suite les factures pour le contrat et reste responsable des paiements. De nombreuses plaintes de parents inquiets sont arrivées au service de médiation à ce sujet. Bien que Mobistar estime, de son point de vue, avoir agi correctement, la société s'est généralement montrée disposée à (re)convertir gratuitement le contrat en carte Tempo. Les contrats signés par des mineurs d'âge ont été convertis sans aucune hésitation.

1.2. INFORMATIONS AMBIGUËS QUANT À LA DURÉE DU CONTRAT ET DE LA PROMOTION CORRESPONDANTE

Un autre désaccord important entre Mobistar et ses clients en 2008 portait sur les promotions promises. Traditionnellement, lors de la conclusion d'un contrat de 24 ou 36 mois, Mobistar offre une promotion impliquant que le client paie des frais d'abonnement moins élevés pendant une certaine période ou reçoit des messages SMS ou des crédits d'appel gratuits. De nombreux plaignants ayant fait appel au service de médiation ont pensé, lors de la

signature du contrat, bénéficiant de la promotion pendant toute la durée du contrat. Le service de médiation a dû constater que le contenu de la promotion n'était précisé nulle part dans le contrat. Celui-ci mentionne seulement la dénomination de la formule tarifaire et la durée du contrat. Lors du traitement des plaintes, Mobistar a cependant le plus souvent reconnu que le vendeur avait peut-être donné des informations erronées, et a alors accordé une promotion supplémentaire afin de parvenir à un arrangement à l'amiable. Le service de médiation est satisfait de la solution proposée par Mobistar, mais regrette que ces litiges ne trouvent de solution qu'après son intervention, plutôt que directement en première ligne.

Le service de médiation ne peut pas approuver la manière d'agir de Mobistar. Il est important que le consommateur soit correctement informé. Cette information doit porter non seulement sur les conditions générales, mais aussi sur les conditions particulières en vigueur, c'est-à-dire les promotions éventuelles.

2. PROXIMUS

Les plaintes ayant pour objet un litige avec Proximus étaient aussi plus nombreuses en 2008 qu'en 2007. Le service de médiation a reçu 2882 plaintes à l'encontre de cet opérateur, soit une augmentation de 33,18% par rapport à 2007. 2121 dossiers (73,5%) portent notamment sur la facturation. La tendance observée est comparable à celle de Mobistar : 669 plaintes concernent la facturation de services SMS payants et 542 plaintes portent sur la facturation de frais de résiliation. La catégorie « questions contractuelles » représente 561 plaintes. À la différence de Mobistar, seules 77 plaintes portent sur le raccordement ou sur des défauts/dérangements

de GSM, de ligne fixe ou d'Internet. Ceci s'explique aisément. Mobistar propose la téléphonie par ligne fixe et par l'ADSL, alors que chez Proximus, ces services passent par la société mère Belgacom. L'accueil des clients a également fait l'objet de remarques complémentaires.

2.1. PROLONGATION DE CONTRATS

Dans le rapport annuel de 2005, le service de médiation avait amplement exprimé ses réserves quant à la pratique des prolongations de contrats chez Proximus. Sous le prétexte d'un tarif plus avantageux, une promotion était proposée par vente à distance (le plus souvent par téléphone) en échange d'un nouveau contrat d'un an. Il ressort souvent des plaintes que le service de médiation reçoit depuis déjà 4 ans que le client n'est pas mis au courant du renouvellement de son contrat. Jusqu'à ce jour, Proximus continue d'utiliser cette méthode, moyennant une légère adaptation. La méthode de vente est restée la même mais Proximus ajoute une note de bas de page sur la facture suivante en guise d'information supplémentaire, avec la mention : « Renouvellement du contrat pour une période de ... mois. Avantage proposé par Proximus par téléphone, par courrier ou dans le point de vente et confirmé par courrier dans les 7 jours ». Selon Proximus, en payant la facture, le client marque son accord avec le renouvellement du contrat.

Le service de médiation estime que cette méthode est illicite. Tout d'abord, Proximus ne respecte pas les dispositions de l'article 108 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Un contrat doit être mis à disposition matériellement et doit contenir un certain nombre d'informations, dont la date de fin du contrat et les conséquences d'une rupture anticipée. Ensuite, seuls

les commerçants marquent leur accord avec la facture et les conditions générales par le paiement de la facture (article 25 du Code de Commerce). Enfin, Proximus abuse de la confiance dont fait généralement preuve le client par rapport à l'exactitude des factures en insérant une modification discrète et en cachant les informations cruciales dans une note de bas de page, entourée de nombreuses autres informations.

Les allégations des vendeurs de Proximus au sujet d'autres opérateurs mobiles ayant également recours à la vente à distance, selon lesquelles ces derniers agiraient de manière illicite faute de contrat écrit, sont regrettables. Proximus fournit ainsi aux clients d'autres opérateurs mobiles des informations erronées quant à leurs obligations contractuelles vis-à-vis de l'opérateur auprès duquel ils résilieraient leur contrat au profit de Proximus, ce qui entraîne souvent des frais de rupture élevés. Le service de médiation voudrait rappeler la recommandation formulée dans son rapport annuel précédent : les opérateurs doivent s'abstenir de communiquer des informations concernant les clauses contractuelles d'autres opérateurs.

2.2. FACTURATION DE COMMUNICATIONS LIÉES À UN TRANSFERT DE DONNÉES

Dans la catégorie « facturation », un type de plainte particulier a été observé en 2008. De nombreux clients Proximus abonnés au service Mobile Internet (un certain nombre d'heures d'accès à Internet par GSM ou ordinateur portable) ont été confrontés à des factures élevées. Il s'est avéré qu'ils devaient payer plus cher les communications liées à un transfert de données réalisées à l'étranger, alors qu'ils s'attendaient à un autre prix. L'origine du problème était le plus souvent la mauvaise information communiquée au client. Proximus aurait communiqué



trop peu d'informations au sujet du forfait (par exemple 15 heures par mois), lequel ne s'applique que pour les accès à Internet en Belgique, et au sujet des prix en vigueur à l'étranger (prix par volume téléchargé). Proximus proposant également des abonnements d'accès à Internet à l'étranger, ces plaignants auraient surfé à moindre coût avec une telle option « roaming data ». La solution proposée par Proximus dans les dossiers de médiation a généralement été de recalculer les factures concernées sur base de ce tarif moins onéreux.

3. TELENET

Telenet génère aussi principalement des plaintes en matière de facturation (1549 plaintes sur 2490 ou 62 %) : la facturation de la télévision, de produits et services en général, de frais de rappel et de services SMS payants inquiète le plus les clients de Telenet. En deuxième position, on trouve les questions contractuelles, y compris en matière de services de télévision. Comme c'est le cas pour l'ensemble des plaintes, le top 5 de Telenet est complété par les plaintes relatives aux défauts/dérangements, aux raccordements et à l'accueil des clients.

3.1. GÉNÉRALITÉS

La gestion administrative défailante de Telenet a déjà été évoquée dans des rapports annuels antérieurs et doit à nouveau être mise en exergue. Les problèmes rencontrés sont essentiellement de deux ordres. D'abord, les factures sont encore trop souvent envoyées à une mauvaise adresse. Ensuite, dans de nombreux cas, Telenet soutient qu'elle n'a pas reçu les envois recommandés, si bien que les résiliations sont souvent traitées tardivement, ce qui entraîne une facturation injustifiée.

Pour rectifier les facturations injustifiées, Telenet a recours à une méthode très peu favorable aux clients. Plutôt que d'établir immédiatement une note de crédit pour acter la rectification, Telenet attend la facture suivante pour porter en compte la rectification et demande au client de payer d'abord la facture erronée. Si le client ne le fait pas, il se voit infliger des frais de retard pour non-paiement d'une facture. Le service de médiation recommande à Telenet de revoir fondamentalement son système de facturation.

3.2. INFORMATION SUR LE PRIX ET LES CONDITIONS DE CERTAINS PRODUITS ET SERVICES

3.2.1. ADAPTATEURS RÉSEAU SUR COURANT PORTEUR

Le service de médiation a également reçu une série de plaintes concernant la facturation inattendue d'adaptateurs réseau sur courant porteur (Powerline). Ces adaptateurs permettent de relier des ordinateurs à des modems par le réseau électrique et d'éviter ainsi un câblage supplémentaire. Ceci est particulièrement pratique dans les cas où un forage s'impose pour relier les deux appareils (par exemple entre des étages différents). C'est souvent au moment de l'installation qu'on remarque qu'il est préférable d'installer des adaptateurs Powerline, plutôt que de forer. Il appartient alors au technicien de communiquer le prix de ces accessoires. Ce prix est de 25 € par adaptateur. De nombreux plaignants ont été étonnés de se voir facturer 50 € pour deux adaptateurs Powerline, alors qu'ils n'étaient pas au courant de ce coût supplémentaire. Dans bien des cas, en effet, l'installation devait être gratuite (promotion courante pour les nouveaux clients).

Telenet a répondu que les tarifs peuvent être consultés sur son website à tout instant. Telenet admet cependant qu'il appartient à l'installateur d'informer le client du prix

lorsqu'il décide, en accord avec ce dernier, d'installer des adaptateurs Powerline. Cette particularité doit alors être également mentionnée sur le certificat de qualité. Lorsqu'il s'est avéré que cela n'avait pas été le cas, Telenet a crédité le montant litigieux.

3.2.2. FORMULE PRIME

Le service de médiation a régulièrement dû intervenir dans des plaintes concernant la formule « Prime ». Cette dernière était offerte gratuitement aux clients pendant une période déterminée, à titre promotionnel, avant de devenir payante et d'être proposée comme contrat annuel. Les plaintes ont révélé à de nombreuses reprises que les clients n'étaient pas au courant de ce contrat annuel et de son prix.

Telenet a fourni des explications à ce sujet. Selon Telenet, le client est informé par un courrier de confirmation précisant que la formule Prime est un contrat annuel, qui peut être résilié sans frais avant le début de la période payante. Par après, la résiliation nécessite le paiement d'une indemnité de rupture. Telenet estime avoir agi correctement mais a consenti une résiliation sans frais dans certains dossiers, pour des raisons commerciales et en fonction des circonstances.

Le service de médiation estime que Telenet doit fournir des informations plus claires avant la signature du contrat.

4. VOO

La plupart des plaintes impliquant Voo en 2008 portent également sur la facturation (415 plaintes), mais le type de problèmes n'est pas le même que pour les opérateurs mentionnés ci-dessus. Le reste des plaintes portent sur

tout sur des défauts/dérangements (182 plaintes), des raccordements (93 plaintes) et des questions contractuelles (61 plaintes).

Le principal problème chez Voo, en 2008, concerne la perception de montants incorrects. De nombreux clients de Voo ont été victimes d'une erreur administrative. La virgule avait été mal placée sur les factures et les bulletins de virement, si bien que Voo avait encaissé des montants trop élevés. Bien que son erreur soit flagrante, Voo n'a pas veillé au remboursement immédiat des clients ainsi trompés. Même après l'intervention du service de médiation, les plaintes concernant les montants indus ont tardé à être résolues.

Le service de médiation a également reçu de nombreuses plaintes concernant la double facturation de services de télédistribution. Après avoir repris l'intercommunale NewlCo, Voo a cependant refacturé des mensualités déjà été facturées par NewlCo. De nombreux clients de Voo n'ont pas pu obtenir la rectification de cette erreur et ont donc fait appel au service de médiation.

Par ailleurs, il faut remarquer que de nombreuses plaintes sont liées au manque de clarté de la présentation des factures en général. Tant les clients de Voo que les gestionnaires de dossiers du service de médiation ont beaucoup de mal à comprendre les factures.

Enfin, de nombreux plaignants ont fait savoir au service de médiation que le service clientèle de Voo était difficilement joignable. Sous la rubrique « contact », le site de Voo donnait aussi à penser que le numéro du service de médiation était un numéro de Voo, auquel on pouvait s'adresser pour les plaintes. Depuis lors, Voo a adapté lesdites informations.

En ce qui concerne la collaboration de Voo avec le service de médiation, vous trouverez d'autres informations à ce sujet ailleurs dans ce rapport.

C | Conclusion |

Le service de médiation constate que, d'une année à l'autre, les opérateurs fournissent des informations de moins en moins claires au sujet de leurs contrats, leurs produits et leurs services. Nous avons le sentiment que les opérateurs, dans la concurrence acharnée à laquelle ils se livrent, offrent les promotions les plus spectaculaires, rendent impossible toute comparaison réelle avec leurs concurrents et saisissent surtout toutes les occasions de s'attacher le client. Dans le même temps, ils accordent de moins en moins d'importance au contact avec le client lorsque celui-ci a des problèmes.

Le service de médiation plaide donc pour une plus grande transparence par la fourniture préalable d'informations claires, permettant d'éviter toute discussion ultérieure. Lorsque les promotions et les tarifs, mentionnés uniquement sur le website, changent régulièrement, il devient difficile pour les clients de réclamer leurs avantages en cas de non-respect des accords. D'autre part, les opérateurs imposent souvent de manière discrète des obligations contractuelles aux clients, sans que ceux-ci en aient conscience.

Enfin, le service de médiation encourage tous les opérateurs à mettre à la disposition du public un meilleur service clientèle auprès duquel les consommateurs pourront effectivement adresser leurs questions, remarques et plaintes.

5

PRATIQUES ILLICITES EN MATIÈRE D'ACQUISITION DE CLIENTS : LES CAS KPN-TELE2 ET TELENET

A | Introduction |

Dans le rapport annuel 2006, le service de médiation s'était intéressé à plusieurs dispositions légales visant à une meilleure protection des utilisateurs de services des télécommunications. La loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, en particulier, semblait rencontrer quelques-unes des principales aspirations relevées précédemment par le service de médiation au travers de nombreuses plaintes.

