



SOMMAIRE

Introduction	5
1. Plaintes introduites en 2009	7
A. Aperçu des plaintes 1993-2009	7
B. Evolution mensuelle du nombre de plaintes enregistrées entre 2005 et 2009	8
C. Modes d'introduction	9
D. Nombre de plaintes introduites par province	10
E. Répartition des plaintes par firme	11
F. Catégories de plaintes Médiation	17
2. Plaintes traitées en 2009	19
A. Aperçu des plaintes traitées entre 2004 et 2009	19
B. Répartition des plaintes par procédure de traitement	19
C. Plaintes Appels malveillants	20
D. Plaintes Médiation	20
1. Recevabilité	20
2. Résultats	21
3. Résultats positifs pour les plaignants	21
3. Quelques exemples de plaintes	23
A. Conciliations abouties	23
B. Recommandations	29
1. Introduction	29
2. Recommandations favorables au plaignant suivies par l'opérateur	29
3. Recommandations favorables au plaignant non suivies par l'opérateur	33
4. Recommandations spécifiques devenues exécutoires suite à l'absence de réponse de l'opérateur	37
4. Hausse notable du nombre de plaintes contre les opérateurs de téléphonie mobile	39
A. Introduction	39
B. Plaintes relatives aux services SMS payants	39
1. Introduction	39
2. Services SMS générant des plaintes	40
3. Directives GOF mises à jour, dans la pratique	42
4. Recommandations au secteur	43
5. Questions prioritaires pour les utilisateurs	44
C. Plaintes relatives à l'Internet mobile	44
1. Introduction	44
2. Formules tarifaires	45
3. Internet mobile à l'étranger	45
4. Connexions data répétitives	46
5. Recommandations au secteur	47
6. Recommandations aux utilisateurs	47
D. Hausses de prix pratiquées par Proximus et Mobistar	47
1. Les faits	47
2. Analyse du service de médiation et résultat atteint après son intervention	48
3. Conclusion	48





5. Assistance téléphonique des opérateurs en première ligne	49
A. Introduction	49
B. Inaccessibilité de l'assistance en première ligne	49
1. Exemple	49
2. Commentaires	49
C. Qualité de l'assistance en première ligne	51
1. Exemple	51
2. Commentaires	51
D. Recommandations	52
6. Mineurs d'âge et utilisation des services de télécommunications	53
A. Introduction	53
B. Exemple	53
C. Commentaires	53
1. L'obligation d'information active du vendeur	53
2. Le blocage des raccordements GSM de l'abonnement	53
3. Les obligations de l'opérateur de télécommunications en tant que vendeur de matériel au contenu érotique	54
D. Conclusion	54
7. Opérateurs qui abusent de leur position de force vis-à-vis de l'utilisateur final	55
A. Introduction	55
B. Désactivation d'un service pour non-paiement de factures	55
1. Exemple	55
2. Commentaires	55
3. Recommandations aux opérateurs	55
C. Recouvrement amiable des montants impayés du consommateur	56
1. Exemple	56
2. Commentaires	56
3. Recommandations aux opérateurs	56
4. Recommandations aux utilisateurs	56
D. Refus de domiciliation	57
1. Exemple	57
2. Commentaires	57
3. Recommandation à l'opérateur	58
8. Information de l'utilisateur final en fin de contrat	59
A. Introduction	59
B. Méconnaissance des modalités de résiliation	59
1. Le contexte	59
2. Renforcement de l'information	60
C. Information relative à la faculté de résiliation consécutive à une augmentation des tarifs	61
1. Le contexte	61
2. Article 108, § 2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques	61
D. Information relative aux frais de résiliation	61
1. Le contexte	61
2. Arrêté ministériel fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques	62
E. Conclusion	62
9. Portail Internet www.ombudsman.be	63
10. Diffusion du rapport	64
11. Coordonnées du service de médiation	65
A. Plaintes francophones et germanophones	65
B. Plaintes néerlandophones	65
12. Procédure de traitement des plaintes	66



INTRODUCTION

Plaintes en légère augmentation

Le service de médiation pour les télécommunications a reçu, en 2009, 23.964 plaintes écrites. Le nombre record de 2008, soit 23.829 plaintes, a donc, une nouvelle fois, été dépassé. Avec le chiffre atteint en 2009, le nombre de plaintes a pratiquement doublé en cinq ans (12.724 en 2004).

Nous constatons une très forte augmentation du nombre de plaintes à l'encontre de Mobistar (+29,46%) et Proximus (+28,59%). L'augmentation est moins marquée pour Base (+8,48%) et Telenet (+6,57%).

A contrario, plusieurs opérateurs connaissent une baisse significative du nombre de plaintes les concernant : il en va ainsi de KPN-Tele2 (-37,32%), Scarlet (-24,54%) et Belgacom (-15,81%).

Le service de médiation pour les télécommunications a réussi, en 2009, à trouver un arrangement à l'amiable pour 93,27% des dossiers traités.

Si nous tenons compte des recommandations auxquelles les opérateurs ont répondu positivement, une solution a pu, au total, être apportée à 94,26% des plaignants.

Evolution différente

Si l'année 2009 se solde par une légère augmentation du nombre de plaintes enregistrées par le service de médiation, il nous faut constater, pour la première fois depuis la création du service, une évolution différente suivant le rôle linguistique.

En effet, si le nombre de plaintes néerlandophones, en passant de 13.434 en 2008 à 14.791 en 2009, augmente de 10%, celui des plaintes francophones, en passant de 10.395 en 2008 à 9.173 en 2009, diminue de 11,75%.

Interpelé par cette évolution différente, le service de médiation a tenté, vainement, de trouver une explication complète à ce phénomène.

Néanmoins, il est clair que la baisse importante des plaintes visant KPN-Tele2 (1.127 contre 1.798 en 2008) concerne essentiellement le côté francophone. Par ailleurs, l'augmentation du nombre de plaintes touchant

les opérateurs mobiles concerne presque exclusivement le côté néerlandophone (pour Mobistar : 3.398 plaintes contre 2.340 en 2008 et pour Proximus : 3.384 plaintes contre 2.381 en 2008).

D'autre part, si les plaintes relatives aux frais de résiliation connaissent une augmentation importante dans les provinces d'Anvers, de Flandre Orientale et de Flandre Occidentale, leur nombre connaît un accroissement beaucoup plus faible dans les provinces du Hainaut et de Liège.

Enfin, les litiges concernant la facturation des SMS ont connu une augmentation sensible de leur nombre côté néerlandophone (1.568 plaintes contre 1.110 en 2008) alors qu'une diminution est constatée du côté francophone (363 plaintes contre 478 en 2008).

Problèmes structurels

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

Confronté à une nouvelle hausse du nombre de plaintes relatives aux SMS, nous abordons une nouvelle fois cette problématique dans le chapitre 4 du présent rapport en formulant diverses recommandations au secteur mais, aussi, en appelant les utilisateurs à faire preuve d'une plus grande vigilance par rapport aux sollicitations auxquelles ils sont soumis.

D'autre part, aucune solution structurelle n'ayant été apportée à la problématique des frais de résiliation réclamés en cas de rupture prématurée de contrat, nous revenons sur ce sujet dans le chapitre 8 en insistant particulièrement sur les informations indispensables à fournir aux utilisateurs.

Nouvelles problématiques

A côté des plaintes structurelles, le service de médiation a identifié plusieurs problèmes pouvant déboucher sur une nouvelle augmentation du nombre de dossiers qui lui sont transmis.

C'est ainsi que nous consacrons différents chapitres aux déficiences constatées dans le cadre de l'assistance téléphonique



offerte par les opérateurs en première ligne, aux problématiques liées à l'utilisation des services de télécommunications par les mineurs d'âge ou encore aux problèmes constatés dans le chef des opérateurs abusant parfois de leur position de force vis-à-vis de l'utilisateur final.

Enfin, un passage est également consacré aux plaintes relatives à l'Internet mobile parce que nous y voyons une source potentielle d'un nouveau flux important de plaintes dans le futur.

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.mediateurtelecom.be.

Bruxelles, le 15 juin 2010.



Jean-Marc Vekeman
Médiateur



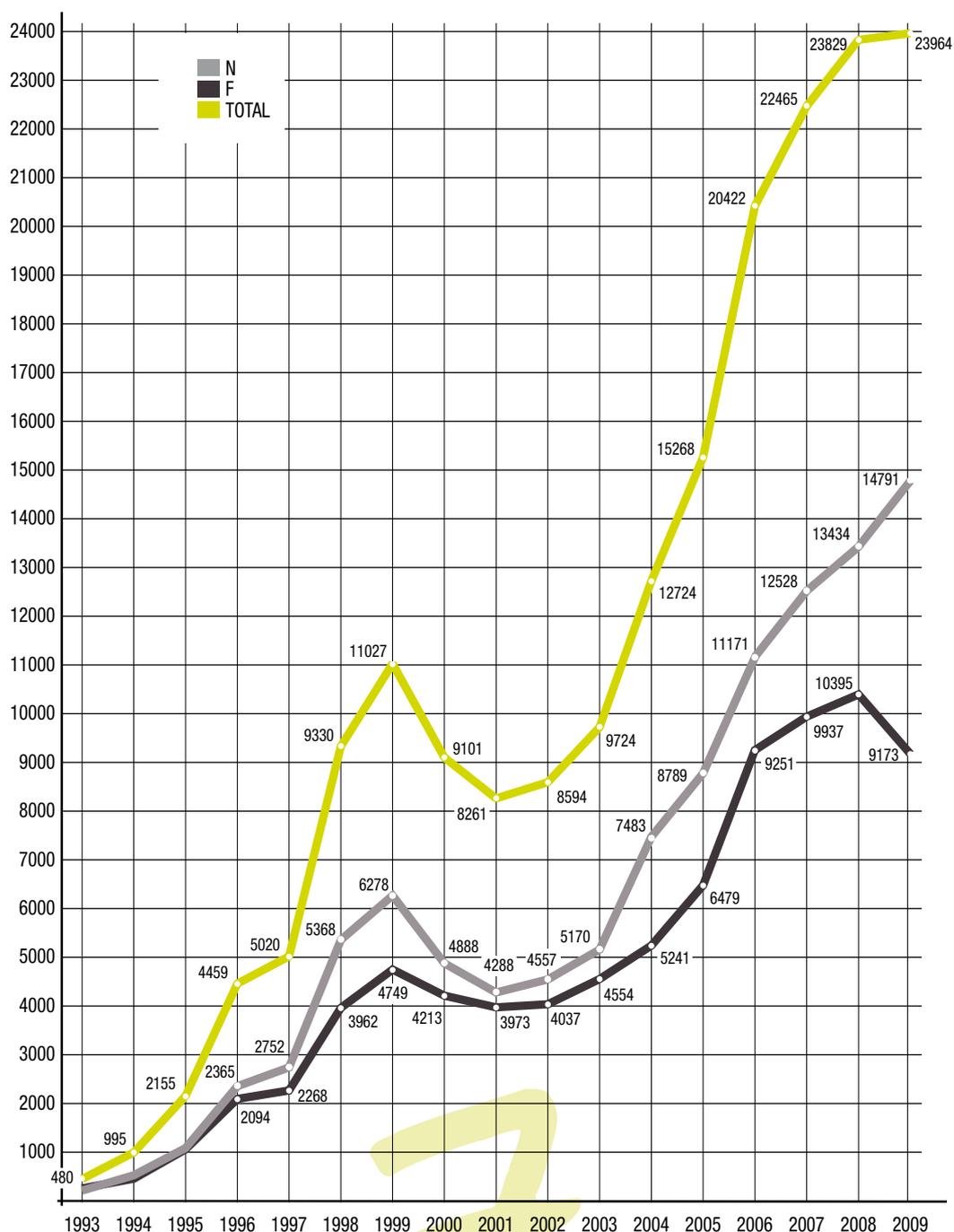
Luc Tuerlinckx
Ombudsman



PLAINTES INTRODUITES EN 2009

/ A / Aperçu des plaintes 1993-2009

Tableau 1





Ce graphique nous montre l'évolution du nombre de plaintes adressées au service de médiation durant ses 17 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.

Nous observons, pour l'année 2009, un très léger accroissement : le nombre de plaintes passe de 23.829 en 2008 à 23.964, soit une augmentation de 0,5% (+6% en 2008).

Pour la première fois depuis la création du service de médiation, nous constatons en 2009 une évolution différente suivant le rôle linguistique. Si le nombre de plaintes néerlandophones augmente de 10%, celui des plaintes francophones diminue de 11,75%.

Ceci peut s'expliquer, entre autres, par différentes tendances épinglées dans nos statistiques. Nous relevons ainsi une hausse considérable des réclamations concernant les opérateurs mobiles (voir le chapitre 4 du présent rapport), surtout Mobistar (+29,46%) et Proximus (+28,59%). Cette hausse provient presque exclusivement du côté néerlandophone (pour Mobistar : 3.398 plaintes contre 2.340 en 2008 et pour Proximus : 3.384 plaintes contre 2.381 en 2008).