Dans le rapport annuel 2007, nous avons procédé à une évaluation de cette loi. À son examen, il était apparu que l'article 135 avait eu un impact positif sur le nombre de plaintes introduites. Cette disposition interdit « l'activation et la désactivation d'un service de présélection (CPS) ou le transfert d'un numéro par un opérateur sans l'accord exprès préalable écrit de l'utilisateur final, et sans information claire concernant le service de présélection ». En ce qui concerne les sanctions, cet article stipule que la partie contrevenante « ne peut réclamer à l'utilisateur final préjudicié le paiement des communications effectuées durant les quatre derniers mois précédant l'introduction de la plainte. Le cas échéant, [cet opérateur] lui rembourse les montants déjà perçus. En outre, [l'opérateur] est tenu de payer une intervention forfaitaire de 750 euros à l'entreprise qui de ce fait perd temporairement un utilisateur final ». L'IBPT est l'instance qui est chargée de percevoir cette intervention forfaitaire auprès de la partie contrevenante.

Par le biais de l'article 71 de la loi du 20 juillet 2006 portant des dispositions diverses, plusieurs modifications ont été apportées à l'article 135 de la loi du 13 juin 2005. Concrètement, le transfert d'un accès à l'internet a été ajouté aux services qui constituaient déjà l'objet de l'ar-

ticle 135. À cette occasion, la manière dont l'utilisateur final doit donner son accord en vue d'obtenir une activation ou une désactivation de CPS, un transfert de numéro ou le transfert d'un accès à Internet, a été formulée différemment : désormais, ces actions ne peuvent intervenir « sans l'accord exprès préalable écrit ou sur un autre support durable de l'utilisateur final ».

Le service de médiation a cependant reçu de façon inattendue, depuis fin 2007 mais surtout en 2008, un nombre significatif de plaintes de clients Belgacom qui s'interrogeaient sur le fait que l'entreprise KPN-Tele2 leur avait facturé des communications téléphoniques. En d'autres termes, KPN-Tele2 aurait fait activer la présélection de sorte que les communications téléphoniques soient automatiquement traitées par elle, et cela sans l'accord des utilisateurs. Nous aborderons dans ce chapitre les plaintes en question, les recherches menées, les points de vue à la fois de KPN-Tele2 et du service de médiation, ainsi que la résolution des dossiers. Pour se faire une idée exacte de l'ampleur de ce problème, le service de médiation se doit de souligner que le nombre de personnes réellement dupées est vraisemblablement un multiple du nombre de plaignants ayant fait connaître leurs griefs au service de médiation en 2008.

Les plaintes reçues par le service de médiation, à l'encontre de Telenet principalement au premier semestre de 2008, se situent dans la même thématique. Il s'agissait à nouveau de clients d'autres opérateurs qui exprimaient leur étonnement sur le fait que Telenet reprenne leur ligne téléphonique et/ou leur accès à Internet sans qu'ils aient donné leur accord préalable. Cette problématique sera également évoquée.

B | Activation suspecte de CPS par KPN-Tele2 |

1. EXEMPLE ET POINT DE VUE DE KPN-TELE2

Le 12 mars 2008, le service de médiation a reçu de Monsieur M. la plainte suivante :

« Par le présent e-mail, je voudrais exprimer mon mécontentement à propos des pratiques malhonnêtes de Tele2. À mon grand étonnement, j'ai reçu le 7 mars une facture de KPN-Tele2. À mon insu, me voilà à présent raccordé chez eux ! Je n'ai demandé - et encore moins signé - aucun document de raccordement ! Lors d'un contact téléphonique, je leur ai fait savoir que je ne paierais pas cette facture. À la suite de cet appel, ils ont coupé ma ligne téléphonique. J'ai ensuite pris contact avec Belgacom pour rétablir la situation. Comment est-il possible de conclure un contrat sans mon accord ni ma signature ? »

Le service de médiation a transmis cette plainte à KPN-Tele2 et a demandé à cet opérateur de faire connaître sa position. Après une semaine, KPN-Tele2 a fait part au service de médiation de la réaction suivante :

« Monsieur M. conteste une facture qui lui a été adressée par KPN-Tele2, affirmant qu'il n'a jamais donné son accord, ni par écrit ni oralement, pour un contrat KPN-Tele2. Après analyse du dossier, nous pouvons vous confirmer, après avoir écouté l'enregistrement de l'entretien de vente, que Madame V. a donné son accord pour un contrat KPN-Tele2. Elle a également indiqué être la propriétaire ou la conjointe du propriétaire de la ligne téléphonique. Il n'est donc pas question ici d'une vente forcée. Afin de lever tous les doutes, nous avons joint en annexe l'enre-

gistrement de l'entretien de vente. Suite à l'accord verbal de Madame V., la présélection de Tele2 a été activée à la date du 24/12/2007. Selon les renseignements dont nous disposons, le solde impayé de Monsieur M. s'élève à ce jour à 37,86 € [...] ».

2. DISCUSSION

Le service de médiation a déduit du point de vue adopté par KPN-Tele2 dans ce cas comme dans bien d'autres plaintes similaires, que l'opérateur estimait que l'activation de CPS sur la base d'un accord verbal présumé donné par un titulaire et/ou son conjoint, était autorisé. Du fait que KPN-Tele2 pouvait faire valoir un enregistrement de l'entretien de vente, l'opérateur estimait être en règle avec les obligations que lui impose l'article 135 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques en ce qui concerne l'activation d'un service de présélection.

Comme nous l'avons déjà souligné dans l'introduction de ce chapitre, la loi interdit aux opérateurs d'activer des services de présélection sans l'accord exprès préalable écrit ou sur un autre support durable de l'utilisateur final. Dès lors, la position du service de médiation en ce qui concerne ces plaintes est que l'enregistrement sonore contesté ne peut pas être considéré comme un support durable qui tiendrait lieu de preuve de l'existence d'un contrat dont l'objet est l'activation du service de présélection.

Le service de médiation a néanmoins écouté les enregistrements des entretiens de vente, lesquels se déroulent à chaque fois selon le même canevas, et en a tiré quelques conclusions. Par analogie avec la remarque de certains plaignants, qui étaient convaincus que l'entretien de ven-



te portait sur une offre de Belgacom, le service de médiation peut affirmer que les vendeurs de KPN-Tele2 déclinent leur identité de manière tout à fait insuffisante. Le nom de la société « KPN-Tele2 » n'est cité qu'une seule fois, et seulement dans le cadre de la désignation d'une formule tarifaire (généralement Tele2 Free Time) dont les vendeurs cherchent à faire la promotion. En outre, dans bien des cas, les vendeurs fournissent des informations incomplètes en ce qui concerne les tarifs. Il est également à noter que les vendeurs font insuffisamment mention des modalités du contrat, comme le droit de renonciation, le mode de paiement, la livraison et l'exécution.

Dans le cas d'offres de vente à distance (ce qui inclut la vente par téléphone) en général, les vendeurs doivent, comme il se doit, tenir compte des obligations légales prévues à l'article 78 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques de commerce et sur l'information et la protection du consommateur (LPCC). Si on compare la manière dont KPN-Tele2 organise ses entretiens de vente avec les prescriptions légales, on arrive bien vite à la conclusion que l'information fournie par les vendeurs de KPN-Tele2 est insuffisante, pour les raisons précitées.

Dans le cadre de traitement des plaintes, le service de médiation avait déjà attiré l'attention de KPN-Tele2 sur ces manquements. L'opérateur a réagi en soulignant que l'enregistrement de l'entretien de vente ne contient qu'un extrait de l'entretien et que certaines informations sont fournies aux clients en dehors de la partie contenue dans ledit enregistrement. Le service de médiation estime néanmoins que KPN-Tele2 ne peut, de cette manière, être considérée comme étant en mesure de démontrer l'existence d'un contrat correct, lequel va de pair avec la communication d'informations suffisantes, comme le prescrit l'article 78 de la LPCC. En application de l'article

1315 du Code civil, la charge de la preuve quant à l'existence d'un contrat réalisé conformément à la loi réside entièrement chez le vendeur.

Comme nous l'avons déjà indiqué, la pratique de vente utilisée dans le cas présent par KPN-Tele2 peut être cataloguée comme une « offre de vente à distance ». Par conséquent, il convient également d'examiner le déroulement de la procédure de vente appliquée ici par KPN-Tele2 au regard des prescriptions légales en la matière. L'article 79 de la LPCC stipule qu'en cas de vente à distance, le consommateur doit, après l'accord verbal, recevoir par écrit une série de renseignements concernant la vente et le service vendu. Le service de médiation a pu consulter les lettres types adressées par KPN-Tele2 aux personnes qui auraient donné leur accord par téléphone en vue de l'activation du service de présélection. Ces lettres types ne répondent pas aux exigences légales décrites à l'article 79 de la LPCC, et cela pour les raisons suivantes :

- 1° alors que l'article de loi en question impose à KPN-Tele2 d'informer par écrit le client potentiel sur le prix du produit, la lettre type ne contient aucune liste de prix. Il est uniquement fait mention d'un montant forfaitaire qui s'applique à une formule tarifaire dans laquelle ne sont pas inclus certains types d'appels (courts, spéciaux et numéros internet). Les tarifs de ces types d'appels ne sont pas communiqués ;
- 2° en vertu de l'article de loi précité, KPN-Tele2 doit faire mention du droit de renonciation sur la première page de la confirmation écrite. KPN-Tele2 mentionne toutefois le droit de renonciation au verso de la lettre type ;
- 3° le droit de renonciation s'applique, selon cet article de loi, pendant une durée minimale de sept jours ouvrables. Or, KPN-Tele2 n'accorde au client potentiel qu'un délai de renonciation de sept jours calendrier.

L'article 80 de la LPCC stipule que le consommateur qui exerce son droit de renonciation ne peut se voir facturer que les frais directs liés à la réexpédition. Dans sa lettre type, KPN-Tele2 précise toutefois que le client doit payer dans tous les cas les frais de communication qui concernent la période précédant la renonciation. Cela implique que KPN-Tele2 peut déjà livrer des services avant la fin du délai de renonciation. Premièrement, KPN-Tele2 ne peut pas facturer de frais à des clients qui ont fait usage de leur droit de renonciation. Deuxièmement, l'activation anticipée du CPS par KPN-Tele2 implique que, si le consommateur renonce à son achat, il est obligé de demander par écrit la désactivation du CPS auprès de Belgacom. Or, en principe, lorsqu'un consommateur fait usage du droit de renonciation, la situation initiale doit pouvoir être rétablie sans qu'il ait à remplir pour cela des formalités supplémentaires. En réalité, il faut conclure globalement que la vente à distance, et en particulier l'offre de vente par téléphone, n'est pas une manière adéquate de proposer au public l'activation de services de présélection.

Le service de médiation remarque que KPN-Tele2 (ainsi que d'autres opérateurs) n'hésite pas à avancer comme argument que le délai de renonciation est dépassé lorsque des consommateurs demandent la résiliation gratuite du contrat en raison du fait que le service ne fonctionne pas comme il se doit. Il faut cependant souligner que, dans un cas pareil, le droit de renonciation n'est absolument pas d'application et ne peut donc pas non plus être invoqué en tant que faux argument pour tenter de garder le client sous contrat.

Pour terminer, nous aimerions revenir brièvement sur la plainte citée ci-avant. Dans cette plainte, Monsieur M. laisse entendre qu'il n'a, en aucune manière (y compris par téléphone), conclu le moindre contrat avec KPN-Tele2. À l'écoute de l'enregistrement de l'entretien de vente, il ap-

paraît que c'est en réalité la conjointe du plaignant qui a été contactée par un représentant de KPN-Tele2. Or il apparaît, en l'espèce, que c'est Monsieur M. qui est titulaire de la ligne Belgacom. Le service de médiation estime qu'il n'est pas évident qu'une tierce personne, même s'il s'agit d'un membre de la famille, puisse à l'insu d'un titulaire prendre des décisions concernant les modalités de ses communications téléphoniques. À cet égard, il convient de souligner que d'autres opérateurs de téléphonie font usage, pour ce qui concerne l'inscription à un service de présélection, d'un formulaire standard qui, en principe, ne peut être signé que par les titulaires de lignes Belgacom.

Dans des plaintes similaires où, là aussi, des personnes autres que le titulaire de la ligne avaient, selon KPN-Tele2, donné leur accord verbal, cet opérateur avait mis en avant la théorie du mandat apparent. Toutefois, selon le service de médiation, le mandat apparent ne peut pas être invoqué pour de tels accords verbaux dans la mesure où l'article 135 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques interdit précisément que l'activation ou la désactivation d'un service de présélection (CPS) ou le transfert d'un numéro par un opérateur se fasse sans l'accord exprès préalable écrit de l'utilisateur final sur un support durable.

3. RÉSOLUTION DES PLAINTES

Sur la base des arguments décrits ci-dessus, le service de médiation a résolument plaidé auprès de KPN-Tele2 pour que l'opérateur adapte sa manière de procéder pour le recrutement de clients CPS et crédite les frais de communication facturés en cas de contestation. En effet, conformément à l'article 135 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, les opérateurs ne peuvent,

en cas d'infraction, exiger aucun paiement portant sur des communications effectuées durant les quatre derniers mois précédant l'introduction d'une plainte.

KPN-Tele2 a finalement donné, dans une série de dossiers, une suite positive aux recommandations du service de médiation. L'opérateur a cependant continué à défendre intégralement sa manière de procéder et a accordé un crédit uniquement « sur la base de considérations commerciales ». KPN-Tele2 a fait preuve de moins de compréhension à l'égard des plaignants dont il a pu être établi qu'ils avaient contesté trop tardivement les communications téléphoniques facturées : l'opérateur a maintenu dans ce cas les frais portés en compte. Dans un nombre important de dossiers, KPN-Tele2 n'a néanmoins pas répondu dans les délais requis aux recommandations du service de médiation, si bien que l'opérateur a été obligé, de facto, d'annuler les frais de communications contestés, ce qui fut fait en définitive.

Par ailleurs, le service de médiation n'a pas eu à intervenir dans tous les dossiers, étant donné que pour certaines plaintes, KPN-Tele2 a pu constater par elle-même qu'il ne pouvait aucunement être fait mention d'un accord téléphonique avec les clients potentiels. Nous nous posons dès lors des questions quant à l'efficacité du service clientèle de KPN-Tele2. Dans le cadre des plaintes de première ligne, il aurait en effet pu facilement constater par lui-même que les frais de communication facturés étaient injustifiés, ce qui aurait épargné aux intéressés une demande d'intervention auprès du service de médiation.

4. DÉVELOPPEMENTS RÉCENTS

Comme on pouvait s'y attendre, Belgacom a également pris connaissance des pratiques mises en œuvre

par KPN-Tele2 dans le but de recruter des clients CPS. Belgacom était d'avis que l'on pouvait relever toute une série d'irrégularités dans la manière de procéder de KPN-Tele2. Les remarques de Belgacom rejoignaient dans les grandes lignes les objections formulées par le service de médiation. Belgacom a rapidement décidé de demander réparation par voie de justice.

Dans son jugement du 08/10/2008, le tribunal de Commerce de Bruxelles a notamment souligné qu'« un entretien téléphonique enregistré n'est pas un support durable », si bien que les pratiques commerciales utilisées par KPN-Tele2 ont été jugées déloyales. La position ainsi adoptée par le tribunal était identique à celle du service de médiation. Le juge a ordonné à KPN-Tele2 la cessation des infractions constatées sous peine d'une astreinte de 2.500 euros par infraction individuelle à partir de 30 jours après la signification du présent jugement. Bien que le service de médiation ait encore reçu, début 2009, plusieurs plaintes émanant d'utilisateurs qui affirmaient que KPN-Tele2 avait activé le service de présélection sans leur accord préalable, les faits en question dataient d'avant l'ultimatum contenu dans le jugement. L'opérateur condamné, s'il a fait savoir qu'il irait en appel du jugement, a néanmoins assuré le service de médiation au début de l'année 2009 qu'il changerait du tout au tout le mode de recrutement des clients CPS. Le fait que l'IBPT ait perçu auprès de KPN-Tele2 une amende de 750 euros (telle que prescrite dans l'article 135 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques) pour pratiquement chacune des infractions constatées par le service de médiation, a sans doute aussi joué un rôle important dans cette évolution.

C | Reprises non sollicitées de raccords téléphoniques et d'accès à Internet par Telenet |

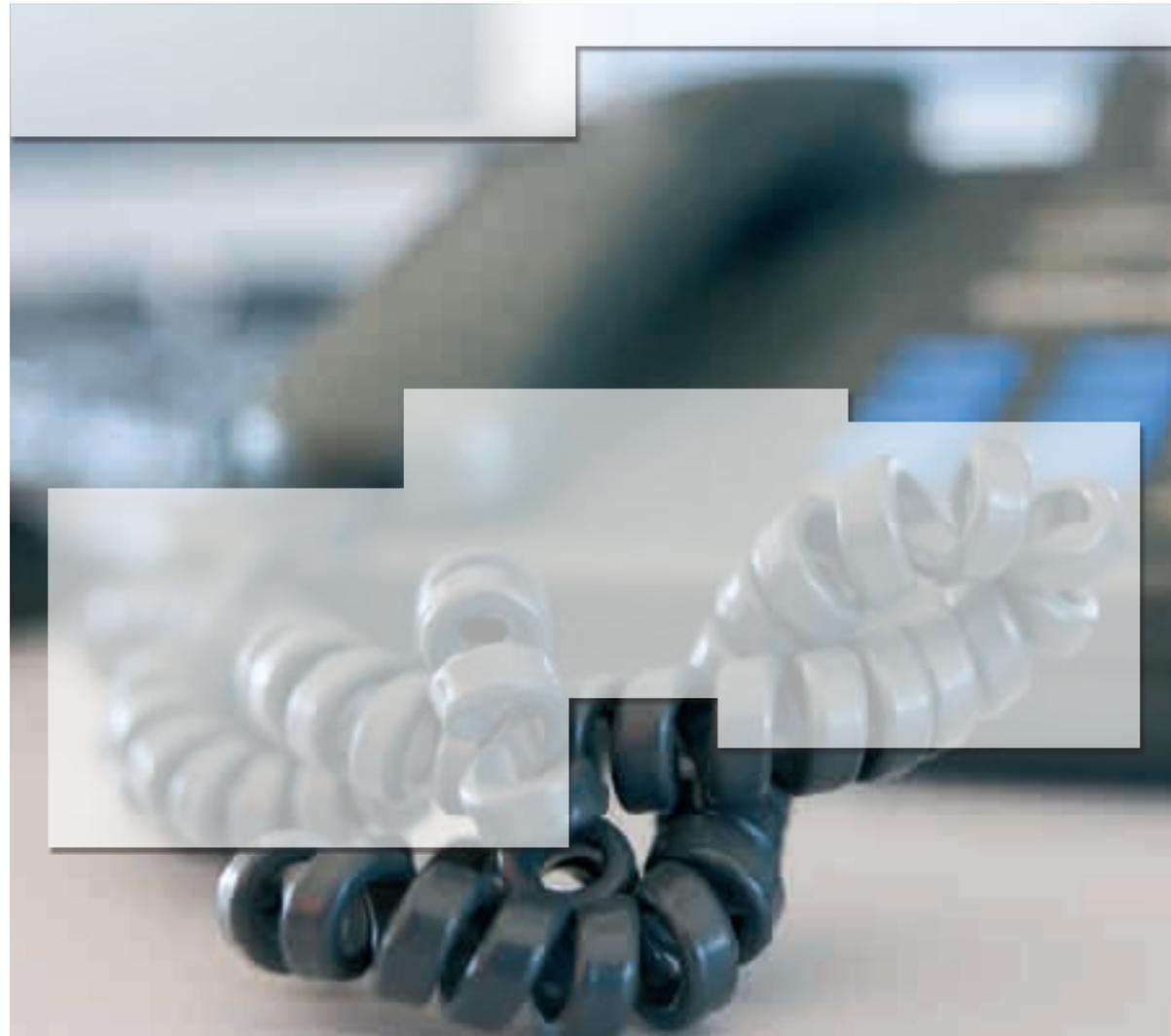
1. EXEMPLE

Le 15/01/2008, le service de médiation a reçu de Monsieur L. la plainte suivante :

« Nous sommes clients depuis des années chez Belgacom pour le téléphone et l'ADSL (numéro de téléphone 054/xx xx xx). La semaine dernière, le jeudi 10/01/2008 au soir, nous avons été contactés par téléphone par un vendeur de Telenet. Il nous a expliqué que notre télédistribution serait reprise par Telenet à partir du mois de mars. Il nous a alors proposé de passer aussi chez Telenet pour le téléphone et Internet. J'ai demandé à cette personne de m'envoyer ses conditions pour que je puisse les examiner. Il m'a demandé mes coordonnées personnelles et m'a assuré qu'il m'envoyait une sorte de contrat à l'essai. Si je ne signais rien, tout resterait comme avant. Nous sommes aujourd'hui le mardi 15/01/2008 et je reçois, à mon grand étonnement, une lettre de Belgacom confirmant le transfert du numéro vers un autre opérateur. Je trouve ça tout à fait déplacé. À ce jour, je n'ai rien reçu de Telenet, et je n'ai rien signé !!! Nous ne voulons en aucun cas entrer dans ce petit jeu. Je demande par la présente à Telenet de tout annuler. Et je demande à Belgacom de laisser courir nos contrats comme avant. »

2. DISCUSSION

Durant le premier semestre de 2008, en particulier, le service de médiation a enregistré en peu de temps un nombre surprenant de plaintes émanant d'utilisateurs in-



quiets qui avaient été informés par leur opérateur actuel de l'imminence d'un transfert de leur ligne téléphonique et/ou de leur accès à Internet vers un autre opérateur. À chaque fois, il est apparu que ces utilisateurs avaient été contactés par téléphone quelque temps auparavant par des vendeurs de Telenet, contact qui n'avait cependant pas abouti à un quelconque accord commercial.

Suite à ces plaintes, Telenet a réagi sans équivoque. L'opérateur a annulé immédiatement les contrats, ce qui démontre effectivement que les vendeurs en question avaient sciemment initié une demande de transfert à la suite d'un entretien téléphonique. Telenet a par ailleurs déclaré prendre ces plaintes très au sérieux et s'est engagée à prendre les mesures nécessaires à l'égard des vendeurs ayant enregistré les contrats.

Telenet a tenu également à préciser que tant qu'il n'y avait pas d'installation, le contrat chez l'opérateur actuel suivait son cours.

Telenet ne peut en effet fournir ses services que si l'infrastructure nécessaire est installée chez l'utilisateur. On pourra cependant objecter que cette installation, bien qu'elle ne soit pas souhaitée, pourrait malgré tout se réaliser. Songeons par exemple à une situation dans laquelle un enfant, un membre de la famille ignorant le problème ou une autre personne, en l'absence du titulaire, autorise un technicien de Telenet à accéder à l'habitation pour réaliser l'installation.

Il convient de préciser également que l'on ne peut, dans cette procédure, reprocher aucune faute à Belgacom. Conformément aux accords entre opérateurs de télécoms, un opérateur doit traiter toute demande de transfert vers un autre opérateur. En général, les opérateurs qui perdent un client envoient à cet effet une lettre de

confirmation à ce client. Autrement dit, les opérateurs qui demandent le transfert d'une ligne téléphonique ou d'un accès Internet ne sont pas tenus d'appuyer cette demande par une autorisation de l'utilisateur concerné sur un support durable.

Bien que Telenet ait donné suite à toutes les plaintes introduites auprès du service de médiation à la satisfaction des utilisateurs, cette affaire laisse un arrière-goût amer. L'opérateur, en effet, n'a jamais admis explicitement avoir commis de façon presque systématique des infractions à l'article 135 de la loi du 13 juin 2005 relatives aux communications électroniques.

D | Conclusion |

À travers l'application de l'article 135 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, le législateur visait à mettre un terme à certaines pratiques illicites en matière de recrutement de clients par les opérateurs de télécoms. S'il semblait, dans un premier temps, que l'objectif était atteint, on a dû constater qu'en 2008, KPN-Tele2 et Telenet avaient enfreint cette disposition légale de manière structurelle. Cette situation a donné lieu à un nombre inquiétant de plaintes émanant d'utilisateurs qui avaient, contre leur gré, été repris par ces opérateurs pour ce qui concerne la gestion des communications téléphoniques, le raccordement au téléphone et/ou l'accès à Internet.

Bien que KPN-Tele2, notamment, ait continué à défendre bec et ongles sa méthode d'acquisition de clients, l'intervention du service de médiation dans les plaintes en la matière s'est révélée globalement fructueuse pour les utilisateurs concernés. S'il est vrai que les deux opérateurs ont changé leur manière de procéder, ou plutôt annoncé

leur intention de le faire, le service de médiation ne pourra réellement y croire que si cette évolution se manifeste à travers les plaintes reçues.

6 A PROPOS DES FRAIS DE RÉSILIATION

A | Introduction |

Le développement d'un marché concurrentiel des services de communications électroniques suppose que les utilisateurs finals puissent changer, aisément, d'opérateurs ou de fournisseurs d'accès Internet.

Malgré la portabilité des numéros fixes (depuis 1998) et mobiles (depuis 2003) et la libéralisation du marché des communications électroniques, de nombreux obstacles subsistent dans les faits. Ainsi, il n'est pas toujours aisé, pour un utilisateur final, de passer d'un opérateur à un autre. Les entraves en la matière peuvent être de plusieurs ordres : techniques, informationnels, contractuels, ...

Dans son rapport du 24 septembre 2008, visant à renforcer les droits des consommateurs en matière d'accès à l'information, de portabilité du numéro de téléphone, de sécurité des réseaux et de protection des données personnelles (il s'agit de la résolution législative portant sur la proposition de directive relative aux réseaux et services de communications électroniques, à la protection de la vie privée et la protection des consommateurs), le Parlement européen souligne que pour tirer pleinement parti de l'environnement concurrentiel, les consommateurs devraient être en mesure de poser des choix informés et de changer d'opérateur en fonction de leur intérêt. Dans cette optique, il est essentiel de garantir qu'ils peuvent le faire sans rencontrer d'obstacles juridiques, techniques ou pratiques, notamment sous la forme de conditions contractuelles, de procédures, de redevances, ...

Le Parlement européen précise également que la portabilité du numéro est un élément clé pour faciliter le choix des consommateurs et une concurrence véritable dans le cadre de marchés des communications électroniques concurrentiels.

Les frais de résiliation, perçus à l'occasion de la rupture du contrat avant le terme normalement convenu, représentent, assurément, l'un des principaux obstacles à la portabilité des numéros tant fixes que mobiles et au libre jeu de la concurrence.

En effet, dans bon nombre de cas, les frais de résiliation peuvent, compte tenu de leur importance, amener certains utilisateurs finals et plus singulièrement ceux disposant de faibles revenus à renoncer à changer d'opérateur.

Par ailleurs, les frais de résiliation constituent pour certains opérateurs peu scrupuleux un véritable enjeu financier et une source indéniable de rémunération donnant lieu à des dérives de toutes sortes. Certains n'hésitent pas à gonfler artificiellement ces frais de résiliation, d'autres les utilisent comme un élément marketing permettant d'élargir leur clientèle. Tel est le cas, en France, du fournisseur d'accès Internet Orange qui, l'été dernier (du 21/08/08 au 01/10/2008), se proposait, en cas de souscription d'un abonnement, de prendre en charge à hauteur de 60 euros les frais de résiliation portés en compte par le précédent fournisseur et ce, dans l'unique but d'atteindre la barre des 8 millions d'abonnés ADSL.

En 2008, 1803 plaintes soumises à l'examen du service de médiation pour les télécommunications avaient trait aux frais de résiliation.

Il sera, essentiellement, question des principaux problèmes posés par les frais de résiliation tant en ce qui concerne la téléphonie fixe que la téléphonie mobile et Internet.

En guise de conclusion, un certain nombre de recommandations et de pistes seront proposées.

B | Problèmes inhérents aux frais de résiliation |

1. EN CE QUI CONCERNE LA TÉLÉPHONIE FIXE

1.1. LA DURÉE DE L'ENGAGEMENT ET LE MONTANT DES FRAIS DE RÉSILIATION

Les frais de résiliation peuvent être définis comme étant l'indemnité due, par l'utilisateur final, en cas de résiliation anticipée du contrat.

Le montant de cette indemnité est, avant tout, fonction de la durée de l'engagement. Plus celle-ci est longue, plus les frais de résiliation risquent d'être élevés. En réalité, tout dépend également d'un second paramètre non négligeable, il s'agit du moment où la résiliation intervient autrement dit, de la période restant normalement à courir jusqu'à l'échéance du contrat.