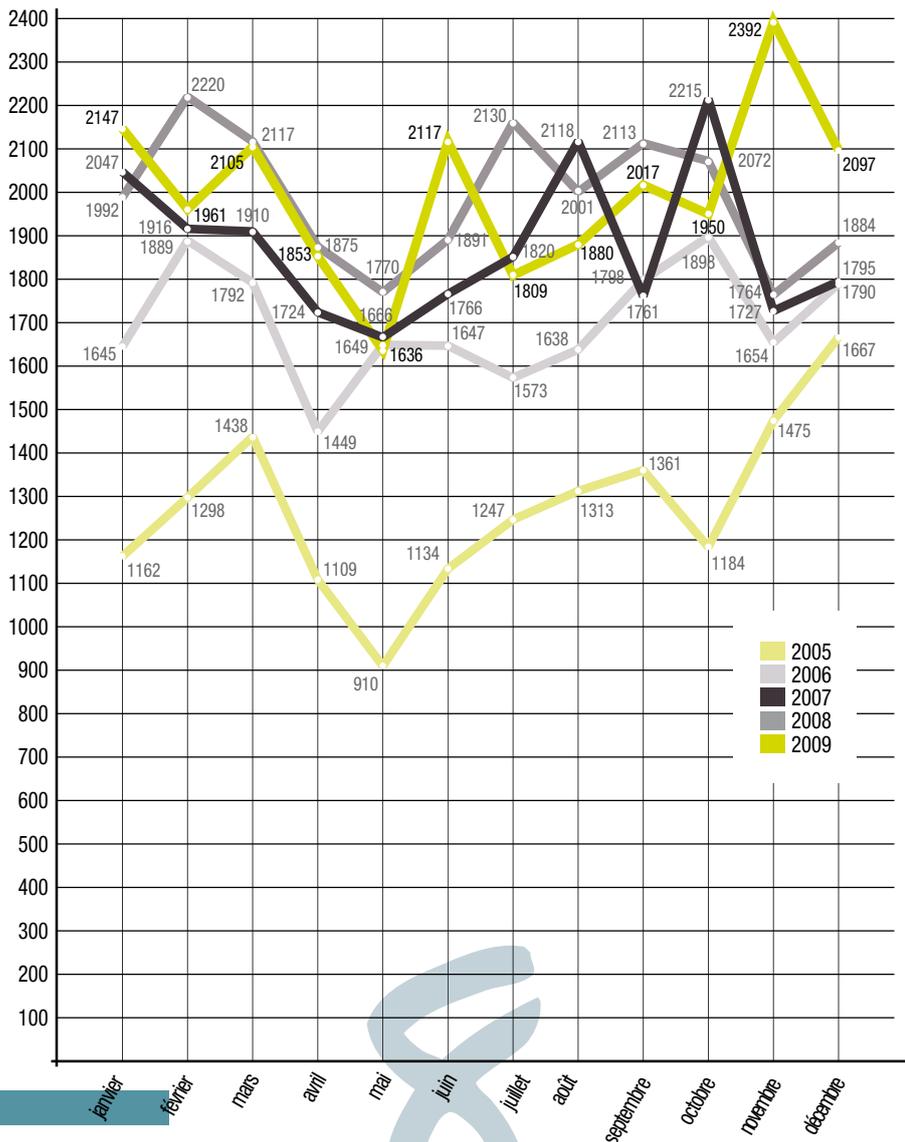
Si les plaintes relatives aux frais de résiliation (voir le chapitre 8 du présent rapport) connaissent une augmentation importante dans les provinces d'Anvers, de Flandre Orientale et de Flandre Occidentale, leur nombre connaît une augmentation beaucoup plus faible dans les provinces du Hainaut et de Liège.

Pour les litiges concernant la « facturation SMS », nous remarquons une augmentation sensible de leur nombre du côté néerlandophone : en 2009, le médiateur néerlandophone a enregistré 1.568 plaintes (contre 1.110 en 2008) alors que son collègue francophone n'a reçu que 363 plaintes (contre 478 en 2008).

Nous constatons, par ailleurs, une baisse importante des plaintes visant KPN-Tele2 (1.127 contre 1.798 en 2008). Cette diminution apparaît clairement du côté francophone (743 plaintes contre 1.273 en 2008).

/ B / Evolution mensuelle du nombre de plaintes enregistrées entre 2005 et 2009

Tableau 2





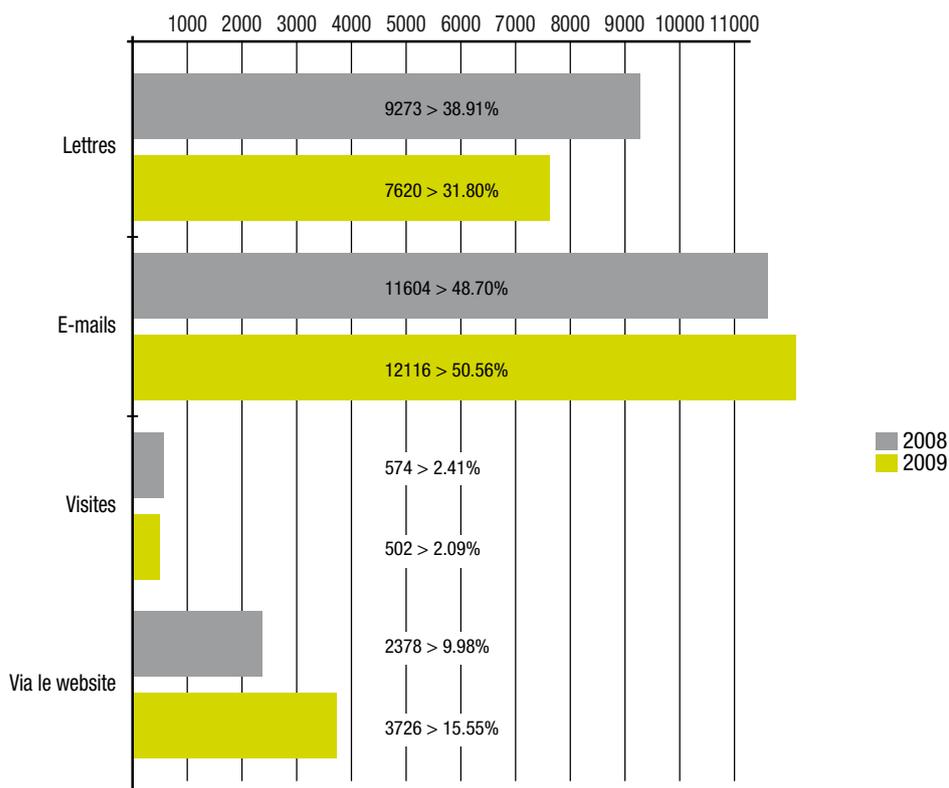
Ce graphique reprend, depuis l'année 2005, l'évolution mois par mois du nombre de réclamations introduites au service de médiation.

Des fluctuations plus ou moins importantes peuvent être relevées au fil des mois pour l'année 2009 : au mois de novembre, 2.392 plaintes nous ont été adressées alors qu'au mois de mai, nous en avons «seulement» reçues 1.636.

Enfin, en 2009, nous avons enregistré, mensuellement, en moyenne 1.997 nouvelles plaintes (contre 1.986 en 2008).

/ 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'écasante majorité des plaintes (97,91%) est toujours introduite par le biais d'un écrit.

Tout comme en 2008, de nombreuses plaintes nous parviennent par e-mail (50,56%), soit 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.

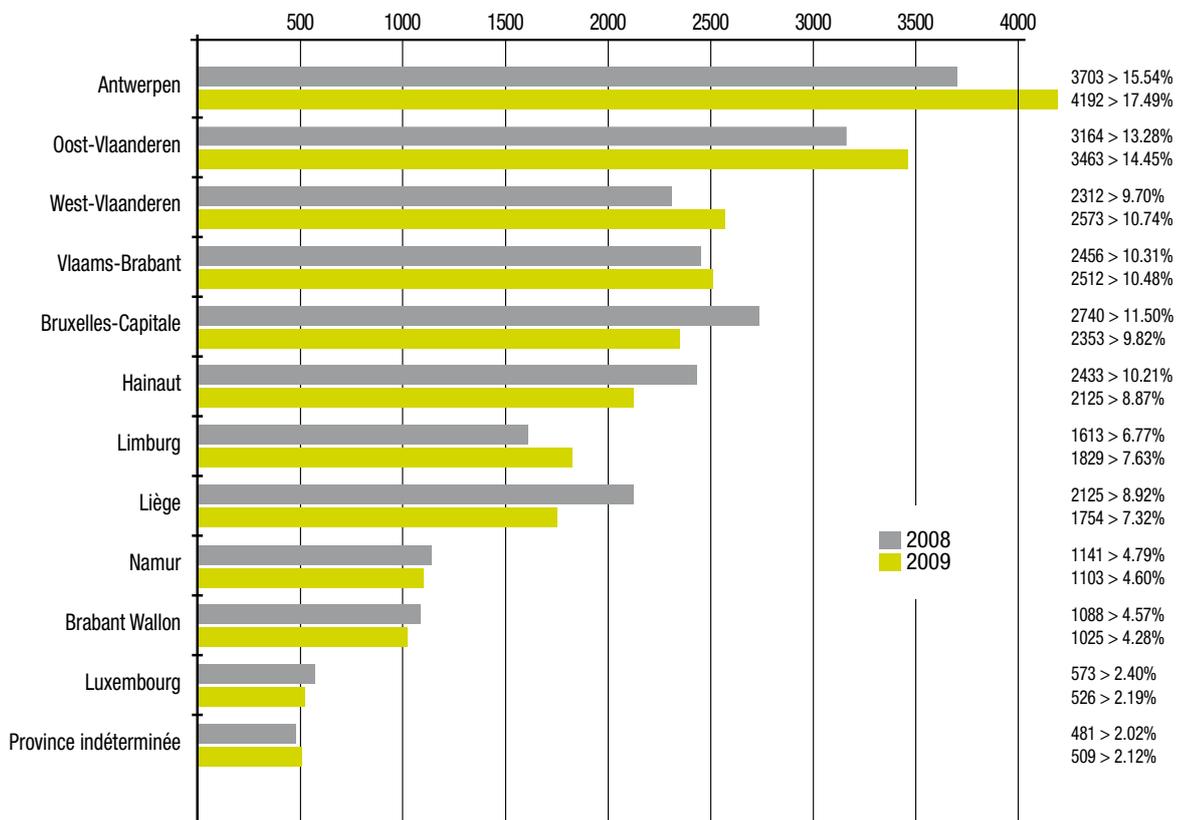
15,55% de l'ensemble des plaignants (pour seulement 9,98% en 2008) ont utilisé le formulaire proposé sur notre site Internet pour introduire leurs doléances.

Enfin, les plaignants qui ont préféré déposer plainte en se présentant en personne dans nos locaux représentent 2,09% du total (contre 2,41% en 2008).



/ D / Nombre de plaintes introduites par province

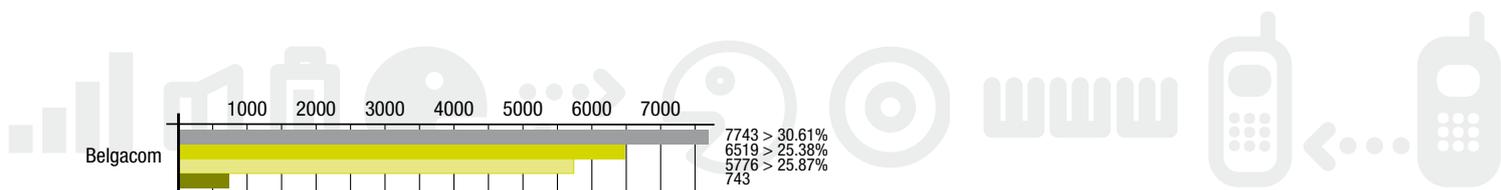
Tableau 4



Nous relevons diverses fluctuations. Une réelle augmentation est constatée dans les provinces d'Anvers (4.192 contre 3.703 en 2008), de Flandre Orientale (3.463 contre 3.164 en 2008), de Flandre Occidentale (2.573 contre 2.312 en 2008) et du Limbourg (1.829 contre 1.613 en 2008). Par contre, les provinces de Liège (1.754 contre 2.125 en 2008), du Hainaut (2.125 contre 2.433) et de Bruxelles-Capitale (2.353 contre 2.740) connaissent une baisse marquée.

Une certaine stabilité est observée pour les provinces de Namur (1.103 contre 1.141), du Brabant Wallon (1.025 contre 1.088), de Luxembourg (526 contre 573 en 2008) mais aussi du Brabant Flamand (2.512 contre 2.456 en 2008).





/ E / Répartition des plaintes par firme

1. Nombre de plaintes par firme

Tableau 5

Le top 5 de 2009 ne reprend pas tout à fait les mêmes opérateurs qu'en 2008 : si Belgacom, Mobistar, Proximus et Telenet gardent leur place respective, l'opérateur Base prend la cinquième position à la place de KPN-Tele2.

En diminution en nombre (6.519 au lieu de 7.743 en 2008), les plaintes de la clientèle de Belgacom ne représentent plus que 25,38% du total des réclamations enregistrées au service de médiation (contre 30,61% en 2008).

Nous constatons une forte hausse du nombre des réclamations à l'encontre de Mobistar (5.155 contre 3.982 en 2008) et de Proximus (4.916 contre 3.823 en 2008), une hausse moins marquée pour Telenet (2.871 contre 2.694 en 2008) et encore moins significative pour Base (1.446 contre 1.333 en 2008) et pour Voo (795 contre 791 en 2008), KPN-Tele2 connaît une diminution tant en nombre (1.127 contre 1.798 en 2008) qu'en pourcentage (4,39% contre 7,11% en 2008).

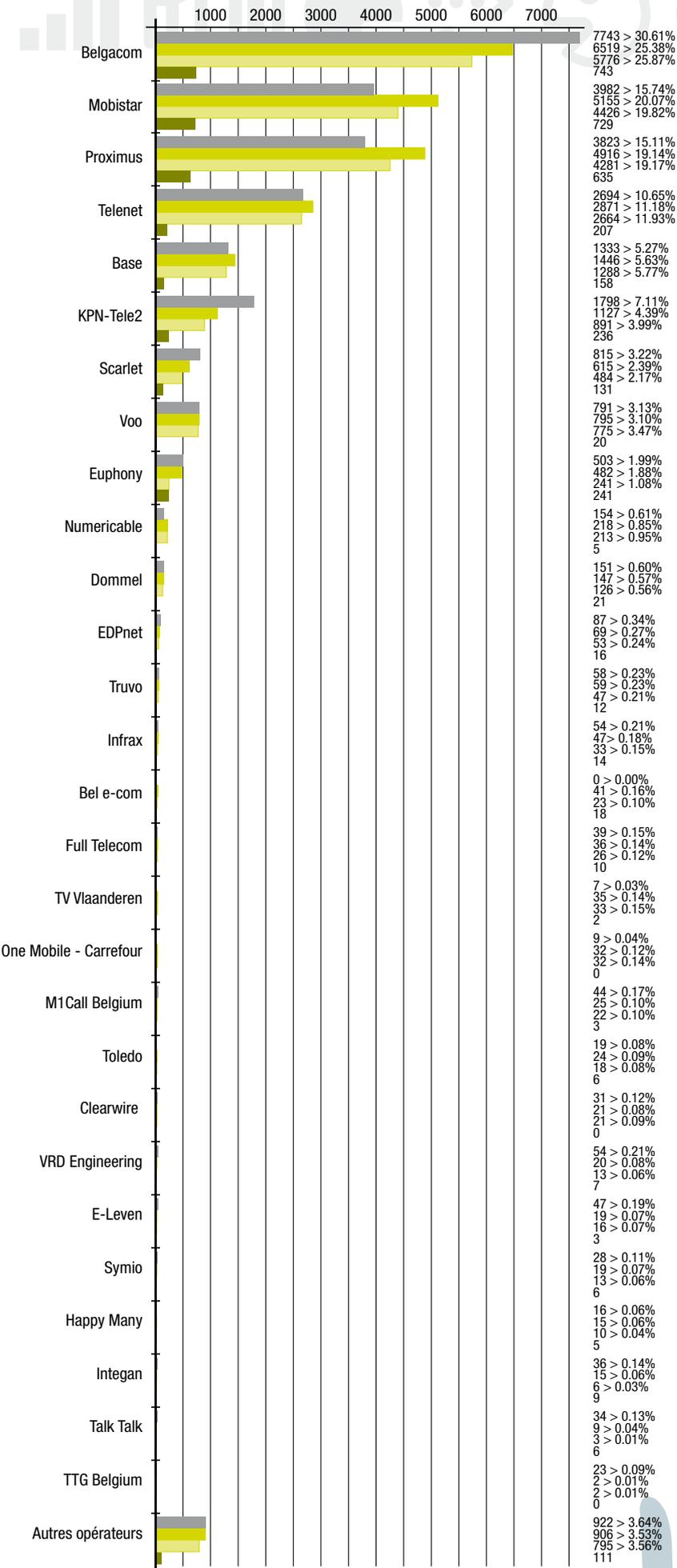
Le nombre de plaintes relatives à Scarlet (615 contre 815 en 2008) est, par ailleurs, en nette diminution.