Habituellement, la durée moyenne des contrats, en téléphonie fixe, est de 12 mois. Rares sont les opérateurs de téléphonie fixe qui proposent des contrats d'une durée supérieure à 12 mois. De manière générale, on peut donc dire que la durée de principe est de 12 mois pour les contrats de téléphonie fixe.

Ainsi, l'article 3 des conditions générales du service de téléphonie de Belgacom prévoit que le contrat est conclu pour une durée initiale d'un an.

Conformément à l'article 73, § 1^{er} desdites conditions générales, le client peut résilier le contrat avant l'échéance de la première année, pour quelle que raison que ce soit, moyennant le paiement d'une indemnité de rupture équivalente aux redevances d'abonnement mensuelles dues

jusqu'à l'échéance de la première année. Cette indemnité n'est pas soumise à la TVA.

Le cas de Madame Z. s'inscrit parfaitement dans le cadre des articles 3 et 73 précités.

Madame Z. s'étonne de recevoir une facture de Belgacom d'un montant de 59,78 €. En réalité, ce montant correspond aux frais de résiliation consécutifs à la résiliation de son abonnement pour la téléphonie fixe. En réponse à sa demande d'explications, Belgacom lui oppose les articles 3 et 73, § 1^{er} des conditions générales relatives au service de téléphonie.

A l'issue de la première année, le client peut mettre fin au contrat, à tout moment, moyennant un préavis d'un mois ou à défaut moyennant le paiement d'une indemnité équivalente ».

Cela dit, de manière quasi systématique, certains opérateurs proposent des contrats de téléphonie fixe de plus de 12 mois. Euphony est le principal opérateur concerné par cette pratique. En 2008, près de 20% des plaintes mettant en cause cet opérateur concernaient la facturation de frais de résiliation.

Dans la grande majorité des cas, la durée des contrats de téléphonie fixe proposés par Euphony est de 24 mois.

Certes, l'utilisateur final a la possibilité d'opter pour un contrat d'une durée inférieure à 24 mois mais dans ce cas, il ne peut prétendre au bénéfice des promotions qui s'attachent, généralement, à la souscription d'un contrat de plus de 12 mois. Pour que le choix de l'utilisateur final soit, réellement libre et éclairé, les promotions et avantages proposés à l'occasion de la souscription d'un contrat d'une durée supérieure à 12 mois devraient, moyennant adaptation proportionnelle, également s'appliquer aux

contrats dont la durée est égale à 12 mois.

En effet, le consommateur qui opte pour un contrat de 12 mois ne doit pas, en ce qui concerne les promotions et avantages accordés par l'opérateur, être, injustement désavantagé, uniquement, en raison de la durée choisie. Bref, le contrat de 12 mois ne devrait pas être moins attractif commercialement parlant que celui dont la durée excède 12 mois.

En cas de résiliation avant l'échéance ainsi définie, Euphony s'en tient, habituellement et nonobstant les nombreuses recommandations formulées en la matière par le service de médiation pour les télécommunications, à l'application stricte de ses conditions générales et facturation des frais de résiliation à charge du client.

Bien que ces frais constituent la juste application des conditions générales de la société Euphony (article 16), la durée d'engagement, habituellement, proposée par cette dernière, soit 2 ans est, eu égard à la libéralisation du marché des télécommunications et de la haute concurrence qui doit normalement prévaloir dans ce secteur économique, quelque peu excessive et de nature à entraver le libre jeu de la concurrence.

En effet, l'importance des frais facturés à l'occasion de la résiliation anticipée du contrat peut, pour certaines catégories de personnes disposant de faibles ou de moyens revenus, avoir un impact dissuasif et les empêcher de tirer pleinement profit du libre jeu de la concurrence.

A l'instar de ce que prévoit la loi française du 3 janvier 2008 pour le développement de la concurrence au service des consommateurs (dite loi Chatel), un encadrement des contrats de plus d'un an ainsi qu'un plafonnement des frais de résiliation paraissent indiqués.

Un certain nombre de pistes de réflexion pourraient être envisagées à cet effet.

En ce qui concerne la durée des contrats de téléphonie fixe, il nous paraît opportun d'évoquer ici, les discussions, actuellement, en cours auprès du Parlement européen. Aux dernières nouvelles, il serait question d'harmoniser la durée maximale des contrats. La durée préconisée serait de 24 mois, avec possibilité pour les abonnés d'interrompre leur contrat au bout de 12 mois.

Notons que pour l'heure, ces discussions concernent uniquement la téléphonie fixe et l'accès bas débit à Internet. La téléphonie mobile et la connexion à Internet à haut débit pourraient entrer dans le champ d'application de la future directive si la Commission européenne était elle aussi favorable à ce projet.

En ce qui concerne le montant des frais de résiliation, un plafonnement obligatoire des frais de résiliation s'avère plus qu'opportun dans la mesure où les frais de résiliation sont, la plupart du temps, artificiellement élevés par rapport au préjudice réellement subi par les opérateurs. A ce sujet, la loi Chatel limite les frais de résiliation au quart du montant restant dû par le consommateur en raison de son engagement.

Une autre mesure intéressante également prévue par la loi précitée consiste à obliger les opérateurs à indiquer sur les factures la durée minimum du contrat restant à courir.

En outre, tout opérateur qui subordonne la conclusion ou la modification des termes du contrat à l'acceptation par le consommateur d'une clause imposant le respect d'une durée minimum d'engagement de plus de douze mois devrait être tenu :

- 1° de proposer simultanément la même offre de services assortie d'une durée minimum d'exécution de douze mois, selon des modalités commerciales non disqualifiantes ;
- 2° d'offrir au consommateur la possibilité de résilier par anticipation le contrat à compter de la fin du douzième mois suivant l'acceptation d'une telle clause moyennant le paiement par le consommateur d'une indemnité équivalant au quart des redevances restant à courir jusqu'à l'échéance du contrat.

Pareilles mesures permettraient, d'une part de réduire le nombre de litiges et de plaintes relatifs aux frais de résiliation et d'autre part d'assurer, à ce niveau, une meilleure information des utilisateurs finals. En effet, la pratique démontre qu'un nombre considérable de ceux-ci ignorent la durée de leurs engagements contractuels et sont étonnés de se voir réclamer des frais de résiliation par leur précédent opérateur.

1.2. ADMISSION DE MOTIFS DE RÉSILIATION POUR MOTIFS LÉGITIMES

En juin 2007, Madame T. souscrit un pack ADSL et Belgacom TV. Lors de cette souscription, Madame T. précise qu'elle et son mari sont des expatriés et qu'ils peuvent de ce fait être amenés à quitter la Belgique.

En août 2007, les intéressés sont contraints, pour des raisons d'ordre professionnel, de s'établir en Chine. Madame T. prend alors contact avec les services de Belgacom (0800/33801) afin de les informer. Le service en question recommande à Madame T. de notifier son départ vers la Chine par courrier.

Par courrier du 10/10/2007, Belgacom précise à Madame T. qu'elle doit restituer le décodeur et qu'une note de crédit serait établie afin de lui rembourser le trop perçu. Le 31/12/2007, Madame T. et sa famille quittent la Belgique

pour la Chine. Un mois plus tard, ayant fait dévier son courrier, Madame T. reçoit un courrier par lequel Belgacom indique que la résiliation ne pourra pas se faire sans frais.

A première vue, la position de Belgacom est, en l'espèce, justifiée et conforme aux conditions générales du service de téléphonie. Toute résiliation intervenant avant l'échéance du contrat ne peut se faire que moyennant le paiement de frais de résiliation.

Cependant, il arrive que l'utilisateur final ne soit, en raison de circonstances particulières et indépendantes de sa volonté (déménagement à l'étranger ou dans une zone non couverte), plus en mesure de poursuivre son contrat. Dans ces hypothèses, il serait logique d'autoriser la résiliation sans frais du contrat.

En cas de motif légitime dûment invoqué par le consommateur, il incombe à ce dernier de produire les pièces justificatives attestant du bien-fondé du motif légitime qu'il invoque, l'opérateur devant alors entériner la résiliation sans frais du contrat.

Depuis un jugement du Tribunal de Grande Instance de Nanterre du 10 septembre 2003, ce principe est d'application en France. Une liste des motifs légitimes n'est pas imposée aux opérateurs. Chaque opérateur précise, à titre purement indicatif, dans ses conditions générales la liste des motifs légitimes de résiliation anticipée, ce qui contribue à la précision et à la clarté des contrats. Hors les cas de motifs légitimes ainsi énumérés, un opérateur peut accepter la résiliation anticipée d'un contrat après examen de la demande de résiliation sans frais.

2. EN CE QUI CONCERNE LA TÉLÉPHONIE MOBILE

En 2008, près de 1.038 plaintes concernant la facturation de frais consécutifs à la résiliation anticipée de contrats de téléphonie mobile ont été introduites auprès du service de médiation pour les télécommunications.

En ce qui concerne la téléphonie mobile, les problèmes posés par les frais de résiliation sont de deux ordres. Le premier problème a trait à la prolongation, par téléphone, de contrats de téléphonie mobile. Quant au second, il concerne l'absence de plafonnement des frais de résiliation pour les commerçants ou signataires d'un contrat Business.

2.1. PROLONGATION DES CONTRATS DE TÉLÉPHONIE MOBILE

Le problème inhérent à la prolongation, par téléphone, des contrats de téléphonie mobile est évoqué, en long et en large, dans le rapport annuel 2005 du service de médiation pour les télécommunications (pages 38 à 40). Partant, il sera ici, uniquement, question des frais de résiliation.

Avant d'aborder le vif du sujet et afin d'illustrer notre propos, évoquons le cas de Monsieur L.

Le 26 octobre 2005, Monsieur L. s'étonne de recevoir une facture de Proximus dont le montant s'élève à 694,70 € HTVA.

En vue d'obtenir des éclaircissements et contester le montant ainsi facturé, Monsieur L. décide d'adresser un e-mail à Proximus. Monsieur L. souhaite également obtenir une copie de l'éventuel contrat qu'il aurait conclu avec Proximus. En réponse à cette demande d'explications,

Proximus lui précise que les frais de résiliation contestés font suite au transfert de la ligne GSM de Monsieur L. . Ces frais ont été facturés en raison du renouvellement de son contrat le 26 avril 2007. Proximus a proposé à Monsieur L. de recevoir 24 fois 120 minutes de communications gratuites en plus de son forfait Business Package High. En contrepartie, il s'est engagé à demeurer client de Proximus pendant 2 ans.

L'expérience vécue par Monsieur L. est plus que courante et témoigne d'un réel problème pour lequel le service de médiation se propose de réitérer un certain nombre de recommandations déjà émises précédemment (rapport annuel 2005, p. 38 à 40).

D'une part, s'agissant du traitement de ce type de plaintes, une uniformisation s'impose de la part de Proximus. En effet, alors qu'habituellement et de manière générale, Proximus considère que les frais de résiliation sont dus, l'opérateur a, dans un certain nombre de dossiers dont celui de Monsieur L., évoqué ci-avant, procédé à l'annulation pure et simple desdits frais et facturé, en contrepartie, l'avantage perçu.

Les motifs et critères justifiant cette disparité de traitement sont difficilement perceptibles et n'apparaissent pas clairement à l'examen des dossiers concernés. En tout état de cause, le service de médiation estime que l'ensemble des clients confrontés à un problème identique devrait, pour des raisons évidentes d'équité, être traités de la même manière. Une divergence de traitement ne peut être justifiée que par des critères objectifs préalablement définis. En conséquence, le service de médiation recommande vivement à Proximus de faire davantage preuve de cohérence et d'équité dans le traitement des plaintes la concernant. Plus particulièrement, le service de mé-

diation exhorte Proximus à retenir, pour tous les dossiers portant sur la facturation de frais de résiliation après prolongation du contrat, l'option consistant à annuler lesdits frais et à facturer l'avantage octroyé au client.

D'autre part, dès lors que l'essentiel des litiges relatifs aux frais de résiliation procède manifestement d'un manque d'information des consommateurs quant à leur durée d'engagement, il serait également bénéfique d'obliger les opérateurs mobiles de renseigner sur chacune des factures émises la durée du contrat restant à courir.

In fine, pour limiter les contestations, le service de médiation souhaiterait, pour l'avenir, l'instauration d'un système plus ou moins analogue à celui en vigueur dans le secteur des assurances terrestres. Plus concrètement, il s'agirait, un peu sur le modèle de ce qui vaut dans le secteur des assurances terrestres, de subordonner la prolongation du contrat au renvoi par le consommateur de la lettre de confirmation (article 79 de la loi sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur) dûment signée par celui-ci.

2.2. PLAFONNEMENT DES FRAIS DE RÉSILIATION

La SPRL S. sollicite l'intervention du service de médiation. Cette dernière a souscrit un contrat d'une durée de 36 mois et se voit réclamer des frais de résiliation de 4475,73 €.

L'indemnité perçue par les opérateurs à l'occasion de la résiliation anticipée d'un contrat à durée déterminée est, généralement, très élevée par rapport au préjudice réellement subi.

Au jour d'aujourd'hui, seuls sont plafonnés les frais de

résiliation portés en compte aux consommateurs n'ayant pas la qualité de commerçant.

En effet, pour les non-commerçants, Proximus et Mobistar, les principaux opérateurs mobiles, limitent à 150 euros l'indemnité perçue en cas de résiliation anticipée. Le système en place auprès de Base diffère quelque peu dans la mesure où la limitation n'est pas exprimée en euros mais prend la forme d'une durée. Concrètement, pour le calcul des frais de résiliation, la durée d'engagement maximale à considérer est de 15 mois.

Par contre, aucun plafonnement des frais de résiliation n'est prévu pour les personnes ayant la qualité de commerçant (personne morale assujettie à la TVA, commerçants, artisans, professions libérales, administrations et entités assimilées).

OPÉRATEURS	NON-COMMERÇANTS	COMMERÇANTS
PROXIMUS	Le montant maximum de l'indemnité, qui couvre également les frais administratifs, s'élève à 150 €.	L'indemnité n'est pas plafonnée. De plus, le client sera redevable d'une indemnité, correspondant à 75 % du montant moyen des communications facturées pendant les 3 derniers mois multipliée par le nombre de mois restants, ainsi que d'une indemnité forfaitaire de 50 € par carte SIM pour les frais administratifs occasionnés par la résiliation anticipée.
MOBISTAR	Le montant maximum de l'indemnité s'élève à 150 € par carte activée.	L'indemnité de résiliation est égale à 50 % du montant moyen des factures durant les 3 derniers mois précédant la résiliation du contrat multipliée par le nombre de mois restant jusqu'à l'échéance du contrat. En plus, des frais administratifs de 50 € par numéro sont facturés.
BASE	L'indemnité est égale à la redevance d'abonnement ou aux forfaits d'appel minimums pour la période allant jusqu'à la fin de la durée déterminée. Cette disposition ne s'applique qu'aux contrats dont la durée maximale est de 15 mois. Dans le cas des contrats d'une durée supérieure à 15 mois, l'indemnité due sera égale au montant que le client aurait dû payer s'il s'agissait d'un contrat de quinze mois.	L'indemnité est égale à la redevance d'abonnement ou aux forfaits d'appel minimums pour la période allant jusqu'à la fin de la durée déterminée.

Etant donné la conjoncture économique, le fait pour une PME ou un « petit » indépendant de devoir payer plusieurs centaines d'euros au titre de frais de résiliation peut avoir un impact financier certain et est, dans les situations les plus critiques, susceptible d'hypothéquer durablement voire irrémédiablement l'équilibre budgétaire de ces acteurs économiques.

Il faut également souligner que bien souvent, les PME et les « petits » indépendants se trouvent, financièrement parlant, dans une situation analogue à la plupart des consommateurs non commerçants.

La situation de cette catégorie d'utilisateurs est d'autant plus comparable à celle des particuliers que les contrats qui leurs sont proposés ne font, généralement, pas l'objet de négociations et constituent, bien souvent, des contrats d'adhésion.

C'est pourquoi, les frais de résiliation - qui rappelons-le ne sont pas toujours en rapport avec le préjudice réellement subi par l'opérateur- devraient, pour cette catégorie d'utilisateurs, également être plafonnés.

Au minimum, conviendrait-il de s'assurer que les frais de résiliation réclamés ne sont pas exagérés par rapport au préjudice réellement subi et ne représentent pas, en réalité, une source de profit ou de bénéfice pour l'opérateur.

3. EN CE QUI CONCERNE INTERNET

3.1. FRAIS DE RÉSILIATION CONSÉCUTIFS À UNE MODIFICATION DU CONTRAT

Madame Q. disposait d'un abonnement ADSL +. A l'occasion d'un contact téléphonique avec les services de Belgacom, il lui a été proposé de remplacer son abon-



nement ADSL+ par un abonnement ADSL GO. Madame Q. a accepté l'offre ainsi formulée. A aucun moment, on ne lui indique qu'un nouveau contrat d'un an est établi à cet effet. Courant du mois de mai 2008, Madame Q. demande la résiliation de son abonnement ADSL. Des frais de résiliation lui sont alors réclamés.

La position habituellement défendue par Belgacom repose sur l'article 17 des conditions spécifiques relatives à Belgacom Internet. Cet article prévoit que :

« Le Client peut mettre fin au Contrat avant l'échéance de la durée initiale du Contrat, pour quelque raison que ce soit. Dans ce cas Belgacom a la faculté d'exiger de plein droit une indemnité de dédit pour rupture anticipée du Contrat. Cette indemnité est fixée forfaitairement et irrévocablement à la totalité des redevances mensuelles encore dues jusqu'à l'échéance normale du Contrat. »

En outre, à chaque modification du service Internet, Belgacom établit un nouveau contrat d'une durée minimum d'un an.

Pareille pratique est difficilement acceptable et constitue un parfait exemple de dérives possibles en matière de facturation de frais de résiliation.

En effet, une modification du contrat ADSL ne peut, valablement, être assimilée à une résiliation et entraîner une nouvelle période contractuelle d'une année.

Cela est d'autant plus inacceptable que dans les faits, le consommateur demeure client auprès de Belgacom et continue de bénéficier des services de cette dernière. Il n'y a donc pas, à proprement parler, de rupture de la relation contractuelle. Simplement, à un certain moment, il y a adaptation du service proposé au profil du consommateur.

Par ailleurs, facturer des frais de résiliation suite à une adaptation du contrat est contraire à l'objectif visé par



l'article 110§4 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Pour mémoire, cet article enjoint aux opérateurs d'indiquer aux consommateurs, au moins une fois par an, le plan tarifaire qui, compte tenu de leur profil de consommation, leur est le plus avantageux. Le consommateur ne devrait pas être pénalisé simplement parce qu'il souscrit, auprès d'un même opérateur, une nouvelle formule plus adaptée à son profil de consommation et renonce, par la même occasion, à la formule précédemment contractée.

- limitation des frais de résiliation au préjudice réellement subi par l'opérateur ou le fournisseur concerné ;
- admission de motifs légitimes de résiliation même au cours de la période initiale d'engagement.

C | Conclusion |

La libéralisation du marché des communications électroniques devrait, pour les utilisateurs finals, être, avant tout, synonyme d'une baisse voire d'une disparition des entraves au libre jeu de la concurrence et leur permettre, dans les faits, d'opérer des choix libres et éclairés en fonction de leur intérêt et au besoin changer d'opérateur ou de fournisseur. Force est de constater, à l'issue de la présente analyse, que tel n'est pas le cas à l'heure actuelle et ce en raison principalement des frais de résiliation.

A ce propos, bon nombre de problèmes subsistent qu'il s'agisse de la durée des contrats proposés ou du montant desdits frais.

En conséquence, le service de médiation pour les télécommunications souhaite formuler, en guise de conclusion, les recommandations et pistes de réflexion suivantes :

- encadrement des contrats dont la durée excède 12 mois ;
- détermination des modalités de prolongation de la période initiale d'engagement ;



A | Introduction |

Depuis plusieurs années, le service de médiation reçoit un nombre sans cesse croissant de plaintes d'utilisateurs de GSM concernant des services SMS payants (aussi appelés services SMS premium). En 2008, le nombre de dossiers introduits sur ce thème a, une fois plus, atteint un record. Concrètement, le nombre de plaintes est passé de 1412 en 2007 à 1586 en 2008. Ceci nous oblige également à nous intéresser à cette importante problématique dans ce rapport annuel.

Comme dans le passé, la plupart de ces utilisateurs mettent en cause la réception non sollicitée de messages payants ou le manque d'information.

Dans son précédent rapport annuel, le service de médiation avait déjà signalé qu'une modification des réglementations existantes en matière de services SMS payants (les directives GOF), établies par les opérateurs de téléphonie eux-mêmes, allait être mise en œuvre. Le présent chapitre vise donc également à faire l'analyse des modifications en question et à les évaluer à la lumière des plaintes récentes. Il convient également de vérifier quelles peuvent être les raisons de l'augmentation des plaintes relatives aux SMS enregistrées par le service de médiation, alors même que le secteur visait, à travers les modifications apportées aux directives GOF, à faire diminuer les réclamations des utilisateurs. Par voie de conséquence, il y a lieu également d'examiner dans quelle mesure la qualité du traitement des plaintes de première ligne par les opérateurs était suffisante en 2008.

Un autre élément pouvant avoir un impact significatif sur le nombre de plaintes de deuxième ligne est la suite donnée par les opérateurs aux avis formulés par le service

de médiation dans ses précédents rapports annuels en vue de mieux protéger les clients contre les abus des fournisseurs SMS. Nous terminerons ce chapitre par une conclusion dans laquelle, une fois encore, nous formulerons des recommandations qui, espérons-le, seront de nature à infléchir l'évolution du nombre de plaintes.

B | Nouvelles directives GOF |

1. DESCRIPTION

La plupart des opérateurs ont dû s'étonner de l'augmentation du nombre de plaintes Médiation relatives aux services SMS payants, si l'on considère que la modification qu'ils ont apportée à la réglementation est d'application depuis le 15 mars 2008. L'ensemble du secteur avait annoncé au préalable qu'avec ces changements, les principaux problèmes en matière d'information du consommateur seraient définitivement évacués.

On ne peut pas nier, effectivement, que certaines adaptations apportées aux directives GOF visaient à optimiser la communication des informations. En particulier, le principe du 'double opt-in' désormais obligatoire, avec utilisation d'une information standard, apparaissait au premier abord comme une mesure efficace.

Concrètement, l'utilisateur de services d'abonnement SMS devait désormais confirmer une seconde fois son inscription après avoir d'abord reçu un message standard pour confirmation de sa commande. Ce message standard comprend la formulation suivante : « Pour vous abonner au service SSSS à XX euros / PPP, envoyez KKK au NNNN (le coût de ce message est de RR euros) ». SSSS fait ici référence au service auquel l'utilisateur veut

s'abonner. PPP est la période pour laquelle le montant XX sera facturé par l'opérateur de téléphonie. Ici, l'utilisation d'abréviations est désormais interdite. KKK correspond au mot-clé qui doit être renvoyé par l'utilisateur pour nouvelle confirmation de sa commande. NNN est le numéro abrégé (quatre chiffres) auquel ce mot-clé doit être envoyé. RR, enfin, indique le prix du SMS final de confirmation. Conformément aux nouvelles directives, les fournisseurs de services sont censés envoyer, après cela, un nouveau message SMS dans lequel les utilisateurs, outre la confirmation de l'inscription, sont informés une fois de plus du coût du service ainsi que de la procédure à suivre pour se désinscrire de ce service.

Cette modification apportée aux directives GOF répond pour l'essentiel à une recommandation formulée à plusieurs reprises dans le passé par le service de médiation, à savoir qu'il convenait d'informer les consommateurs beaucoup plus clairement au sujet des caractéristiques des services SMS en question. Malheureusement, la procédure 'double opt-in' vaut uniquement pour les services d'abonnement, et non pour les services de type 'pull'. Nous y reviendrons plus en détail dans la suite de ce chapitre.

Le reste des modifications apportées aux directives GOF se limite à l'insertion d'un nouvel article qui oblige les fournisseurs de services à reprendre désormais le terme anglais 'subscription' aussi bien dans les communications visuelles (publicité à la télévision, Internet, journaux, etc.) que dans la communication audio (publicité en radio, télévision, etc.) concernant les services d'abonnement SMS. L'objectif des opérateurs de téléphonie était ici d'assurer une information plus transparente à l'adresse des utilisateurs potentiels.

2. LES NOUVELLES DIRECTIVES GOF EN PRATIQUE

Au cours des nombreuses recherches menées par le service de médiation dans le cadre du traitement des plaintes, il est apparu que de nombreux fournisseurs de services, après le 15 mars 2008, ne respectaient pas ou pas entièrement la procédure 'double opt-in'. Nous avons relevé de très nombreux cas où des utilisateurs soit ne doivent pas transmettre de nouvelle confirmation de leur inscription, soit sont même confrontés, sans inscription, à la réception de SMS payants. Il va de soi que, dans de telles situations, les opérateurs, après l'intervention du service de médiation, ont accepté de créditer les SMS facturés ou, dans certains cas, ont prié les fournisseurs de services d'effectuer un remboursement intégral.

Dans les cas où les fournisseurs de services n'avaient pas repris textuellement le message de confirmation standard mentionné plus haut, la médiation n'a cependant pas toujours été fructueuse. Le service de médiation a la conviction que certains fournisseurs de services omettent sciemment de reprendre textuellement le message standard afin de rendre l'information moins transparente pour les utilisateurs. Le service de médiation a ainsi constaté à maintes reprises que le terme « abonner » était soit supprimé, soit placé tout à la fin du message, obligeant les utilisateurs à dérouler le texte pour prendre clairement acte du fait qu'ils allaient bien activer un service d'abonnement. À titre d'illustration, voici un exemple de message non conforme au message standard prévu dans les directives GOF : « Répondez OK dès maintenant au 9131 et gagnez 4000 € ! Saisissez cette chance unique et envoyez maintenant OK par SMS au 9131 ! (abonnement 6 €/semaine) ». L'importance d'une communication ouverte et parfaitement transparente à l'adresse du client, l'informant qu'il recevra

régulièrement des messages SMS payants, ce qui est en définitive le propre d'un abonnement, ne peut être sous-estimée. Ces utilisateurs devront, de leur propre initiative, envoyer un message stop pour demander qu'il soit mis fin à l'afflux de messages payants.

Le service de médiation a encore relevé diverses autres variantes du message de confirmation standard, pourtant obligatoire. Dans certains cas, le terme « EURO » est remplacé par une abréviation (non reconnue). D'autres fournisseurs ajoutent un long message dont l'intérêt est purement commercial, ce qui ne contribue pas à la lisibilité du message.

Bien que les directives GOF n'autorisent aucun écart par rapport au message de confirmation standard, il semble que les opérateurs ne voient pas d'inconvénient à ce que certains fournisseurs de services utilisent une version 'libre' de ce message de confirmation. Ils sont d'avis, dans bien des cas, que les utilisateurs ont reçu une information tout à fait suffisante. Le service de médiation en conclut qu'une telle attitude affaiblit fortement l'objectif principal des nouvelles directives GOF, à savoir mieux informer les utilisateurs.