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

Nous observons, par ailleurs, que de nombreuses plaintes engagent la responsabilité de plusieurs opérateurs. Belgacom, Mobistar et Proximus sont ainsi fréquemment impliquées 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.

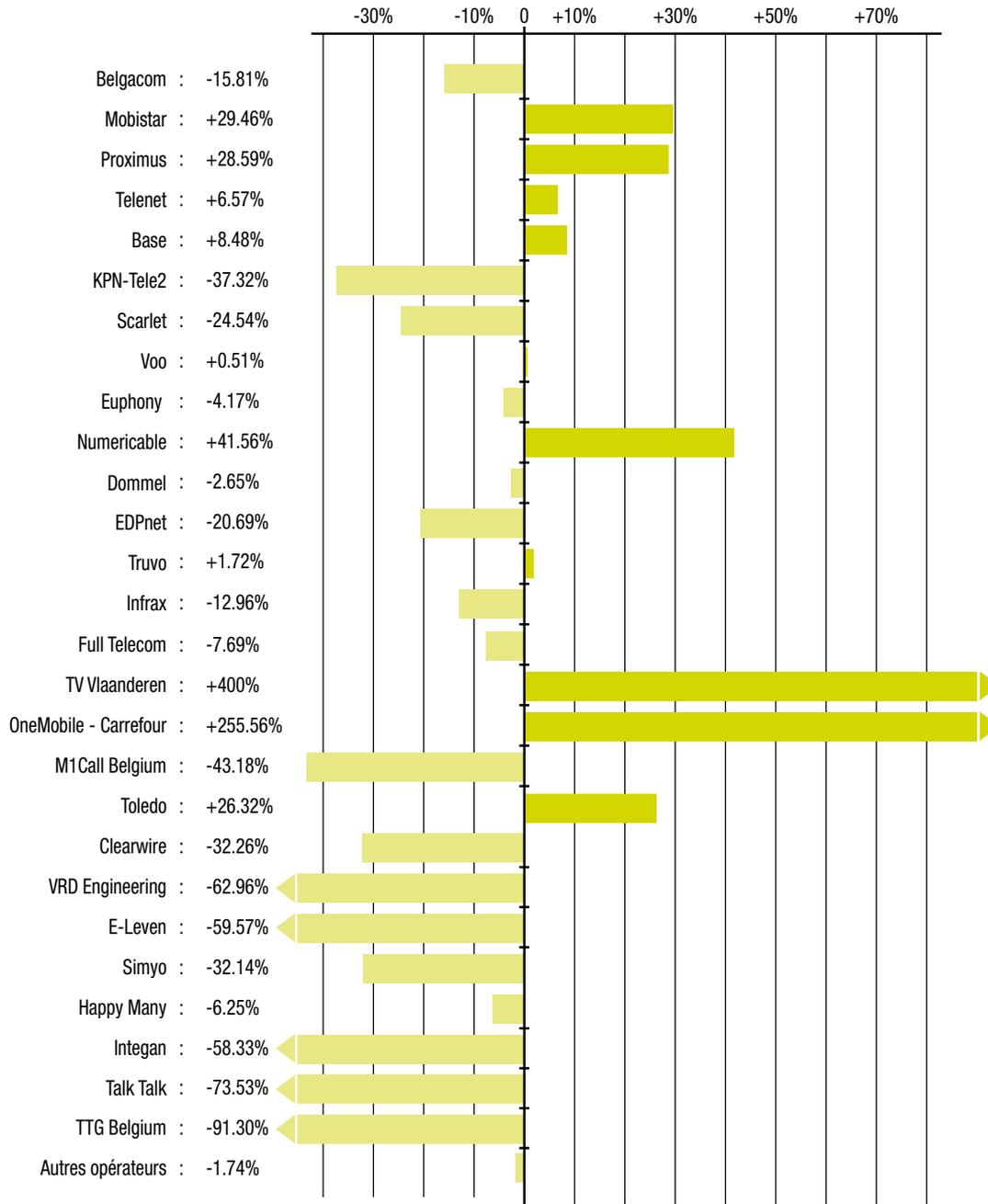
■ 2008
■ 2009
■ plaintes mono-opérateur
■ plaintes multi-opérateurs





2. Evolution en pourcentage du nombre de plaintes par firme

Tableau 6

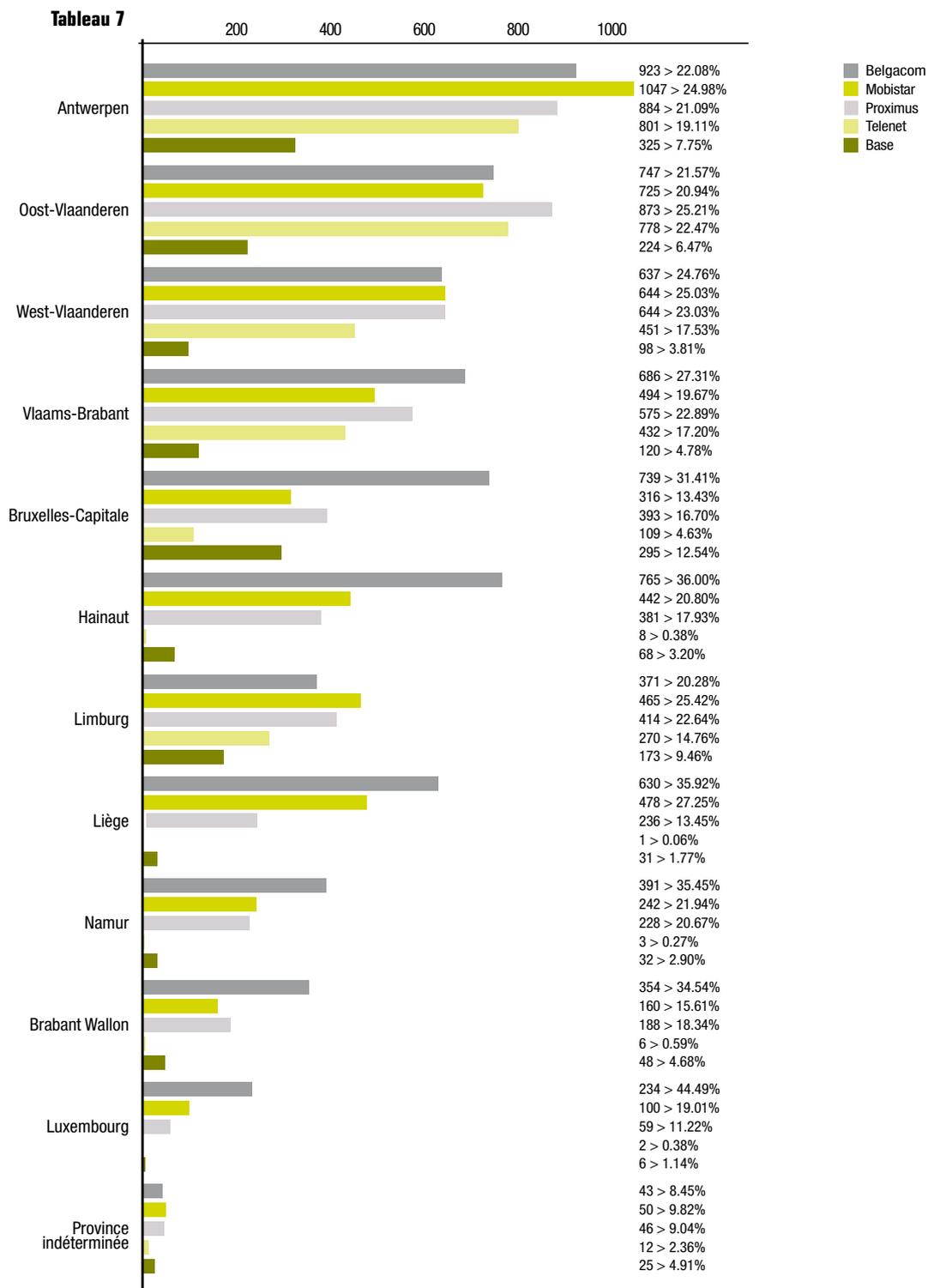


Certains opérateurs connaissent une augmentation du nombre de plaintes reçues bien supérieure à celle relevée pour l'ensemble des plaintes introduites au service de médiation (+0,5%).

Ainsi, l'évolution constatée pour Mobistar (+29,46%), Proximus (+28,59%), Telenet (+6,57%), Base (+8,48%) ou Numericable (+41,56%) apparaît significative.

A l'opposé, Belgacom (-15,81%), KPN-Tele2 (-37,32%) et Scarlet (-24,54%) connaissent une diminution du nombre de leurs réclamations.

3. Nombre de plaintes par firme et par province



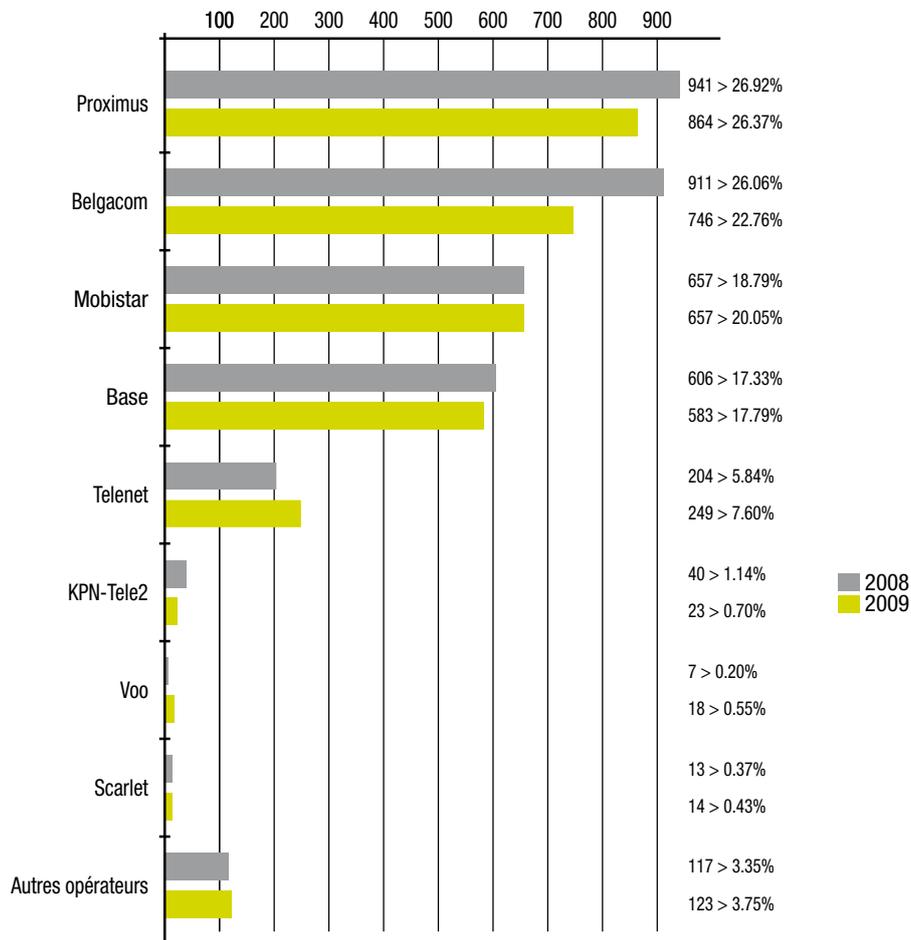
Par rapport au tableau 5, nous observons que Belgacom est sur-représentée dans toutes les provinces wallonnes et à Bruxelles-Capitale (31,41%), mettant ainsi en lumière un réel déficit de concurrence par rapport aux provinces flamandes.

Presque la moitié de l'ensemble des plaintes de la province du Luxembourg concerne l'opérateur Belgacom (44,49%). Ce sont les habitants de la Province de Liège qui ont le plus déposé plainte contre Mobistar en termes de pourcentage (27,25%) et Base engrange le plus de plaintes à Bruxelles-Capitale (12,54%). Telenet fait surtout l'objet de contestations dans la province de Flandre orientale (22,47%) L'opérateur mobile Proximus connaît le pourcentage le plus important de plaintes en Flandre Orientale (25,21%) et Flandre Occidentale (25,03%).



4. Nombre de plaintes appels malveillants par firme

Tableau 8



L'année 2009 connaît une diminution (-6%) du nombre de plaintes relatives à la problématique des appels malveillants adressées au service de médiation (3.277 au lieu de 3.496 plaintes en 2008).

Les plaintes concernant Proximus sont assez stables (26,37% au lieu de 26,92% en 2008). Il en va de même pour les dossiers relatifs à Mobistar (20,05% au lieu de 18,79% en 2008).

A noter que l'opérateur historique Belgacom ne représente plus que 22,76% des plaintes contre 26,06% en 2008.

5. Nombre de plaintes Médiation par firme

Tableau 9

L'année 2009 connaît une certaine hausse (+2%) du nombre de dossiers médiation (20.687 au lieu de 20.333 plaintes en 2008).

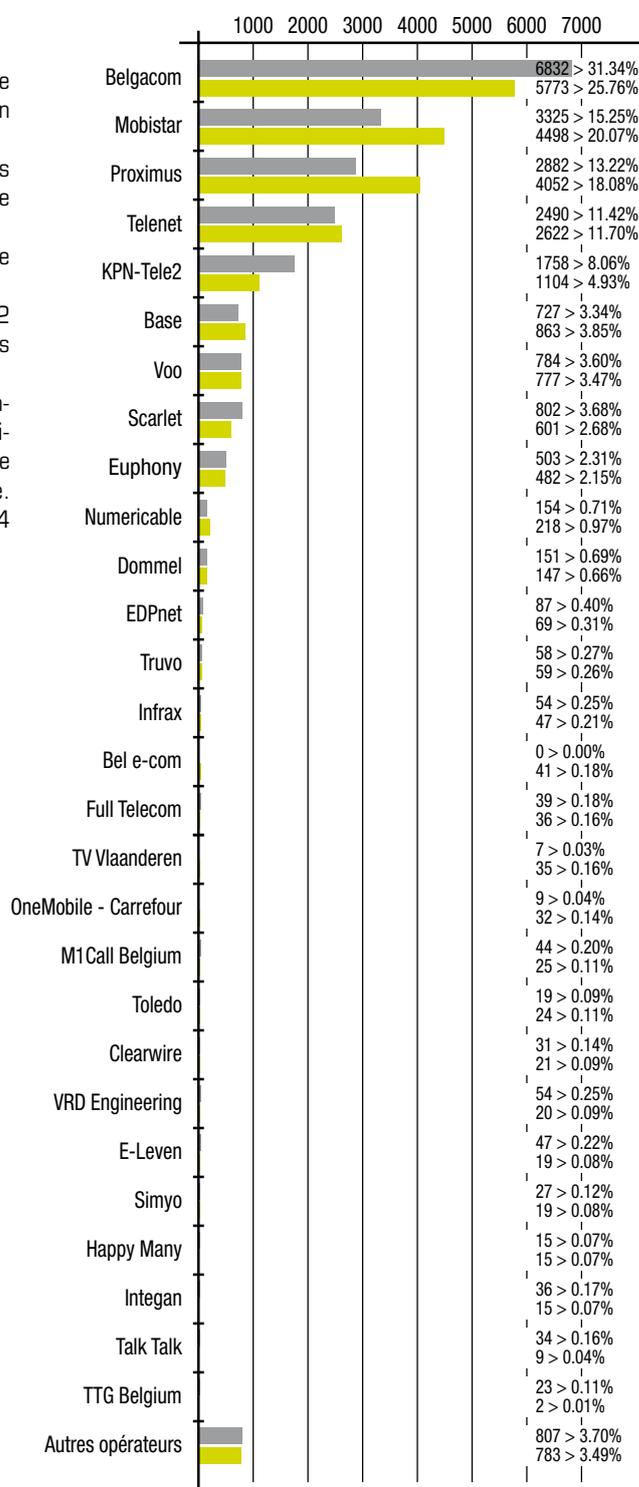
Si on ne tient pas compte des dossiers relatifs aux appels malveillants, la répartition par firme est quasi identique à celle relevée au tableau 5.

KPN-Tele2 prend cependant la cinquième position à la place de Base.

Belgacom, toujours en tête avec 5.773 plaintes (contre 6.832 en 2008), ne représente plus que 25,76% des réclamations introduites (contre 31,34% en 2008).

Mobistar arrive en seconde position avec 4.498 plaintes enregistrées (contre 3.325 en 2008). L'opérateur mobile Proximus (4.052 contre 2.882 en 2008) et Telenet (2.622 contre 2.490 en 2008) connaissent également une réelle hausse. KPN-Tele2 complète, comme en 2008, le top 5 avec 1.104 plaintes contre 1.758 en 2008.

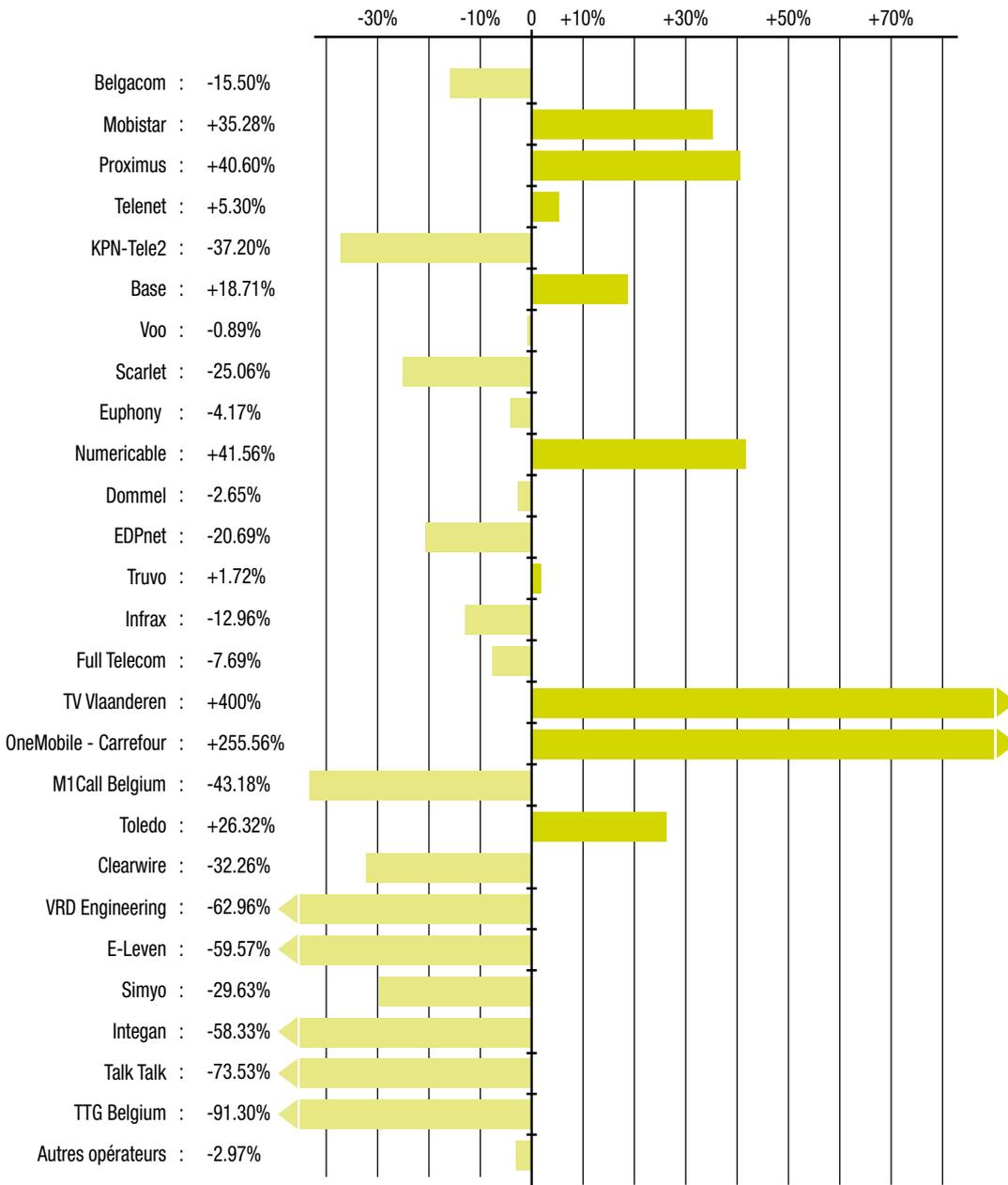
■ 2008
■ 2009





6. Evolution en pourcentage du nombre de plaintes Médiation par firme

Tableau 10



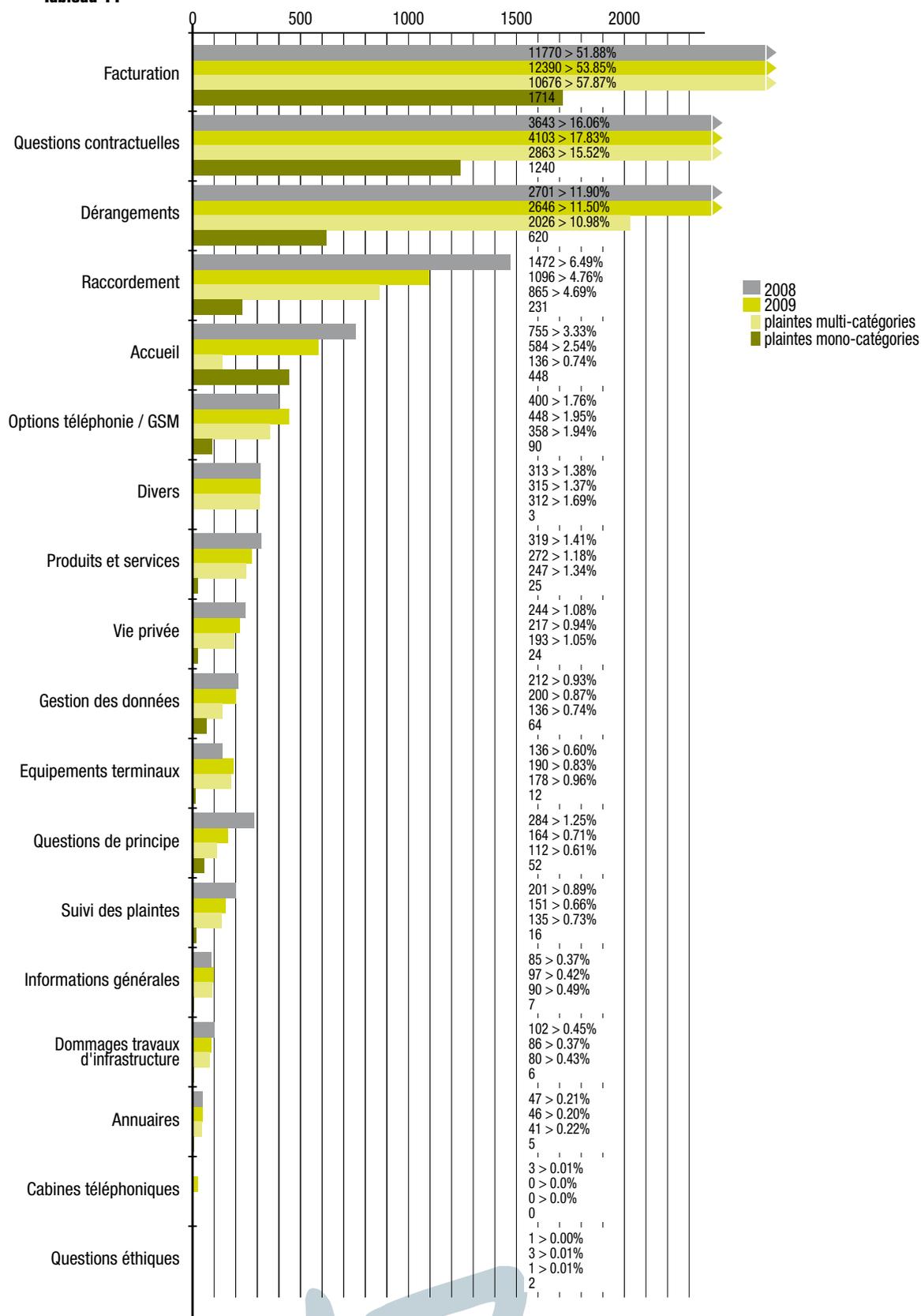
Ce tableau confirme les tendances relevées au tableau 6.

En faisant abstraction des plaintes « appels malveillants », Telenet (+5,30%), et Base (+18,71%) ont enregistré une augmentation du nombre de plaintes introduites auprès du service de médiation. Cette hausse est encore plus marquée pour Proximus (+40,60%), Mobistar (+35,28%) et Numericable (+41,56%). A l'opposé, Belgacom (-15,50%), KPN-Tele2 (-37,20%) et Scarlet (-25,06%) se situent bien en dessous de la moyenne (+2%).



/ F / 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 (12.390 contre 11.770 en 2008), tout comme souligné les années précédentes et stables en termes de pourcentage (53,85% contre 51,88% en 2008).

Comme en 2008, les plaintes concernant les catégories « questions contractuelles », « dérangements » et « raccordement » complètent le top 4.

La catégorie « accueil » prend la cinquième position.

Par rapport à 2008, si les plaintes « questions contractuelles » connaissent une augmentation (17,83% au lieu de 16,06%), les trois autres catégories diminuent tant en nombre qu'en pourcentage.

A noter la disparition de la catégorie « cabines téléphoniques ». Nous observons, par ailleurs, que les plaintes « facturation » sont souvent liées à une autre catégorie (1.714 plaintes contre 1.731 en 2008). Il en va de même pour les plaintes « dérangements » (620 plaintes contre 560 en 2008) et « accueil » (448 plaintes contre 614 en 2008).

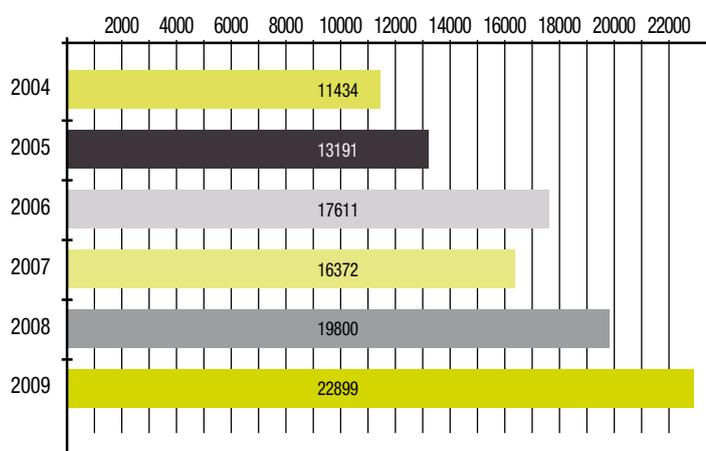
Si nous éliminons l'effet « multi-catégories », le classement des quatre catégories les plus importantes en termes de pourcentage reste identique. La catégorie « options téléphonie » prend, comme en 2008, la cinquième position à la place de la catégorie « accueil ».



PLAINTES TRAITÉES EN 2009

/ A / Aperçu des plaintes traitées entre 2004 et 2009

Tableau 12



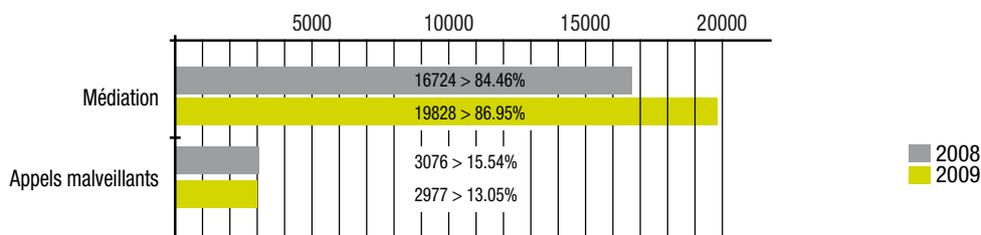
Ce graphique nous montre l'évolution du nombre de plaintes traitées au sein du service de médiation durant ses 6 dernières années de fonctionnement.