En ce qui concerne la mention obligatoire du terme 'subscription' dans les communications publicitaires, le service de médiation doit malheureusement constater qu'une nouvelle tendance s'est dessinée en 2008, à savoir que les opérateurs déclinent toute responsabilité quant à la manière dont les fournisseurs font la promotion de leurs services. Les opérateurs ne jugent en aucun cas nécessaire que leurs partenaires soient tenus d'apporter des preuves démontrant qu'ils respectent les directives GOF sur ce point. Même dans les cas où les plaignants ont eux-mêmes présenté des publicités dont il ressortait de manière irréfutable qu'elles étaient en infraction avec

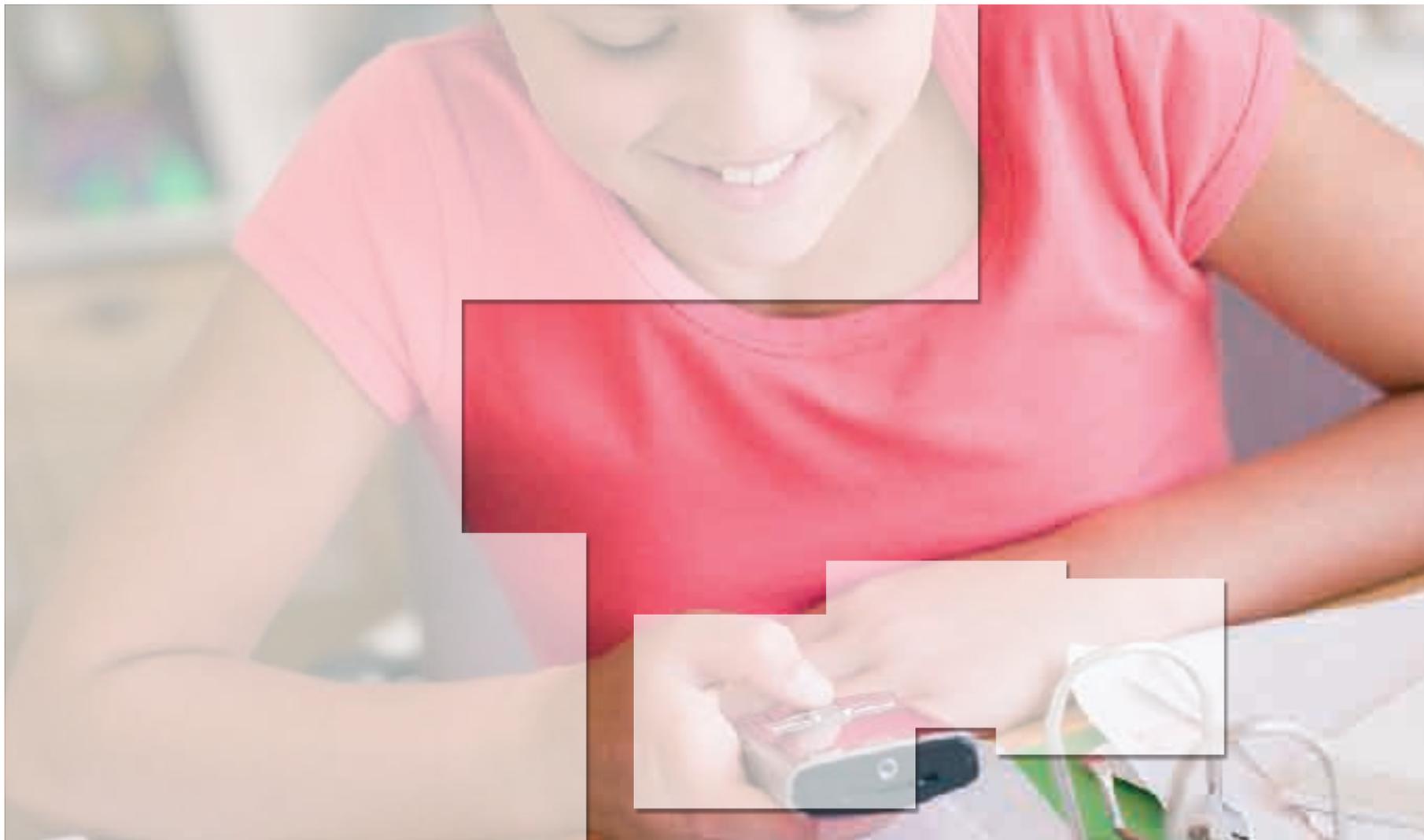
ces directives, cela n'a pas conduit automatiquement à un dédommagement des utilisateurs concernés ou à des sanctions à l'égard des fournisseurs mis en cause.

C | Augmentation du nombre de plaintes relatives aux services SMS payants |

Comme nous l'avons indiqué ci-dessus, les nouvelles directives GOF ne sont pas toujours respectées dans la pratique, ce qui automatiquement engendre des plaintes. Le service de médiation a estimé qu'il était nécessaire d'examiner également les autres causes potentielles de l'augmentation du nombre de plaintes. Diverses raisons peuvent être avancées pour expliquer le nombre substantiel de plaintes relatives aux SMS adressées au service de médiation en 2008.

1. TRAITEMENT DES PLAINTES DE PREMIÈRE LIGNE PAR LES OPÉRATEURS

Dans son précédent rapport annuel, le service de médiation avait déjà attiré l'attention sur le fait que les opérateurs entreprennent trop peu de recherches lorsqu'un client leur adresse une question concernant la facturation de services SMS payants. Avant de pouvoir examiner si une telle plainte est justifiée ou non, il convient de demander aux fournisseurs de services un relevé complet des communications SMS pour ensuite vérifier si les directives GOF ont été respectées. Une telle procédure est particulièrement lourde, en temps mais aussi en personnel, et s'avère donc coûteuse pour les opérateurs. Néanmoins, une telle recherche est indispensable.



Le service de médiation a, dès lors, recommandé aux opérateurs, déjà dans son précédent rapport, de lancer une telle recherche lors de chaque plainte de première ligne et d'examiner les résultats avec les plaignants avant d'inviter ceux-ci à s'adresser au service de médiation. À l'examen des plaintes de 2008, il nous est cependant apparu que les opérateurs avaient totalement ignoré cette recommandation. Les témoignages des plaignants ont révélé à l'unisson que les opérateurs, en 2008, n'avaient toujours consenti aucun effort pour mener la moindre recherche lorsque des frais de services SMS payants étaient contestés. Dans la plupart des cas, les plaignants sont, dans un premier temps, mis en demeure de régler sans délai les montants en question parce que l'opérateur considère qu'aucune irrégularité n'a été commise. Lorsque les utilisateurs ne se satisfont pas de cette réponse, les services à la clientèle des opérateurs leur remettent les coordonnées du service de médiation pour les télécommunications. Or, la mission légale du service de médiation consiste à intervenir comme médiateur dans les litiges entre des utilisateurs de télécoms et leurs opérateurs, ce dont on peut déduire que les opérateurs ont déjà, au préalable, examiné comme il se doit les plaintes reçues. On comprendra, dès lors, que dans ces circonstances, le service de médiation se trouve surchargé de plaintes qui, en réalité, n'ont jamais été traitées par les opérateurs. En conséquence, le service de médiation est d'avis que la cause du nombre croissant de plaintes réside en premier lieu dans l'attitude adoptée par les services clientèle des opérateurs lorsqu'ils sont confrontés à une plainte en matière de SMS.

Au contraire, lorsque la plainte est introduite via le service de médiation, les opérateurs lancent spontanément une recherche. Du reste, la plupart des plaintes, après analyse, conduisent rapidement à un dédommagement pour

les intéressés. Bon nombre de ces utilisateurs se demandent, dès lors, en toute logique, pourquoi leur opérateur n'a pas pu résoudre le litige sans l'intervention du service de médiation.

À cet égard, il convient néanmoins de formuler deux remarques. La première est que Telenet, qui offre des services de mobilophonie depuis 2007 sur le réseau de Mobistar, constitue une exception parmi les opérateurs qui, dans l'ensemble, collaborent efficacement avec le service de médiation pour le traitement des plaintes SMS. En 2008, cet opérateur n'a jamais répondu aux plaintes dans les délais prévus et a attribué cette situation au fait que la communication avec ses partenaires en vue de l'obtention des communications SMS contestées était particulièrement difficile. Il convient toutefois de préciser que, vers la fin de l'année 2008, Telenet semblait lentement sortir de cette maladie d'enfance.

La deuxième remarque est que le service de médiation n'a pratiquement reçu, en 2008, aucune plainte concernant les autres opérateurs de mobilophonie 'alternatifs' (à savoir les opérateurs qui, contrairement à Proximus, Mobistar et Base, ne disposent pas de leur propre réseau). Dans son précédent rapport annuel, le service de médiation avait noté, à propos de ces opérateurs, qu'à l'instar de Telenet, ils n'avaient manifestement pas conclu des accords corrects avec leurs partenaires respectifs en vue de l'obtention des informations nécessaires pour pouvoir examiner les plaintes SMS. Le service de médiation se demande ce qui peut expliquer le fait que le nombre de plaintes SMS à l'encontre des opérateurs 'alternatifs' – en dehors de Telenet – soit quasiment retombé à zéro en 2008.

2. SENS DES RESPONSABILITÉS

Trop souvent, les opérateurs laissent entendre à leurs clients dupés qu'ils ne portent aucune responsabilité en ce qui concerne les services SMS payants, proposés par des tiers. Cette attitude conforme à la manière dont les opérateurs traitent (ou ne traitent pas) les plaintes de première ligne, a contribué à l'afflux de plaintes SMS que le service de médiation a eu à traiter, une fois encore, en 2008.

Selon le service de médiation, le fait qu'ils ouvrent leur réseau à des fournisseurs SMS et en tirent des revenus devrait inciter ces opérateurs à effectuer plus fréquemment des contrôles quant à la manière dont se déroulent ces communications. Le fait que le service de médiation ait à nouveau reçu en 2008 de nombreuses plaintes répétitives et justifiées indique que les opérateurs eux-mêmes ne profitent pas toujours de ces plaintes pour exiger des fournisseurs concernés de changer leur mode opératoire ou de leur infliger des sanctions, par exemple en leur refusant l'accès au réseau. Dans les cas où les opérateurs interviennent malgré tout à l'encontre d'un partenaire malhonnête, il apparaît que la communication vis-à-vis des clients grugés n'est pas toujours optimale. C'est ainsi que le service de médiation a reçu, au cours du premier semestre de 2008, des dizaines de plaintes à l'encontre de Proximus à propos du numéro abrégé 7070, un service mis en place par l'entreprise Mia Casa, qui avait envoyé massivement des SMS payants non sollicités à des utilisateurs de GSM. Au bout d'un moment, Proximus a refusé l'accès de son réseau à ce fournisseur, mais n'a manifestement pas pu empêcher la facturation des frais indûment appliqués. Dans les réponses standard adressées par Proximus au service de médiation concernant ces plaintes, l'opérateur indiquait qu'il allait créditer tous les montants en question sur la facture



suivante. Bien que le service de médiation n'ait aucune objection par rapport à la solution proposée dans ces dossiers, il est regrettable que Proximus n'ait pas mis en place une communication vis-à-vis des clients concernés, ce qui aurait permis d'éviter de nombreuses plaintes adressées au service de médiation.

Si on considère que la facturation des services SMS est effectuée par les opérateurs de télécoms (et non par les fournisseurs de services eux-mêmes), il est normal et pertinent que la plupart des clients, en cas de contestation, s'adressent à ces opérateurs. Ces derniers, du reste, n'hésitent pas à entamer une procédure de recouvrement si les intéressés, une fois passée la date d'échéance de leur facture de télécommunications, n'ont pas réglé les frais liés aux SMS.

Enfin, il ne faut pas perdre de vue que les opérateurs de mobilophonie, en rédigeant les directives GOF, ont conclu un engagement important. S'ils veulent préserver la crédibilité de cette autorégulation, les opérateurs doivent impérativement mettre spontanément en application les directives GOF lorsqu'ils reçoivent des plaintes de première ligne.

3. LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU SERVICE DE MÉDIATION PAR LES OPÉRATEURS

Si on examine les modifications apportées aux directives GOF au regard des recommandations formulées dans le passé par le service de médiation à propos de la problématique des SMS payants, on doit en conclure que ces recommandations n'ont pas entièrement été suivies.

Le fait que l'amélioration de l'information fournie (grâce à la procédure de 'double opt-in') reste limitée aux services d'abonnements constitue, selon le service de médiation, une occasion manquée. C'est ainsi que les utilisateurs qui participent à des services de chat restent privés, durant l'échange de SMS, de toute information telle que la mention du prix, et qu'aucun seuil n'est établi de manière à accroître la vigilance des utilisateurs, souvent attirés par ces services très prenants. Les services de chat ne sont pas considérés par les opérateurs comme des services d'abonnement, mais bien comme des services 'pull', dans la mesure où, en principe, le fournisseur du service n'envoie un SMS qu'après que l'utilisateur en ait lui-même envoyé un. En fait, les fournisseurs ont recours à des subterfuges pour maintenir les utilisateurs en ligne, si bien que la réglementation des services 'pull' est régulièrement négligée.

C'est ainsi qu'en 2008 encore, il est arrivé régulièrement que des participants à des services de chat ne se rendent compte qu'après avoir reçu une facture gigantesque, pouvant se chiffrer à plusieurs centaines d'euros, du caractère particulièrement onéreux de ces correspondances. En examinant en détail une plainte liée au chat en 2008, il est par ailleurs apparu que certains collaborateurs de fournisseurs recrutaient des clients de manière totalement frauduleuse : dans un premier temps, ils recherchaient des personnes qui se trouvaient sur un site de dating gratuit ; ces personnes étaient ensuite invitées à poursuivre les conversations par SMS, sans bien sûr être informées du fait que les messages, entrants comme sortants, seront facturés 2 € par message.

En ce qui concerne les quizz organisés par le biais d'un service SMS payant, le service de médiation avait déjà constaté dans le passé qu'un article des directives GOF ancienne version, à savoir celui qui recommande un prix

maximum de 15 €, était resté lettre morte dans la pratique. Bien que cette recommandation ait été reprise dans les nouvelles directives GOF, ceci n'a, pour autant, pas incité les fournisseurs à plafonner, en 2008, le coût des sessions de jeu.

Dans son précédent rapport, le service de médiation avait également mis l'accent sur le fait que les opérateurs, en vertu de l'arrêté ministériel du 25 mai 2007 modifiant l'arrêté ministériel du 12 décembre 2005, étaient tenus de proposer à leurs clients la possibilité de demander, sans frais, le blocage de tous les services SMS payants. Les clients de Proximus et Mobistar bénéficiaient déjà de cette possibilité depuis 2007. Base et Telenet ont également proposé cette option au cours de l'année 2008. Le service de médiation doit malheureusement constater que l'ensemble des opérateurs a ignoré sa recommandation visant à donner plus de visibilité à l'existence de cette possibilité de blocage. Nous devons, par conséquent, rappeler que l'arrêté ministériel précité oblige les opérateurs à informer leurs clients au sujet de cette option. Du reste, il ne fait aucun doute qu'une communication au sujet de cette option sera très appréciée par de nombreux utilisateurs. Ils pourraient ainsi prendre des mesures préventives afin d'éviter que leurs enfants, notamment, n'activent des services d'abonnement coûteux.