Durant l'année 2009, 22.899 plaintes ont été analysées, traitées et clôturées par le service de médiation (pour 19.800 en 2008, soit 3.099 en plus, et pour 16.372 en 2007).

A noter que les dossiers clôturés en 2009 ont doublé par rapport à 2004.

/ B / Répartition des plaintes par procédure de traitement

Tableau 13



Les plaintes « médiation » ne cessent d'augmenter (86,95% contre 84,46% en 2008).

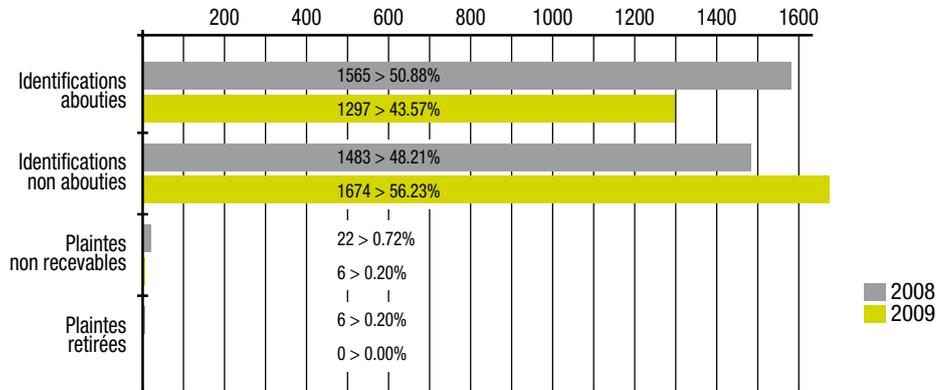
Les plaintes relatives aux appels malveillants représentent 13,05% du volume total (contre 15,54% en 2008).





/ C / Plaintes Appels malveillants

Tableau 14



Plus de la moitié des plaintes relatives à des appels malveillants (56,23% contre 48,21% en 2008) traitées au service de médiation n'ont pas abouti à l'identification des auteurs présumés.

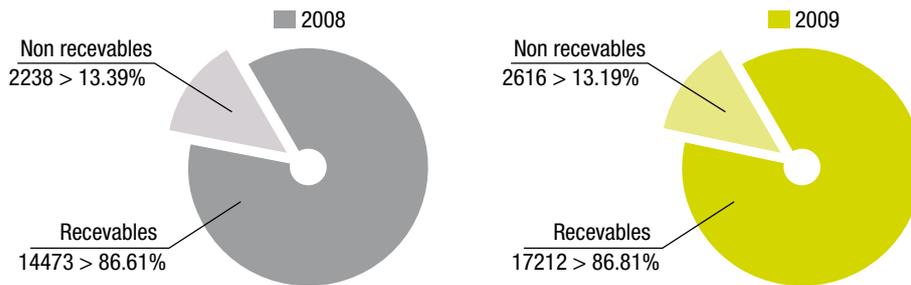
Le service de médiation constate ainsi une certaine diminution du nombre de plaintes où une identification des auteurs présumés a pu être communiquée (43,57% contre 50,88% en 2008).

0,20% des plaintes ont été jugées non recevables (contre 0,72% en 2008) et aucune d'entre elles n'a été retirée par les plaignants durant leur traitement.

/ D / Plaintes Médiation

1. Recevabilité

Tableau 15

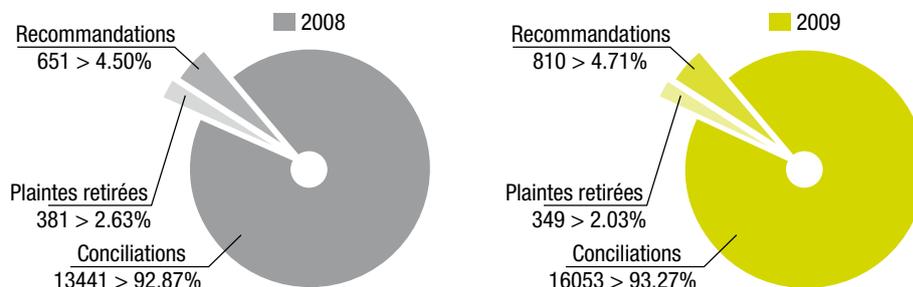


Pour les plaintes « Médiation », les réclamations déclarées non recevables sont tout à fait stables en pourcentage (13,19% contre 13,39% en 2008) mais augmentent en nombre (2.616 contre 2.238 en 2008).



2. Résultats

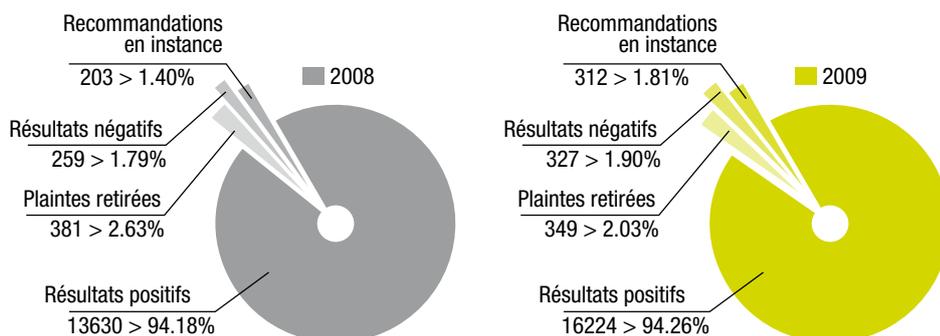
Tableau 16



Les conciliations, en augmentation tant en nombre qu'en pourcentage, représentent 93,27% des dossiers traités (91,49% en 2008). Pour 4,71% des dossiers, le service de médiation a finalement dû formuler une recommandation (4,50% en 2008).

3. Résultats positifs pour les plaignants

Tableau 17



Les résultats positifs représentent le total des conciliations (16.053 contre 13.441 en 2008), des recommandations favorables aux plaignants suivies par la firme (128 contre 147 en 2008), des recommandations favorables aux plaignants partiellement suivies par la firme (30 contre 33 en 2008) et des recommandations sans suite de la firme qui deviennent exécutoires (13 contre 9 en 2008).

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.

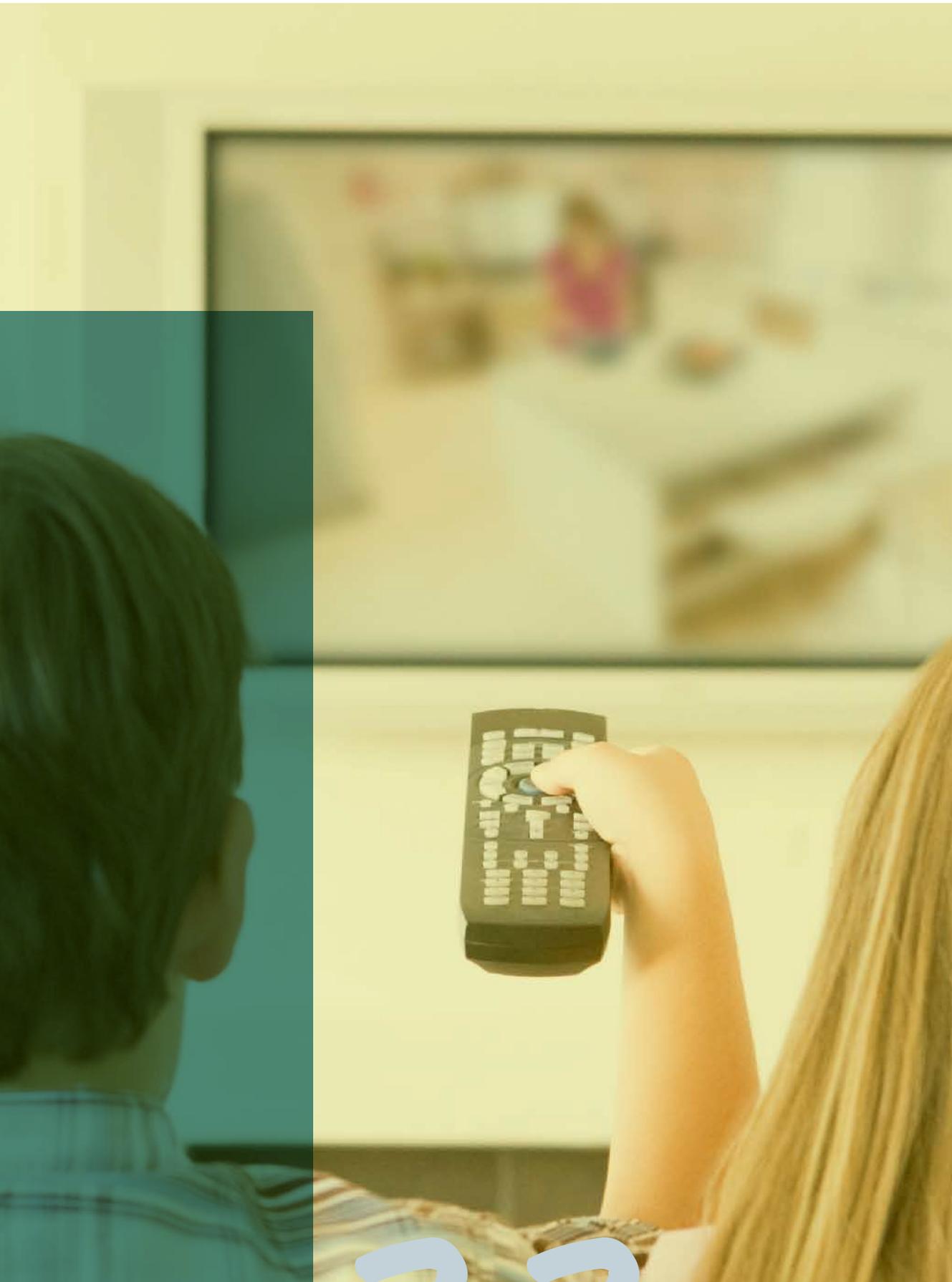
Après expiration dudit délai, en cas de non-respect de la disposition précitée, nous envoyons un rappel à la société. Celle-ci dispose d'un délai de vingt jours ouvrables pour tout de même motiver sa décision au cas où elle ne suivrait pas la recommandation. La décision motivée est envoyée au plaignant 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 (98 contre 122 en 2008) et des recommandations favorables aux plaignants non suivies par la firme (229 contre 137 en 2008). Au 31 décembre 2009, nous comptons, par ailleurs, 312 recommandations en instance (contre 203 en 2008) 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, 2009 peut être considérée comme une année positive : pour 94,26% des litiges, le service de médiation est parvenu à obtenir un résultat favorable aux usagers des services de télécommunications.





22



/ A / Conciliations abouties

1. Facturation

Aperçu de la plainte

Le portage du numéro de téléphone de Monsieur M. vers un autre opérateur a été activé le 15 octobre. Cet opérateur a, dès lors, dû effectuer les démarches de demande de transfert et le numéro a été désactivé du réseau Belgacom à cette date. Le plaignant est ainsi très surpris de recevoir une facture Belgacom pour l'abonnement de sa ligne téléphonique des mois de novembre et décembre.

Monsieur M. a peine à croire qu'un seul service puisse être facturé par deux opérateurs différents et, pour cette raison, il demande le remboursement des paiements indus.

Commentaires

Après vérification, il apparaît que la ligne de Monsieur M. n'a pas fait l'objet d'une demande de portage. En effet, cette ligne est toujours active sur le réseau de Belgacom. Le plaignant est donc bien redevable de 36,80€ pour la facture de janvier.

Aperçu de la plainte

Monsieur L. s'étonne que, dans ses factures, Voo ne tienne pas compte de la promotion de trois mois gratuits d'abonnement Internet. Lors d'un contact téléphonique avec Voo, il lui a été confirmé que la promotion serait appliquée sur la facture suivante. A la réception de cette facture, Monsieur L. a fait le constat que Voo n'avait toujours pas respecté ses engagements.

Commentaires

Après analyse du dossier, Voo a établi une note de crédit correspondant à trois mois d'abonnement Internet, soit 102€.

Aperçu de la plainte

Monsieur E. conteste la facturation de nombreux sms échangés suite à son inscription sur le site de rencontres Meetic. En à peine 4 jours, il s'est vu facturer 380€.

Commentaires

Afin d'effectuer les recherches nécessaires, Mobistar a demandé au prestataire de service du numéro court concerné de lui transmettre le détail des sms contestés. Il apparaît que Monsieur E. a bien souscrit à ce service et que plus aucun sms ne lui a été facturé suite à la réception du sms STOP.

Aperçu de la plainte

Suite à l'adaptation de son abonnement, Monsieur C. reçoit des factures erronées de Mobistar. Le service clientèle de

QUELQUES EXEMPLES DE PLAINTES

Mobistar ne semble pas être en mesure d'apporter les corrections nécessaires dans un délai raisonnable.

Commentaires

Mobistar recalcule l'intégralité des factures du plaignant. Par conséquent, une note de crédit est établie pour un montant de 92,53 euros, y compris une compensation pour les inconvénients causés pour un montant de 45 euros.

Aperçu de la plainte

Madame V. demande de bénéficier du tarif téléphonique social chez Belgacom mais l'opérateur prétend que la demande n'a pas été enregistrée. Madame V. souhaite obtenir des éclaircissements ainsi que l'application du tarif téléphonique social à partir de la date de la demande.

Commentaires

Belgacom signale que la réduction du tarif téléphonique social a été activée à partir du 2 février 2009. Belgacom est prête à rembourser la réduction de l'abonnement de base pour la période du 1^{er} novembre 2008 au 31 janvier 2009.

2. Questions contractuelles

Aperçu de la plainte

Madame D. a souscrit en décembre 2008 par téléphone un abonnement Internet auprès de Voo. Lors de cet appel, la plaignante a fait part de son hésitation entre la formule « un peu » et celle « beaucoup ». L'opératrice lui a signalé qu'un seul appel permettrait de passer d'une formule à l'autre. Madame D. a, dès lors, souscrit à la formule « beaucoup ». Après 6 mois, la plaignante a contacté le service à la clientèle pour passer à la formule « un peu ». Il lui a été répondu que ce n'était pas possible de changer d'abonnement pour diminuer de formule mais uniquement pour en augmenter et ce, avant le mois de décembre.

Commentaires

Voo précise que le passage de l'abonnement « beaucoup » (34€/mensuel) vers l'abonnement « peu » (21€/mensuel) n'est envisageable qu'après la période contractuelle d'un an, soit à partir du 5 décembre 2009. Le passage à un abonnement supérieur peut se faire à n'importe quel moment. Cependant, s'il s'agit d'un abonnement inférieur, le client est tenu contractuellement durant un an.

Aperçu de la plainte

Monsieur M. a souscrit à la promotion Plug Mobile pour son





fil en vue de bénéficier de 200 sms gratuits par recharge de 5€ minimum pendant six mois. Après avoir activé la carte, le plaignant constate que son fils n'a pas reçu les sms promis. Il contacte alors le service à la clientèle qui fait directement le nécessaire et accorde 4€ à titre commercial. Le mois suivant, la même situation se présente et, lors d'un contact téléphonique avec Plug Mobile, on lui signale qu'une erreur a été commise sur le website.

Commentaires

Proximus indique qu'une erreur s'était glissée sur le site Internet de Plug Mobile qui annonçait la promotion. Elle offrait aux clients Plug Mobile 200 sms gratuits à chaque recharge minimum de 10€ ; le site mentionnait le montant de 5€. C'est la raison pour laquelle, Monsieur M. n'a pas reçu les 200 sms gratuits malgré ses deux recharges de 5€.

En compensation des désagréments rencontrés, Proximus a octroyé, à titre commercial et unique, un crédit supplémentaire de 10€.

Aperçu de la plainte

Monsieur K. a souscrit un contrat avec Numericable pour la TV, Internet et la téléphonie. Malgré de nombreux contacts avec la société, sa connexion Internet et son téléphone n'ont jamais été installés et n'ont donc jamais fonctionné. Par contre, la société n'a pas hésité à facturer ces services.

Commentaires

Numericable a rectifié le contrat de Monsieur K. et a annulé tous les montants facturés indûment.

Aperçu de la plainte

Madame V. souscrit par télévente un abonnement à l'essai de douze mois chez Proximus qui peut être résilié sans frais à tout moment. Or, il s'avère que Madame V. a souscrit un contrat de dix-huit mois et qu'en cas de résiliation avant l'échéance du contrat en question, elle devra payer une indemnité.

Commentaires

Pour un contrat conclu à distance, Proximus est obligée de placer une mention sur la facture envoyée après la prolongation du contrat. Après avoir contrôlé la facture, Proximus a remarqué qu'aucune mention ne figurait sur celle-ci. Par conséquent, il a été décidé de créditer l'indemnité de rupture à concurrence de 81,19 euros.

Aperçu de la plainte

Vu que la formule utilisée par Monsieur V. n'existe plus suite à la disparition de la marque déposée KPN-Tele2, ce dernier souhaite résilier son contrat gratuitement. Base offre la possibilité à Monsieur V. de passer à une autre formule. Selon Base, Monsieur V. ne peut résilier qu'à l'expiration des quinze mois de ce contrat (donc le 27 novembre 2009).

Commentaires

Etant donné que le tarif en question ne sera plus disponible à l'avenir, Monsieur V. peut s'adresser à l'opérateur de son choix pour transférer son numéro. Suite à la modification ou la migration de KPN-Tele2 vers Base, cette dernière ne facturera, à titre exceptionnel, aucune indemnité de rupture.

Aperçu de la plainte

Malgré que Monsieur C. résilie au bout d'un mois, juste avant l'échéance, l'abonnement d'essai, TV-Vlaanderen continue à lui facturer des frais d'abonnement pour ce service. Monsieur C. souhaite l'arrêt de l'abonnement et le crédit des frais d'abonnement facturés en supplément.

Commentaires

Après enquête, il a été constaté que TV-Vlaanderen avait remboursé à Monsieur C. la redevance d'abonnement facturée après la résiliation. De plus, la résiliation de cet abonnement a été effectuée dans son intégralité afin d'éviter des facturations supplémentaires.

3. Dérangements

Aperçu de la plainte

En mars 2009, Monsieur M. a souscrit à un abonnement de téléphonie fixe chez Voo. Suite à différents problèmes, un technicien est venu à deux reprises mais la situation n'a pas changé. Le plaignant souhaite résilier son abonnement afin de pouvoir bénéficier d'un service de meilleure qualité.

Commentaires

Après vérification, il apparaît qu'un accord a pu être trouvé avec Voo. Bien que la société n'ait enregistré qu'une seule demande de dépannage, elle a accepté de résilier l'abonnement de Monsieur M. sans frais.

Aperçu de la plainte

Depuis deux ans, Monsieur M. dispose du service Tele2 All In mais ce service n'a jamais fonctionné correctement subissant de nombreuses coupures quotidiennes. Suite à plusieurs appels au service technique de KPN-Tele2, il lui a été conseillé de changer son modem et de vérifier son installation puis la société s'est aperçue que les problèmes de connexion avaient pour origine le fait que le domicile de Monsieur M se situait à 5km800 de la borne.

Commentaires

KPN-Tele2 a accepté la résiliation sans frais du contrat All In de Monsieur M. A titre commercial, la société a décidé de ne pas facturer le dernier mois d'abonnement.

Aperçu de la plainte

Depuis cinq jours, Madame D. essaie de joindre, sans succès, le service technique de Belgacom pour sa connexion Internet. Elle a même tenté d'envoyer des fax.

Commentaires

Belgacom a procédé au changement du profil technique au répartiteur. La société présente ses excuses et accorde un mois de redevance.

Aperçu de la plainte

La ligne téléphonique de Monsieur P. semble être défectueuse. Belgacom n'est pas en mesure de dire à Monsieur P. quand ce raccordement pourra être réparé (il s'agit apparemment d'un dégât causé au câble après des travaux d'égouttage). Monsieur P. souhaite recevoir une compensation pour les désagréments qu'il a subis.



Commentaires

Chez Belgacom, l'avis de dérangement a été consigné le 3 octobre 2009. Le problème causé par un câble d'introduction a été résolu le 9 octobre 2009. Belgacom a octroyé à Monsieur P. une indemnité équivalente à trois mois d'abonnement « I-Talk ».

Aperçu de la plainte

Malgré son insistance, Monsieur S. n'a pas reçu de signal ADSL de Mobistar pour la période du 9 août au 9 septembre 2009. Dès lors, Monsieur S. souhaite considérer cette période comme délai de préavis et résilie la connexion chez Mobistar.

Commentaires

L'incident technique ne pouvant pas être immédiatement résolu, Monsieur S. a la possibilité de résilier gratuitement l'abonnement ADSL. Le montant impayé pour les factures du 28 août au 25 septembre 2009 a été annulé par Mobistar.

Aperçu de la plainte

Depuis son déménagement, Monsieur C. ne dispose plus d'un raccordement « TV digitale », ni d'une connexion Internet qui fonctionnent. Le problème subsiste en dépit de l'intervention technique. Monsieur C. reçoit des factures envoyées par Telenet à la nouvelle et à l'ancienne adresse.

Commentaires

Monsieur C. a demandé le transfert d'Internet pour lequel un raccordement « TV digitale » a été demandé à la nouvelle adresse. Telenet demande à Monsieur C. de prendre lui-même contact afin de fixer un rendez-vous avec un technicien, au vu des tentatives infructueuses des services Telenet pour le contacter.

4. Raccordement

Aperçu de la plainte

Monsieur D. a introduit une demande de ligne ADSL auprès de Mobistar. Un contrat pour une ligne existante au nom de son épouse a été résilié au même moment. Malgré de nombreuses démarches auprès de Mobistar, le plaignant ne dispose toujours pas de ligne à son nom.

Commentaires

Après vérification, il apparaît qu'un accord a pu être trouvé avec une des collaboratrices de Mobistar et que le raccordement a pu, finalement, être effectué. A titre de geste commercial, Mobistar a accordé à Monsieur D. un crédit de 28€ pendant trois mois, ainsi qu'un crédit de 5 €/mois pendant 12 mois et lui a présenté ses plus vives excuses pour le délai mis à l'activation complète de l'ADSL et de son numéro fixe sur le réseau.

Aperçu de la plainte

Après six mois, Madame V. n'a toujours pas reçu d'information de Belgacom quant à sa demande de raccordement ADSL. Sa requête est apparemment bloquée au service technique de la société. Malgré de nombreux appels, elle n'arrive pas à obtenir un suivi de sa demande.

Commentaires

L'absence d'infrastructure dans la rue où réside Madame V.

a nécessité la pose d'un câble. Ce genre d'intervention est toujours tributaire de plusieurs paramètres comme l'étude du terrain et de sa situation géographique, l'envoi des demandes d'autorisations ou la désignation d'un entrepreneur. Belgacom présente ses plus sincères excuses et remercie la plaignante pour sa patience.

Aperçu de la plainte

Lors du passage de Belgacom vers Dommel, les lignes téléphoniques de Monsieur P. n'ont pas été activées. Plusieurs irrégularités ont également pu être décelées au niveau de la facturation. Monsieur P. souhaite, dès lors, l'activation des lignes téléphoniques ainsi qu'une rectification au niveau de la facturation.

Commentaires

Dommel informe qu'entre-temps les deux lignes téléphoniques sont opérationnelles. Pour ce qui est de la facturation, une adaptation de l'échéance des factures a été effectuée de sorte que Monsieur P. dispose désormais de suffisamment de temps pour payer les futures factures.

Aperçu de la plainte

Monsieur D. déménage le 1^{er} mars 2009. Lors d'un contact sept jours avant, Belgacom confirme que la ligne téléphonique sera raccordée le 2 mars 2009. La ligne téléphonique n'est cependant pas raccordée à temps de sorte qu'EDP-Net n'est pas en mesure d'effectuer la connexion ADSL.

Commentaires

Les travaux de raccordement exigés ont été effectués le 9 avril 2009 afin que Monsieur D. puisse à nouveau disposer d'une connexion Internet le 22 avril 2009. En compensation des désagréments subis, Belgacom a octroyé six mois de redevances 'Discovery Line'.

Aperçu de la plainte

Le transfert de numéro demandé par Madame L. pour un passage de Mobistar à Telenet n'a toujours pas été effectué au bout de quatre jours. Entre-temps, la ligne de Madame L. a déjà été coupée par Mobistar de sorte qu'elle ne peut plus disposer d'un numéro d'appel actif.

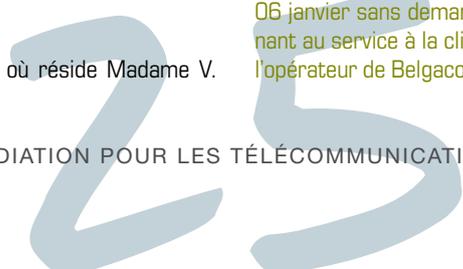
Commentaires

Telenet a confirmé que le numéro d'appel ne pouvait pas être immédiatement activé. Le numéro d'appel est cependant actif depuis le 24 novembre 2009. Telenet offre à Madame L., en compensation des désagréments subis, un mois d'abonnement gratuit à Internet.

5. Accueil

Aperçu de la plainte

Madame P. s'est rendue en téléboutique fin décembre 2008 afin de bénéficier de la HD (haute définition). Un modem lui a été vendu et un rendez-vous a été fixé au 29 décembre. Personne ne s'est présenté ce jour-là ni le lendemain et, malgré l'insistance de la plaignante, le rendez-vous a été reporté au 06 janvier sans demander si cette date convenait. En téléphonant au service à la clientèle pour s'étonner de cette situation, l'opérateur de Belgacom s'est énervé et lui a raccroché au nez.





Commentaires

Belgacom confirme que Madame P. bénéficie de la technologie souhaitée depuis le 08 janvier et présente ses excuses pour le retard encouru et l'attitude déplorable de son agent. A titre commercial, une note de crédit de 118,18€ a été accordée, soit les redevances ADSL et Belgacom TV pour le mois de janvier 2009.

Aperçu de la plainte

Ne comprenant pas certains détails repris dans sa facture, Monsieur P. a contacté le service à la clientèle de Proximus. Un opérateur lui a répondu d'une façon extrêmement grossière que sa facture était correcte, qu'il devait refaire ses calculs et se contenter de payer ladite facture. Le lendemain matin, il a, de nouveau, contacté le service à la clientèle de son opérateur mobile et, en deux minutes, a obtenu les explications souhaitées.

Commentaires

Proximus présente ses excuses à Monsieur P. et est très reconnaissant de sa fidélité. La société assure qu'elle met chaque jour tout en œuvre dans le but de stimuler, former et accompagner les membres de son personnel mais il lui est malheureusement impossible de vérifier la qualité apportée à chaque appel.

Aperçu de la plainte

Monsieur G. s'est présenté à la téléboutique d'A. après avoir remarqué que le pack « Take away » de Belgacom TV, réceptionné à son domicile, était incomplet. Un agent de Belgacom chargé de l'accueil a refusé de comprendre son problème et n'a pas voulu lui donner un ticket d'attente. Malgré cela, le plaignant a insisté et un autre agent a admis l'oubli de l'adaptateur dans son pack.

Commentaires

Belgacom déclare qu'un rappel des procédures commerciales a été effectué auprès de l'agent concerné et présente ses plus vives excuses à Monsieur G. pour les désagréments subis.

Aperçu de la plainte

Monsieur C. se plaint que le service clientèle de Telenet était toujours injoignable lorsqu'il a voulu signaler un problème concernant la réception de sa radio. Monsieur C. n'a pas, non plus, pu retrouver l'information exacte sur le site Internet.

Commentaires

Telenet informe Monsieur C. de l'accessibilité des services et renvoie également à son site Internet. Lors d'un contact téléphonique, un rendez-vous a été fixé pour procéder à une vérification technique. Monsieur C. l'a cependant annulé vu que le problème a été résolu.

Aperçu de la plainte

Madame P. exprime son mécontentement concernant les longs délais d'attente au service clientèle de Belgacom et la disponibilité des collaborateurs techniques. La date à laquelle la prochaine intervention aura lieu ne peut pas être communiquée à Madame P.

Commentaires

Belgacom signale que, lors de certaines interventions, les dé-

lais d'attente et de réparation peuvent être plus longs qu'initialement prévu. Madame P. a reçu une note de crédit pour trois mois d'abonnement aux services « Classic » et « Affichage du numéro ».