D | Conclusion |

Le service de médiation éprouve un sentiment mitigé par rapport à l'introduction des nouvelles directives GOF. D'un côté, il est indéniable que les modifications qui ont été apportées tendent vers une meilleure information des consommateurs. De l'autre, il est regrettable que certains sujets problématiques (comme les services de chat), que

le service de médiation avait pourtant mis en exergue à maintes reprises, aient été négligés par le secteur.

D'autre part, il ressort des plaintes que de nombreux fournisseurs de services ignorent purement et simplement les nouvelles directives ou donnent à ces directives une interprétation personnelle au détriment de la transparence à l'égard des utilisateurs. Il est frustrant de constater que, dans bien des cas, les opérateurs n'ont pas conscience (ou ne se soucient pas) des intentions peu louables de leurs partenaires. Le service de médiation se doit donc de recommander aux opérateurs de veiller plus résolument à appliquer à la lettre les directives GOF, afin que l'objectif de la nouvelle version ne perde pas de sa substance.

Par ailleurs, il ressort des statistiques du service de médiation que la nouvelle réglementation n'a pas abouti à une diminution du nombre de plaintes de deuxième ligne. Sans doute faut-il quelque peu nuancer ce propos en soulignant que la principale cause du nombre sans cesse croissant de plaintes réside vraisemblablement dans la qualité du traitement des plaintes relatives aux coûts des SMS par les services clientèle des opérateurs. La réticence manifeste de ces services à examiner les plaintes en première ligne, ajoutée à un refus de toute responsabilité, a eu pour conséquence que la tendance, pour un nombre toujours croissant d'utilisateurs de SMS payants, de frapper à la porte du service de médiation, n'a pas pu être infléchie.

D'autre part, le service de médiation plaide pour une attitude plus proactive de la part des opérateurs vis-à-vis des fournisseurs de services SMS. Il conviendrait, à cet égard, de mettre l'accent avant tout sur le contrôle des services SMS avant qu'ils soient commercialisés. Le service de médiation demande aux opérateurs, lorsqu'une infraction

à la réglementation est constatée dans l'organisation d'un service SMS existant, de veiller au dédommagement systématique de tous les clients grugés et à une communication rapide et efficace vis-à-vis de ces clients.

Le service de médiation doit également constater que, depuis 2008, les principaux opérateurs GSM se sont mis en règle en ce qui concerne l'obligation d'offrir aux utilisateurs la possibilité de faire activer sans frais un blocage ('barring') des messages payants, aussi bien entrants que sortants. Néanmoins, ces mêmes opérateurs sont toujours en défaut en ce qui concerne l'information des utilisateurs quant à l'existence de cette possibilité de blocage. Le service de médiation recommande, dès lors, une nouvelle fois aux opérateurs d'accorder la priorité à un projet centré sur la communication de cette option.

A | Introduction |

La tâche du service de médiation consiste à intervenir dans des litiges entre consommateurs et opérateurs. Pour faciliter cette médiation, le Législateur a prévu que tout opérateur proposant des services de télécommunication et/ou de télédiffusion offre son concours au service de médiation. Bien que cette collaboration soit donc légalement établie, le service de médiation a été de plus en plus souvent confronté, en 2008, à des opérateurs qui, d'une façon ou d'une autre, ne souhaitaient pas (ou pas de manière efficiente) collaborer.

Le service de médiation, qui a pour tâche de trouver une solution acceptable pour les deux parties, déplore évidemment cet état de choses. Une telle solution est plus difficile à trouver si l'opérateur ne collabore pas.

Nous souhaitons d'abord rappeler par quelques mots d'explication, la procédure de traitement des plaintes par le service de médiation. Pour chaque étape, nous indiquerons ce qui fait défaut dans la collaboration avec certains opérateurs. Nous expliquerons ensuite de quels opérateurs il s'agit et, dans quel domaine, la collaboration ne fonctionne pas correctement.

B | Traitement des plaintes par le service de médiation

1. ENREGISTREMENT DE LA PLAINTÉ

Dès l'introduction par un consommateur, la plainte est déclarée recevable ou non. Ce faisant, le service de média-

tion fait une distinction entre les plaintes de première ligne et les plaintes de deuxième ligne. La plainte est recevable s'il apparaît que l'utilisateur a déjà contacté l'opérateur concerné mais qu'il ne s'est vu proposer aucune solution satisfaisante ou n'a pas été entendu.

S'il s'agit d'une plainte de première ligne – ce qui veut dire que le plaignant contacte le service de médiation sans avoir soumis sa requête ou sa plainte à l'opérateur –, la plainte sera déclarée irrecevable et sera renvoyée à l'opérateur concerné pour traitement en première ligne. Dans ce cas, l'opérateur doit informer le plaignant et le service de médiation de la suite qu'il donne à la plainte. Le service de médiation intervient donc uniquement dans les plaintes de deuxième ligne.

Après l'enregistrement d'une plainte recevable en vue de son traitement, celle-ci est notifiée à l'opérateur concerné de sorte que celui-ci soit informé de la prise en charge du litige par le service de médiateur. Ce dernier dispose, auprès de la plupart des opérateurs, d'un intermédiaire auquel il peut transmettre les plaintes. Si aucun intermédiaire n'est connu, la plainte sera envoyée à l'adresse (électronique) de l'opérateur. Dans ce dernier cas, la médiation est souvent plus difficile en raison du fait que la plainte n'est pas traitée par une seule et même personne ou qu'aucune personne n'est disponible pour traiter ces plaintes.

2. SUSPENSION DE LA PROCÉDURE DE RECOUVREMENT

Au moment où l'opérateur reçoit la plainte, il doit suspendre la perception des montants contestés dans la plainte jusqu'à ce qu'il y ait accord sur un règlement transactionnel ou que le service de médiation formule une recommandation, pendant une durée maximale de quatre mois. Cette disposition est stipulée à l'article 43bis de la loi du

21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques. La loi du 15 mai 2007 relative à la protection des consommateurs en ce qui concerne les services de radiotransmission et de radiodistribution stipule également que les prestataires de ces services sont tenus de suspendre la perception, sans spécification d'une durée maximale, et donc aussi longtemps que la plainte est en cours de traitement au service de médiation.

Cela signifie concrètement que, pendant ce délai, l'opérateur ne peut pas procéder à la facturation de frais supplémentaires ni à la désactivation du service concerné dans la contestation. Le service de médiation constate que certains opérateurs ne respectent pas cette disposition légale.

Bien que la durée maximale soit de 4 mois, le service de médiation demande régulièrement aux opérateurs de prévoir un délai de suspension plus long, suite à une prise de position tardive de l'opérateur ou en raison de la complexité d'un dossier nécessitant une analyse plus approfondie par l'opérateur ou le service de médiation.

3. POINT DE VUE DE L'OPÉRATEUR

En même temps que la notification de la plainte, l'opérateur est invité à communiquer son point de vue au service de médiation dans le mois. De cette manière, le service de médiation entend également la version de l'opérateur. Si ce dernier ne communique pas son point de vue au service de médiation dans le mois, un rappel lui sera envoyé. Certains opérateurs ne communiquent aucune information, même après plusieurs rappels. Il va de soi que la médiation devient alors difficile lorsque certains opérateurs ont besoin de plus d'un mois pour communiquer

leur position, le service de médiation se montre compréhensif pour autant que l'opérateur s'emploie clairement à transmettre des informations dans les meilleurs délais.

Pour qu'une prise de position soit valable, elle doit contenir un exposé des faits – une sorte d'historique –, une confirmation ou non des éléments invoqués par le plaignant et éventuellement une proposition de solution. Le service de médiation constate que certains opérateurs ne prennent pas le temps de communiquer un avis soigneusement étayé, de sorte qu'il devient difficile d'évaluer la situation et d'intervenir en conséquence.

Dans la plupart des plaintes, l'opérateur adopte une position dans laquelle il propose une solution au problème dont se plaint le consommateur. Si cette position satisfait le consommateur ou si le service de médiation constate que cette position est clairement positive, le dossier sera clos à ce stade avec un règlement transactionnel. Malheureusement, il existe aussi des opérateurs qui ne formulent aucune proposition, qui estiment - sans motivation - que le litige a déjà été résolu et qui considèrent que le dossier est déjà clos. À cet égard, le service de médiation souhaite attirer l'attention sur le fait qu'il lui appartient de décider à quel moment un dossier est clos, en l'occurrence lorsqu'il y a accord sur un règlement transactionnel ou qu'une recommandation est formulée.

4. INTERVENTION ULTÉRIEURE DANS LE DOSSIER

Si le plaignant n'est pas d'accord avec le point de vue de l'opérateur, la médiation se poursuivra sur la base d'arguments complémentaires. Si des imprécisions subsistent, le service de médiation demandera un complément d'information à l'opérateur. En général, l'opérateur est

informé de la réaction du plaignant et est invité à répondre et/ou à présenter des informations et des documents justificatifs supplémentaires pour clarifier la situation. Le service de médiation constate malheureusement que certains opérateurs ne réagissent plus après la communication de leur première prise de position.

5. RECOMMANDATION

Si aucun accord ne peut être trouvé sur un règlement transactionnel, le service de médiation examine le dossier, confronte les arguments, vérifie si les dispositions légales ont été respectées et formule son point de vue sous la forme d'une recommandation adressée à l'opérateur et/ou au plaignant. Différentes issues sont possibles. Dans bon nombre de cas, le service de médiation recommande à l'opérateur de créditer ou rembourser un montant au plaignant ou de procéder à une action déterminée. Il s'agit dans ce cas d'une recommandation en faveur du plaignant. Mais il se peut aussi qu'un conseil soit adressé au plaignant lui-même. Une recommandation positive sera, dans tous les cas, formulée si l'opérateur a refusé de collaborer avec le service de médiation. Ce dernier se base alors sur les informations du plaignant et recommande à l'opérateur de lui proposer une solution telle que souhaitée par ce dernier et que le service de médiation juge acceptable. Dans un certain nombre de cas, le service de médiation doit aussi constater que la plainte n'est pas fondée et ne peut, dès lors, adresser de recommandation positive à l'opérateur.

L'opérateur dispose d'un délai de vingt jours ouvrables pour motiver sa décision s'il ne suit pas la recommandation. La décision motivée est envoyée au plaignant et au service de médiation. Le service de médiation constate

malheureusement que certains opérateurs négligent d'argumenter leur refus de suivre la recommandation éventuelle. Ils se contentent souvent de réitérer les arguments avancés dans leur première prise de position qui, dans la plupart des cas, ont déjà été réfutés par le service de médiation lors de la rédaction de la recommandation.

Si l'opérateur ne répond pas dans les vingt jours ouvrables, un rappel sera envoyé conformément à l'article 43bis § 5 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques, rappel dans lequel sera fixé un nouveau délai de vingt jours ouvrables. S'il ne réagit toujours pas, l'opérateur est tenu de suivre la recommandation, pour ce qui concerne la recommandation spécifique à l'égard du plaignant. Les recommandations générales (le service de médiation envisage une certaine approche générale du problème) ne doivent pas obligatoirement être suivies en l'absence d'une réponse dans un dossier individuel. Cette disposition a été ajoutée à la loi en 2005 pour éviter que des opérateurs négligent d'apporter une réponse à une recommandation du service de médiation. Il y a pourtant des opérateurs qui, même à ce stade de traitement de la plainte, ne réagissent pas. Toutefois, avec l'exécution obligatoire de la recommandation, le plaignant dispose d'un document qu'il peut utiliser devant le juge.

C | Analyse par opérateur |

1. SCHEDOM (DOMMEL)

Le service de médiation déplore avant tout la mauvaise coopération de l'entreprise Schedom, mieux connue du consommateur sous le nom d'opérateur Dommel.

Pour plus de facilité, nous parlerons ci-après de Dommel.

Les plaintes sont notifiées à l'adresse e-mail générale, également connue des clients, étant donné que Dommel refuse tout contact verbal et n'a désigné aucune personne de contact. Dans un grand nombre de dossiers, Dommel ne livre pas le moindre avis, même après plusieurs rappels. Et lorsqu'elle le fait, les avis formulés sont médiocres. Dans de nombreux cas, Dommel estime que le problème a déjà été résolu directement avec le client, ce qui est rarement le cas lorsque le service de médiation vérifie la chose auprès du plaignant. Les points de vue avancés contiennent trop peu d'informations pour permettre une évaluation de la situation.

Malgré plusieurs invitations adressées par le service de médiation, le responsable de Dommel a refusé en 2008 tout entretien dans les bureaux du service de médiation pour discuter de la collaboration future. Le service de médiation souhaite améliorer les contacts avec Dommel via par exemple, la désignation chez l'opérateur d'un intermédiaire avec lequel le service de médiation pourrait entrer en contact, tant par écrit que verbalement, dans le cadre de l'exécution de sa mission. Un protocole, comme le prévoit l'article 43bis de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques, a été conclu fin 2008. Le régulateur a été informé de cette situation.

2. TTG

TTG, opérateur qui propose des services de téléphonie et de communication par internet via CPS sur les lignes de Belgacom, est aussi un des opérateurs qui collaborent le moins avec le service de médiation. En 2008,

le service de médiation a notifié 23 plaintes à TTG. La plupart de celles-ci sont toutefois restées sans réponse. Le service de médiation s'est vu obligé dans plusieurs dossiers, faute de réelle réponse de la part de TTG, de formuler une recommandation. Il va de soi que, dans une telle situation, la recommandation formulée est totalement favorable au plaignant. TTG n'a toutefois suivi aucune recommandation en 2008.

Par ailleurs, TTG ne tient pas compte du fait que, pendant le traitement de la plainte, la perception des montants contestés doit être temporairement suspendue de telle sorte que l'intervention du service de médiation puisse se faire sereinement. TTG a tout simplement continué à percevoir les montants contestés dans les dossiers et a même, dans certains cas, assigné le plaignant. Le service de médiation déplore fortement cette attitude.

3. VOO

La collaboration du service de médiation avec Voo est également assez difficile. Cette situation est due, notamment, à la structure complexe de Voo. L'organisation a été délocalisée, comprend différents départements et opère sous différents noms (Tecteo, Brutele, ALE-Tele-dis), de sorte qu'il est difficile pour le service de médiation de communiquer avec le service concerné par le traitement d'une plainte.