Aperçu de la plainte

Monsieur B. souhaite obtenir plus d'informations après avoir reçu une note de crédit. Monsieur B. ne parvient cependant pas à joindre le service clientèle d'Infrac ni via le site Internet, ni par téléphone, ni via le numéro de client.

Commentaires

Infrac donne des explications sur l'inaccessibilité de ses services. Un dérangement semble en être la cause. Infrac prendra contact avec Monsieur B. concernant la note de crédit envoyée.

6. Options téléphonie

Aperçu de la plainte

Monsieur C. décide de revenir chez Belgacom pour sa ligne fixe et contacte, à cet effet, KPN-Tele2 afin de l'avertir de son choix. L'opérateur assure faire le nécessaire auprès de Belgacom pour le portage de son raccordement. Après deux mois, Monsieur C. remarque que ses appels se heurtent systématiquement au message « ce genre d'appels n'est pas autorisé ». Belgacom lui conseille alors de former avant chaque appel le code 1551.

Commentaires

Belgacom a invité Monsieur C. à lui renvoyer le formulaire LOA (autorisation de désactivation d'un CPS) permettant de retirer l'option. Par ailleurs, KPN-Tele2 confirme que les communications facturées sont bien dues.

Aperçu de la plainte

Madame D. a signé un contrat d'abonnement Mobistar Internet Everywhere Max. Après maintes tentatives, elle a remarqué qu'il lui était impossible de se connecter correctement à Internet dans la région où elle réside. Malgré l'annulation de son contrat, la plaignante a reçu une facture de 15,49€ couvrant la période d'activation.

Commentaires

Le service technique a confirmé que la couverture à l'intérieur (indoor) du réseau de Mobistar et dans la région du domicile de Madame D. n'était pas optimale. Comprenant les difficultés d'utilisation de cet abonnement dans de telles conditions, Mobistar a accepté de résilier sans frais l'abonnement Internet Everywhere. Les frais d'abonnement réclamés sur la facture de février 2009 ont donc été annulés.

Aperçu de la plainte

Le numéro de téléphone de Monsieur S. a été résilié par erreur suite à une demande de résiliation introduite par un colocataire. Monsieur S. souhaite obtenir des explications et conserver son numéro de téléphone.

Commentaires

Telenet donne des explications sur les différents services tant du cohabitant que de Monsieur S. Après avoir éclairci la si-



tuation et signalé les numéros de maison corrects, les deux clients ont reçu leur propre numéro de client chez Telenet.

Aperçu de la plainte

Madame D. rencontre des problèmes avec le réseau de Base et souhaite résilier son abonnement. Base lui facture cependant des frais de rupture pour cette résiliation. Toutefois, le service technique de Base avait déjà informé Madame D. qu'elle pouvait porter son numéro d'appel vers des opérateurs externes sans se voir facturer des frais de rupture.

Commentaires

Vu la promesse qui a été faite par le service technique, Base semble disposée à annuler les frais de rupture pour les numéros de client de Madame D. Par conséquent, Madame D. peut passer sans frais à un autre opérateur.

7. Produits et services

Aperçu de la plainte

Monsieur O. a rechargé sa carte pré-payée pour un montant de 10€. Trois jours plus tard, sans avoir émis d'appel, le plaignant a constaté que ce montant était épuisé. Le plaignant souhaite obtenir des explications et demande à être remboursé auprès de Base.

Commentaires

Base précise que le plaignant a reçu plusieurs sms d'un numéro court. Le prestataire concerné par le numéro 9039 a bien enregistré une inscription de Monsieur O. via son website et ladite inscription lui a même été confirmée. Le plaignant a, dès lors, été correctement informé qu'il s'agissait d'un service avec un abonnement facturé 12€ par semaine. L'opérateur mobile estime qu'aucun remboursement n'est donc envisageable.

Aperçu de la plainte

Monsieur M. tente de joindre le service clientèle de Belgacom Skynet depuis 1h45 pour signaler une erreur de facturation. Le plaignant s'étonne de ce temps d'attente.

Commentaires

Le 0800-33530 est accessible tous les jours de la semaine de 8h00 à 18h30. Le client a formé le numéro d'appel vers 18h15 mais n'a pas eu de correspondant durant le dernier quart d'heure d'accessibilité. Il n'est cependant pas prévu d'intervenir sur les appels en attente dès que cette accessibilité n'est plus permise. Belgacom présente ses excuses pour les désagréments.

Aperçu de la plainte

Madame M. prend un rendez-vous pour l'installation du service « Télévision digitale » par le biais du service clientèle de Telenet. Le jour du rendez-vous, il s'avère cependant que le service clientèle de Telenet n'a pas noté de rendez-vous pour ce jour-là.

Commentaires

Telenet présente ses excuses sincères pour l'erreur interne et envoie un technicien pour mettre en place le câblage et donner des explications sur le raccordement. De plus, Telenet offre une compensation de deux mois d'abonnement à la télédistribution gratuits.

Aperçu de la plainte

Monsieur D. croit qu'en rechargeant sa carte « Prepaid », il a droit à des messages SMS gratuits. Toutefois, les messages SMS que Monsieur D. envoie pendant la journée lui sont facturés par Proximus.

Commentaires

Proximus informe Monsieur D. que le bonus de rechargement lui permet d'envoyer des SMS gratuits de 16h à 7h les jours de semaine et 24/24h pendant le week-end et les jours fériés. De plus, Monsieur D. reçoit un crédit d'appels gratuits de 30 euros.

8. Divers

Aperçu de la plainte

Monsieur O. a parrainé trois de ses amis auprès de KPN-Tele2 afin de bénéficier d'une offre exceptionnelle, soit un PC portable de marque ACER. Malgré de nombreux contacts avec KPN-Tele2, il n'a jamais reçu son cadeau.

Commentaires

Après vérification, KPN-Tele2 a constaté que les « filleuls » de Monsieur O. n'ont pas rempli les critères demandés afin que le plaignant puisse profiter de l'action de « parrainage ».

Aperçu de la plainte

Monsieur B. gagne lors d'un concours organisé par un hebdomadaire une année gratuite d'abonnement à « Belgacom-TV ». Vu que le raccordement ne peut pas être réalisé chez Monsieur B., Belgacom offre deux mois de redevances à titre de compensation. Monsieur B. souhaite cependant bénéficier d'une intervention qui corresponde à la valeur du paquet gagné.

Commentaires

Suite à la première plainte directe, une compensation égale à quatre mois d'abonnement de base a été octroyée. Belgacom y a jointé une note de crédit supplémentaire afin que Monsieur B. reçoive un montant de 222 euros, équivalent au paquet gagné.

9. Questions de principe

Aperçu de la plainte

Monsieur W. s'étonne de ne plus trouver le détail de ses communications internationales sur la facture de Belgacom. Il espère que ses données personnelles ne vont pas se retrouver sur Internet. Pour obtenir l'information complète, il doit, à présent, déboursier 3€75 par facture et il s'étonne donc de ce changement unilatéral de contrat de Belgacom qui ne lui a jamais demandé son accord pour cette modification.

Commentaires

Belgacom confirme que les communications téléphoniques internationales sont regroupées par pays sur les factures papier et que les communications téléphoniques ne sont pas mises en ligne sur Internet. Il s'agit d'une possibilité de consulter celles-ci via les e-services auxquels seul le titulaire peut avoir accès, tout comme les applications PC banking. La nouvelle présentation des factures ne modifie en rien les conditions générales, ni le contrat.



Cependant, à titre commercial exceptionnel, le détail de la facture d'avril 2009 a été transmis gratuitement à Monsieur W.

Aperçu de la plainte

Monsieur M. se plaint du fait que les nouveaux clients de KPN-Tele2 bénéficient de meilleures conditions que les clients existants pour une formule tarifaire identique. Ainsi, les clients déjà existants ne disposent que du quart du volume de téléchargeement proposé aux nouveaux clients.

Commentaires

KPN-Tele2 donne des renseignements sur la formule d'abonnement de Monsieur M. KPN-Tele2 regrette que Monsieur M. soit mécontent et lui accorde, pour des considérations commerciales, 10 euros de réduction par mois.

10. Vie privée

Aperçu de la plainte

A plusieurs reprises, Monsieur B. a été « harcelé » par téléphone par la société Tele2. Il lui a été conseillé de s'inscrire sur la liste Robinson. Récemment, il a de nouveau été contacté. Il se demande s'il existe une loi pour arrêter de telles pratiques.

Commentaires

KPN-Tele2 confirme que le nécessaire a été fait afin que Monsieur B. ne soit plus importuné par son call center.

Aperçu de la plainte

Le numéro d'appel de Madame A. a été modifié le 19 avril 2009 par des inconnus. Madame A. souhaite, par conséquent, obtenir toutes les informations nécessaires de la part de Base concernant la demande et l'identité de la personne concernée.

Commentaires

Base confirme que son service clientèle a été contacté par une tierce personne. L'individu s'est fait passer pour l'époux de Madame A. Base assure que des mesures ont été prises pour qu'à l'avenir, de telles situations soient évitées. Le numéro d'appel de Madame A. n'a pas pu être réactivé.

11. Gestion des données

Aperçu de la plainte

Monsieur R. s'est rendu en téléboutique pour passer de l'ADSL Go à l'ADSL light afin de limiter ses factures. L'employé a encodé la modification sans préciser que le plaignant allait perdre les avantages financiers de l'I-Talk. S'apercevant du problème, Monsieur R. a demandé l'annulation de la modification pour revenir à son abonnement initial. Le lendemain matin, Monsieur R. constate que son téléphone est inutilisable et depuis quatre jours, il tente en vain de récupérer sa connexion.

Commentaires

Belgacom précise que le service I-Talk n'est plus commercialisé depuis avril 2009 et qu'il est donc impossible d'introduire une nouvelle demande. Suite à l'intervention du service de médiation, Belgacom a envoyé un technicien en vue de proposer une solution qui convienne au plaignant et a établi une note de crédit eu égard aux problèmes rencontrés.

Aperçu de la plainte

Le raccordement de Madame D. a été coupé par Telenet, en raison de l'enregistrement erroné d'un déménagement. Madame D. doit, malgré tout, envoyer un courrier recommandé à Telenet pour faire rétablir le raccordement.

Commentaires

Telenet signale que les produits ont immédiatement été réactivés à l'adresse correcte. De plus, Madame D. a reçu, en guise de compensation des désagréments subis, un mois d'abonnement gratuit à Internet et à la télédistribution, ainsi que six semaines d'abonnement de téléphonie gratuit.

12. Suivi des plaintes

Aperçu de la plainte

A la suite d'une première plainte introduite auprès du service de médiation, Monsieur P. devait recevoir un remboursement de la part de Voo. Il s'étonne de ne pas avoir été remboursé.

Commentaires

Voo confirme que le nécessaire a été fait pour que le remboursement puisse être effectué.

Aperçu de la plainte

Euphony facture à Madame C. une indemnité de rupture suite à la résiliation de son abonnement ADSL, malgré qu'il lui ait été communiqué au préalable que cette résiliation pourrait être effectuée gratuitement. Madame C. souhaite, dès lors, qu'il soit procédé à une rectification.

Commentaires

Euphony déplore le malentendu qui s'est produit dans le dossier de Madame C. Les rectifications nécessaires ont été effectuées et, par conséquent, Madame C. a reçu une note de crédit pour les frais de rupture facturés.

13. Equipements terminaux

Aperçu de la plainte

Monsieur S. n'a pas pu acquérir l'i-Phone 3G au prix de 525€ au Mobistar Center de B. car il devait obligatoirement opter pour un abonnement « spécial » ou acheter un pack plus cher comprenant des accessoires qui ne l'intéressaient pas.

Commentaires

Mobistar regrette sincèrement les difficultés rencontrées par Monsieur S. lors de l'achat de l'i Phone. Mobistar ajoute qu'un compte-rendu de la situation a été fait au responsable et les mesures nécessaires ont été prises. Afin de dédommager le plaignant des inconvénients rencontrés, Mobistar a décidé d'accorder un geste commercial de deux mois d'abonnement gratuit.

Aperçu de la plainte

Monsieur N. rentre pour réparation le GSM de son fils dans une téléboutique de Belgacom. Au bout de deux mois, il apprend que l'appareil est irréparable et qu'il recevra ainsi un nouvel appareil GSM. Pourtant, il faut encore plus d'un mois avant que Monsieur N. ne reçoive le nouvel appareil GSM.



Commentaires

Belgacom s'excuse du désagrément et de la mauvaise communication de ses services. De plus, il est confirmé que Monsieur N. a reçu un nouveau GSM comparable.

14. Dommages suite à des travaux d'infrastructure

Aperçu de la plainte

Depuis cinq semaines, les ouvriers de Belgacom ont laissé sur le trottoir de Monsieur P. des gravas, les travaux sont pourtant achevés et le trottoir a été rebouché. Le plaignant ne peut plus accéder à son garage et l'herbe y est dégradée.

Commentaires

Belgacom confirme, à présent, que les lieux ont été remis en état par son sous-traitant. En ce qui concerne l'herbe, la société précise que l'endroit a étéensemencé mais qu'elle ne peut en assurer l'arrosage.

Aperçu de la plainte

Les lunettes de Monsieur S. ont été abîmées lors de travaux effectués par un technicien de Telenet. Les dommages ne semblent pas être réparables par un opticien de sorte que Monsieur S. souhaite obtenir un remboursement.

Commentaires

Telenet a contacté le service responsable du remboursement des frais. Monsieur S. doit transmettre sa facture ainsi que son numéro de compte, afin que ce service puisse procéder au remboursement.

15. Informations générales

Aperçu de la plainte

Monsieur R. se demande s'il y a eu réellement libéralisation du marché des télécoms car dans les faits, il apparaît que Belgacom bénéficie toujours du monopole. En effet, abonné à KPN-Tele2, il a appris que Belgacom l'a connecté à 5km alors qu'il y a une borne à 160m de son domicile. Le service clientèle de Belgacom lui a promis une plus grande vitesse de connexion s'il devenait client chez Belgacom.

Commentaires

Après vérification, il ressort que le plaignant est bien raccordé via la borne se trouvant à +/- 150m de son habitation. Toutefois, le service ADSL n'a pas pu être raccordé sur cette borne et a du être activé à un répartiteur situé à une distance de 4km600. Belgacom s'étonne des propos tenus par un des agents et présente ses excuses pour ces informations erronées.

Aperçu de la plainte

Madame S. souhaite procéder à des adaptations à l'installation dans son magasin, mais elle ne dispose plus du mot de passe et de son login chez Belgacom. Après plusieurs tentatives pour l'obtenir par le biais du service clientèle, Madame S. n'arrive toujours pas à obtenir cette information.