L'obligation relative à la suspension de la procédure de perception des montants contestés pendant les quatre premiers mois du traitement de la plainte est rarement respectée par Voo. Des lignes sont ainsi coupées en dépit de cette obligation et la contestation n'est pas prise en considération. De surcroît, l'opérateur interrompt souvent

d'autres services en plus de ceux qui font l'objet de la plainte. Si la plainte concerne par exemple Internet, Voo coupe aussi la télévision lorsque le client dispose également d'un abonnement de ce type. Cette pratique est contraire aux dispositions de l'article 119 § 2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

En ce qui concerne les prises de position de l'opérateur, Voo donne souvent des réponses trop sommaires. Elles se limitent à une seule phrase, dans laquelle l'opérateur indique simplement ce qu'il fera ou ne fera pas. Voo ne donne aucune explication sur ce qui s'est passé selon lui (une sorte d'historique) et ne dit pas pourquoi il a agi d'une certaine façon. Le service de médiation peut, dès lors, difficilement vérifier si une solution a bien été proposée pour résoudre le problème ou voir en quoi Voo a agi correctement ou non. Cette situation oblige le service de médiation à demander à plusieurs reprises des informations supplémentaires à Voo, si bien que les plaintes restent plus longtemps en traitement.

4. E-LEVEN

E-Leven était un opérateur internet (ADSL et ADSL2+) qui a été déclaré en faillite en mai 2008. Afin de garantir la continuité du service pour les clients, une série de clients d'E-Leven ont été repris par l'entreprise Destiny. D'autres ont été repris par Free Belgian Network, une société créée par un des deux fondateurs d'E-Leven. Sur le plan financier, tout est encore entre les mains d'un curateur. Malgré la faillite, le service de médiation a encore reçu des plaintes après mai 2008 concernant E-Leven. Le service de médiation suppose que Free Belgian Network utilise encore le nom E-Leven.



Étant donné qu'E-Leven a des dettes et que le curateur gère le portefeuille des deux nouvelles sociétés, il est difficile d'obtenir des remboursements ou des arrangements commerciaux et, ceci, selon E-Leven, afin de ne pas augmenter encore plus ses pertes financières.

E-Leven n'a pas respecté non plus l'obligation relative à la suspension de la procédure de perception des montants contestés pendant les quatre premiers mois du traitement de la plainte. Certaines plaintes concernaient par exemple la facturation de frais d'installation, alors qu'il n'y avait jamais eu d'installation. Pour E-Leven, ces plaintes ne justifiaient pas la suspension de la perception durant la médiation.

5. NUMERICABLE - CODITEL

Numericable est le nouveau nom de l'opérateur bruxellois Coditel. D'une manière générale, le service de médiation déplore l'attitude de Numericable. En effet, plusieurs rappels doivent souvent être envoyés pour obtenir des prises de position ou des réponses. Ces dernières ne correspondent fréquemment pas aux problèmes évoqués. Il ressort, en outre, des prises de position que Numericable ne se préoccupe guère des arguments avancés par le service de médiation.

D'autre part, Numericable ne respecte pas l'obligation de suspension temporaire de la perception des montants contestés sous le motif que son système ne le permettrait pas. Elle poursuit la perception immédiate des montants, ce qui aboutit à des interruptions illégales de services. Attendu que la suspension temporaire de la procédure de perception est déterminée par la loi, il appartient à Numericable d'adapter son système de manière à ren-

dre cette suspension possible. Du reste, cette remarque ne vaut pas uniquement pour les plaintes introduites par l'intermédiaire du service de médiation. La loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur interdit au créancier de menacer le débiteur lorsque celui-ci a fait savoir de façon explicite et motivée qu'il contestait la dette. Numericable doit donc également traiter avec plus de sérieux les plaintes de première ligne.

Enfin, Numericable, tout comme Voo, interrompt souvent pour cause de factures impayées d'autres services et refuse de les réactiver à la demande du service de médiation.

6. VRD ENGINEERING

VRD Engineering communique certes des réponses détaillées au service de médiation mais celles-ci sont souvent négatives pour les plaignants et n'amènent aucune solution. Dans toutes les plaintes, VRD Engineering estime avoir correctement agi et impute la faute à Belgacom. Le service de médiation a constaté que VRD Engineering a agi à l'encontre de l'article 135 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques et il l'a fait savoir. Cet opérateur reste malheureusement sur sa position initiale, de sorte que le service de médiation n'a pas pu obtenir de résultat positif pour les plaignants concernés.

VRD Engineering ne respecte pas non plus l'obligation de suspension temporaire de la perception. Le régulateur a été informé de la situation.

7. EDPNET

La collaboration du service de médiation avec EDPnet n'est pas non plus optimale. En 2008, EDPnet a tardé à répondre à toute une série de plaintes estimant que ces dernières étaient irrecevables, alors que le service de médiation les avait déclarées recevables. Le service de médiation ne peut se satisfaire de cette attitude. Il lui revient, en effet, et non à l'opérateur, de décider si une plainte est recevable ou non.

Par ailleurs, les avis que le service de médiation reçoit d'EDPnet concernant les plaintes manquent souvent de précision.

Comme pour d'autres opérateurs précités, l'obligation de suspension de la perception n'est pas toujours correctement respectée. Des factures partiellement payées sont considérées comme « non payées » et la perception se poursuit pendant le traitement de la plainte.

D | Conclusion |

Il ressort clairement de ce chapitre que toutes les parties ont intérêt à promouvoir une bonne collaboration. Le service de médiation invite donc tous les opérateurs visés dans ce chapitre à œuvrer dans ce sens et est prêt, en ce qui le concerne, à dialoguer à ce sujet et à conclure des accords en fonction des possibilités de toutes les parties.

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 ». A 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 qui l'a mis en place 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 rassembleurs suivants :

- 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 écouterait celle du service dont a à se plaindre la personne.



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

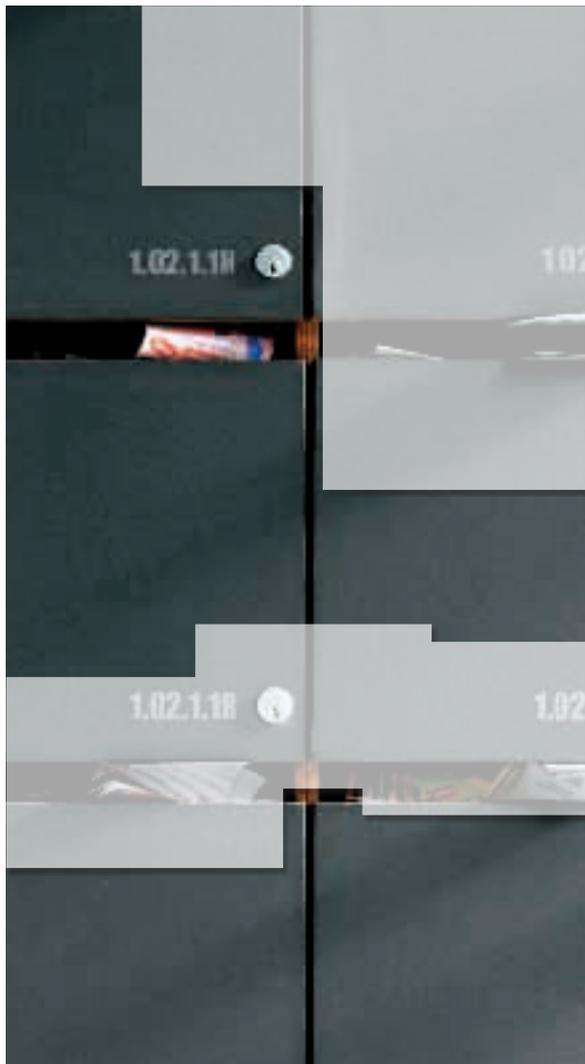
Les ombudsmans/médiateurs disposent d'un véritable droit d'instruction et peuvent, par exemple, consulter le dossier, obtenir toute information utile, etc. Ils sont tenus au secret professionnel.

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.

10 DIFFUSION DU RAPPORT



- aux membres du gouvernement fédéral ;
- aux membres de la Chambre des Représentants, du Sénat, du Parlement flamand, du Parlement wallon et du Conseil de la Région de Bruxelles-Capitale ;
- à l'Institut belge des Services postaux et des Télécommunications ;
- aux opérateurs ;
- à la presse.

Le rapport annuel est également mis à la disposition du public gratuitement, sur simple demande.

Le public peut également en prendre connaissance en consultant le site Internet du service de médiation : www.mediateurtelecom.be

A | Plaintes francophones et germanophones |

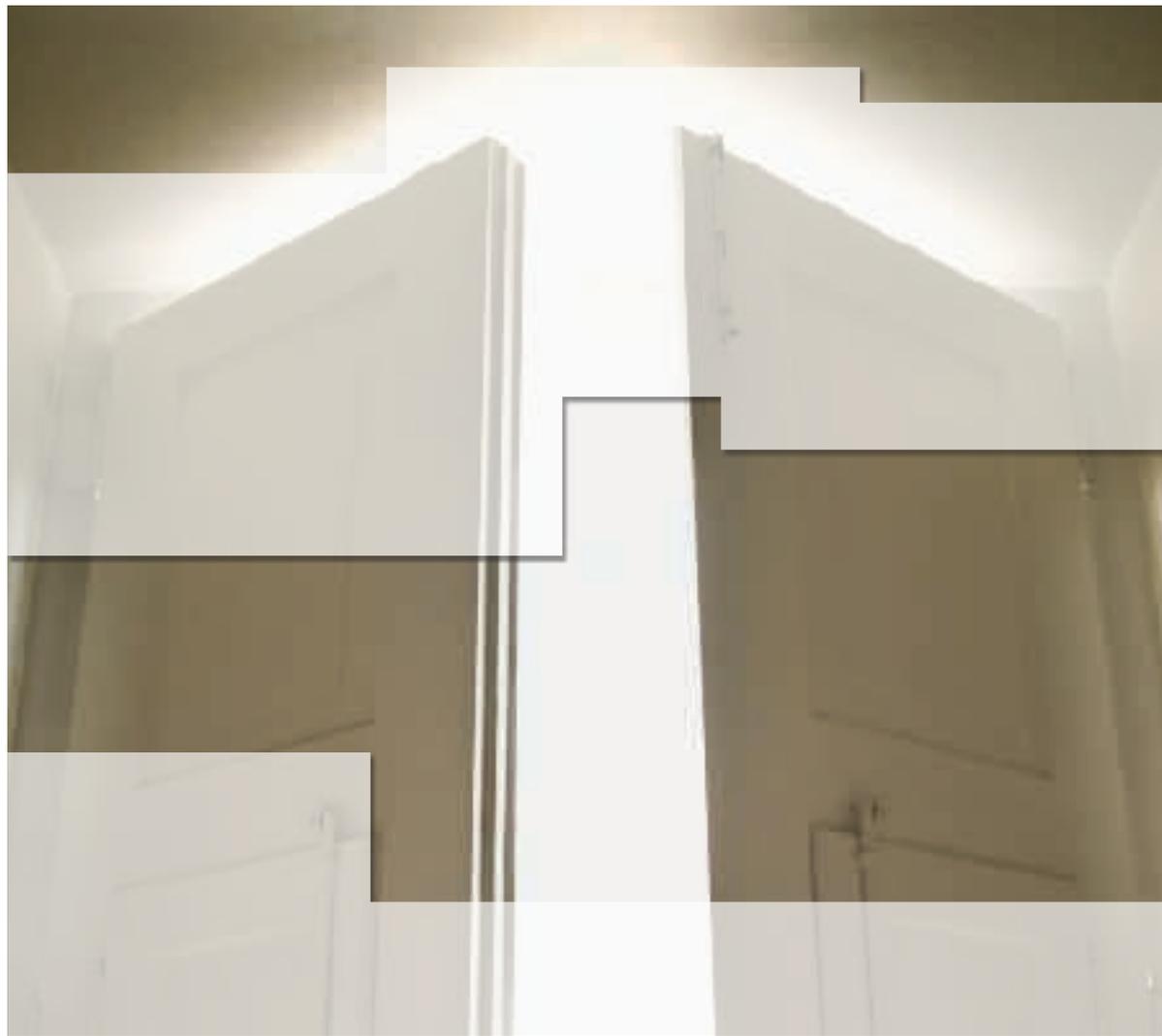
Service de médiation pour les télécommunications
Monsieur Jean-Marc Vekeman, Médiateur
Place des Barricades 1
1000 Bruxelles

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

B | Plaintes néerlandophones |

Ombudsdienst voor Telecommunicatie
De heer Luc Tuerlinckx, Ombudsman
Barricadenplein 1
1000 Brussel

Tel : 02-223 09 09 – Fax : 02-219 86 59
E-mail : klachten@ombudsmantelecom.be



12 PROCÉDURE DE TRAITEMENT DES PLAINTES

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 trouvera dans les pages d'information des annuaires l'adresse ainsi que le numéro de téléphone du service de médiation. Ces renseignements pourront également être communiqués par l'opérateur de télécommunications.

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 :

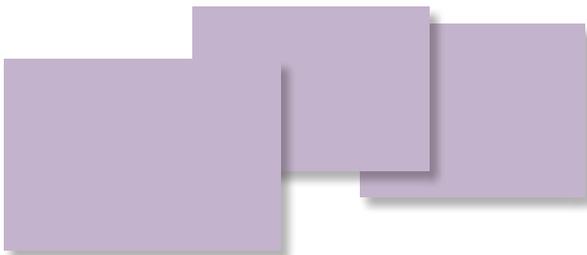
- examiner toutes les plaintes des utilisateurs finals ayant trait aux activités des opérateurs de télécommunications ;
- s'entremettre pour faciliter un compromis à l'amiable des différends entre les opérateurs de télécommunications et les utilisateurs finals ;
- adresser une recommandation à l'opérateur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

munications 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 des 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.



Service de médiation pour les télécommunications

Place des Barricades 1
1000 Bruxelles

Tél. : 02-223 06 06

Fax : 02-219 77 88

E-mail: plaintes@mediateurtelecom.be

www.mediateurtelecom.be