Commentaires

Madame S. a finalement pris contact avec une téléboutique Belgacom située tout près de chez elle, où elle a reçu un nouveau mot de passe et login. Belgacom signale, par ailleurs, que Madame S. avait formé un mauvais numéro de contact.

16. Annuaires

Aperçu de la plainte

Monsieur B. souhaite recevoir gratuitement les annuaires. Lors d'un contact téléphonique avec Truvo, la société lui a conseillé de s'adresser à son opérateur actuel mais Scarlet ne s'estime pas responsable.

Commentaires

Suite à l'intervention du service de médiation, Monsieur B. a reçu l'annuaire téléphonique désiré.

/ B / Recommandations

1. Introduction

Le service de médiation ne peut évidemment pas trouver un arrangement à l'amiable pour chaque dossier. Comme il ressort du tableau 16, le service de médiation a formulé au total 810 recommandations en 2009. Nous examinons ci-dessous quelques recommandations marquantes et la suite donnée par l'opérateur concerné par lesdites recommandations.

2. Recommandations favorables au plaignant suivies par l'opérateur

Aperçu

Monsieur W. s'interroge sur certains postes tels que les frais de rappel, d'extension unitaire pour un maestro compact, de déplacement et d'installation qui lui sont portés en compte par Belgacom. A plusieurs reprises, Monsieur W. s'est adressé, sans succès, à Belgacom afin d'obtenir des explications à ce sujet. Après 2 mois, aucune correction n'est intervenue.

Point de vue de l'opérateur

Monsieur W. a reçu toutes les notes de crédit auxquelles il avait droit. Il a également dû recevoir, par e-mail, la réponse à ses dernières questions. Compte tenu de toutes les notes de crédit établies, la facture 58XX du 01 décembre 2008 reste due pour un montant de 344,40€. Si le client souhaite des explications supplémentaires au sujet de sa situation comptable, il peut contacter le service financier au 0800 33320.

Recommandation du service de médiation

Nonobstant les différentes notes de crédit établies, les explications fournies par Belgacom demeurent laconiques et ne permettent pas, en ce qui concerne la facturation, de lever l'ensemble des zones d'ombre.



Réponse finale de l'opérateur

Belgacom confirme que certaines zones d'ombre subsistent. C'est la raison pour laquelle, des notes de crédit supplémentaires ont été établies en faveur de Monsieur W.

Aperçu

Monsieur M. a résilié son abonnement au câble TV souscrit auprès de Voo. Les redevances afférentes à cet abonnement étant payables annuellement et de manière anticipative, Monsieur M. souhaite obtenir le remboursement des redevances postérieures à la résiliation.

Point de vue de l'opérateur

L'article 2.3.1 des conditions générales dispose que : « Dans l'hypothèse où un contrat à durée déterminée a été conclu, tout paiement initial par avance pour une période initiale obligatoire ne fera, en cas de résiliation anticipée, l'objet d'aucun remboursement ». Au vu de ces éléments, Voo regrette de ne pouvoir répondre favorablement à la demande de Monsieur M.

Recommandation du service de médiation

Le mécontentement de Monsieur M. est parfaitement compréhensible. En effet, il est difficilement concevable de retenir les redevances payées anticipativement alors que le service correspondant ne sera pas presté compte tenu de la résiliation. Pareille pratique s'apparente à un enrichissement sans cause.

Réponse finale de l'opérateur

Voo procédera au remboursement de la somme de 66,26€.

Aperçu

Monsieur R. a résilié les contrats qu'il avait précédemment souscrits auprès de Base. Le vendeur de Proximus lui a certifié que ses contrats pouvaient être résiliés sans frais. Or, Base refuse, précisément, d'entériner la résiliation sans frais des abonnements en question.

Point de vue de l'opérateur

Monsieur R. a souscrit deux contrats Base Gold et un contrat Base Platinum. Ces plans tarifaires sont toujours liés à une durée de 24 mois. Monsieur R. avait la possibilité de résilier ceux-ci sans frais de rupture de contrat après une période de 15 mois, conformément au point 10.3.2.3 des conditions générales. Les abonnements ayant été activés le 10/10/2008 et les 3 numéros portés vers un autre opérateur en date du 14/04/2009, il restait 9 mois d'abonnement avant d'atteindre la période de 15 mois. Les frais de rupture de contrat se calculent donc ainsi :

Pour le numéro 0495 xx : Base Platinum : 99€ fois 9 mois = 891€ ;

Pour le numéro 0485 xx : Base Gold : 40€ fois 9 mois = 360€ ;

Pour le numéro 0485 xx : Base Gold : 40€ fois 9 mois = 360€ ;

Pour le 0497 xx, les frais de rupture de contrat, non contestés, sont de 90€ (10€ fois 9 mois).

Recommandation du service de médiation

Bien que ces frais sont conformes aux conditions générales en vigueur auprès de Base, le service de médiation plaide pour une meilleure adaptation des frais de résiliation au préjudice réellement subi par l'opérateur. En aucun cas, les frais de résiliation ne devraient constituer pour les opérateurs une source de bénéfice ou de profit. Par ailleurs, l'importance des frais de résiliation est susceptible de représenter, pour certaines caté-

30



gories de personnes disposant de faibles ou moyens revenus, un élément dissuasif important et empêcher ceux-ci de tirer, pleinement, avantage de l'ouverture du marché des télécoms à la concurrence. Compte tenu de ce qui précède, le service de médiation recommande à Base d'annuler à hauteur de 50% les frais de résiliation réclamés à Monsieur R.

Réponse finale de l'opérateur

Base confirme que les frais de rupture de contrat ont été correctement facturés et qu'elle ne peut pas être tenue responsable des informations erronées communiquées par un opérateur concurrent.

Indépendamment de cela, Base a décidé, à titre exceptionnel, de réduire ces frais de moitié. Cela ne constitue donc pas une remise en cause de la manière dont sont calculés et facturés les frais de rupture de contrat mais un geste commercial effectué exceptionnellement.

Aperçu

Monsieur C. a demandé, à plusieurs reprises, à Scarlet de remplacer son contrat ADSL de type professionnel par un contrat ADSL traditionnel. Malgré de nombreuses relances, sa requête est demeurée sans suite. Finalement, Monsieur C. a, par courrier recommandé, résilié son contrat ADSL auprès de Scarlet. Monsieur C. conteste les factures établies par Scarlet postérieurement à ses demandes de modification et de résiliation.

Point de vue de l'opérateur

Avant même d'obtenir un accusé de réception de sa demande, Monsieur C. considère qu'il ne doit plus être facturé pour un abonnement ADSL Office mais bien pour un accès Scarlet ADSL traditionnel. Cela représente une différence non négligeable vu que l'abonnement pour particuliers revient à 25€/mois contre 259€/mois pour l'abonnement de type professionnel. L'ADSL traditionnel est indisponible dans la localité de Monsieur C., il n'a donc pas été possible d'effectuer le transfert et mettre fin à l'abonnement professionnel existant. A noter que, durant toute cette période, la société de Monsieur C. a continué à utiliser l'abonnement professionnel. En conclusion, Monsieur C. reste redevable de 1130,16 € TVAC.

Recommandation du service de médiation

La première demande de Monsieur C. remonte au début du mois de février 2009. La facturation aurait donc dû être adaptée dès le début du mois de février. Force est de constater qu'aucune suite utile n'a été réservée à cette demande. Par ailleurs, le fait que la formule ADSL traditionnelle ne soit pas disponible dans la localité de Monsieur C. constitue un fait propre à Scarlet et ce dernier ne devrait pas, en tout état de chose, en pâtir. Au minimum, Scarlet aurait-elle dû lui proposer une alternative ou tout simplement entériner la résiliation du contrat. Au lieu de cela, Scarlet a préféré maintenir la situation telle quelle et poursuivre la facturation de l'abonnement ADSL Office. Compte tenu de ce qui précède, le service de médiation recommande à Scarlet de réduire à raison de 50% le montant actuellement ouvert.

Réponse finale de l'opérateur

Scarlet suit la recommandation émise par le service de médiation. Ainsi, une note de crédit de 565,08€, soit 50% du montant initialement réclamé a été établie. En conclusion, Monsieur C. est invité à régler, sans délai, la somme de 565,08€.

Aperçu

Monsieur S. conteste les frais de résiliation qui lui sont réclamés par KPN-Tele2. Monsieur S. a décidé de résilier son contrat suite aux multiples problèmes ayant affecté son raccordement téléphonique ainsi que sa connexion internet. Ces problèmes remontent au début du mois de septembre 2009. A plusieurs reprises, Monsieur S. a informé KPN-Tele2 des soucis rencontrés.

Point de vue de l'opérateur

Monsieur S. a contacté les services de KPN-Tele2 afin de faire part des problèmes afférents à son raccordement téléphonique. A l'issue d'une série de tests, KPN-Tele2 a décidé de lui envoyer un nouveau modem. Monsieur S. n'a pas essayé ce dernier et l'a renvoyé à KPN-Tele2. Par la même occasion, Monsieur S. a notifié la résiliation de son contrat. En conséquence, les frais pour résiliation anticipée sont dus et justifiés.

Recommandation du service de médiation

Sauf à pouvoir établir la prise en charge en temps utile du dérangement, le service de médiation recommande à KPN-Tele2 d'annuler les frais de résiliation portés en compte à Monsieur S.

Réponse finale de l'opérateur

Après une nouvelle analyse du dossier, KPN-Tele2 décide de ne pas facturer des frais de rupture et confirme que Monsieur S. ne lui est plus redevable d'aucune somme.

Aperçu

Monsieur L. souhaitait résilier son contrat chez Proximus et a donc vérifié sur son contrat quelles étaient les modalités de résiliation de ce dernier. Il y a lu la mention suivante, indiquée en petits caractères: « Si votre abonnement est conclu pour une durée déterminée, il sera à l'échéance, reconduit automatiquement pour une durée indéterminée. Votre contrat à durée indéterminée pourra être résilié à tout moment, sans indemnité au terme d'un délai de préavis d'un mois envoyé par lettre recommandée. » Monsieur L. a donc résilié son contrat en tenant compte d'un délai de préavis d'un mois, même s'il n'était pas encore client chez Proximus depuis un an. Quel ne fût pas son étonnement, lorsque Proximus lui a facturé des frais de rupture de 145 euros.

Point de vue de l'opérateur

Proximus a prétendu qu'il avait été mis fin prématurément au contrat et que les frais de rupture étaient donc justifiés.

Recommandation du service de médiation

N'étant pas parvenu à réconcilier les deux parties pendant la phase de conciliation, le service de médiation a conclu dans sa recommandation que la clause relative à la reconduction tacite figurant sur le contrat n'était pas conforme aux prescriptions légales (pas dans un cadre et séparé du texte du contrat) et a, par conséquent, compris la mauvaise interprétation du plaignant de cette clause rédigée de manière équivoque. Le service de médiation a recommandé à Proximus de créditer les frais de rupture.

Réponse finale de l'opérateur

Proximus a décidé de suivre cette recommandation et a crédité les frais de rupture.



Aperçu

Monsieur V. conteste les frais de rupture de 150 euros que lui facture Mobistar suite à sa résiliation et à son passage à Base. Le plaignant estime que Mobistar n'est pas en mesure de soumettre un document légalement contraignant établissant un engagement contractuel de Monsieur V. avec Mobistar.

Point de vue de l'opérateur

Mobistar estime que Monsieur V. a donné par téléphone son accord pour une prolongation de contrat.

Recommandation du service de médiation

Le service de médiation a recommandé à Mobistar de créditer les frais de rupture. Le service de médiation estime, en effet, que Mobistar n'a pas respecté les dispositions légales relatives à la vente à distance et que l'opérateur se base donc, à tort, sur l'accord téléphonique de Monsieur V. pour une prolongation de contrat de 24 mois.

Réponse finale de l'opérateur

Mobistar a décidé de suivre cette recommandation et a crédité les frais de rupture.

Commentaires du service de médiation

Le service de médiation se réjouit évidemment du fait que Mobistar a, dans ce dossier, après un point de vue négatif, néanmoins changé d'avis suite à une recommandation. Toutefois, il ressort du nombre de plaintes que le service de médiation reçoit chaque année concernant cette problématique, que Mobistar ne change pas ses procédés de vente à distance et que ce type de plaintes va donc continuer à se répéter. Ces plaintes aboutissent sans cesse au service de médiation en raison des services de première ligne qui laissent à désirer (voir le chapitre 5 du présent rapport annuel). Le service de médiation recommande à Mobistar d'utiliser la vente à distance en se conformant aux dispositions légales et, en cas d'irrégularité, à toujours créditer les frais de rupture pour une plainte en première ligne.

Aperçu

Monsieur D. a décidé de passer à Telenet car, en se fondant sur les informations figurant sur le site Internet de cet opérateur, il estimait avoir droit au tarif social. Il pouvait présenter une attestation prouvant son handicap qui, selon les informations figurant sur le site Internet, faisaient de lui un bénéficiaire du tarif social. Pourtant, le tarif social lui a été refusé car le plaignant percevrait des revenus trop élevés. Ce dernier a souligné que cette condition ne figurait pas sur le site Internet de Telenet et a fait mention d'une publicité trompeuse.

Point de vue de l'opérateur

Telenet ne s'exprime pas à propos des informations disponibles sur le site Internet et estime ne pas être responsable des conditions fixées par l'IBPT pour l'obtention du tarif téléphonique social.

Recommandation du service de médiation

Le service de médiation n'a pas été en mesure de constater si le site Internet de l'époque n'indiquait, en effet, pas le plafond de revenus. Cependant, il est ressorti d'un mail du 13/10/2008 de Telenet adressé au plaignant et contenant une énumération des conditions pour pouvoir bénéficier du tarif téléphonique social, que Telenet ne mentionnait pas non plus la

condition relative aux revenus maxima. Le service de médiation a donc recommandé à Telenet de procéder au paiement d'une compensation afin de regagner la confiance de son client.

Réponse finale de l'opérateur

Telenet estime ne pas avoir commis d'erreur en renvoyant au site Internet de l'IBPT pour les conditions. Telenet reconnaît cependant qu'elle a omis d'informer Monsieur D. du plafond de revenus. Telenet a octroyé à Monsieur D. 3 mois d'abonnement téléphonique en guise de compensation.

Aperçu

En décembre 2008, Madame S. souscrit à un pack Numericable au prix de 39,90 euros comprenant Internet, la TV et la téléphonie. Ce n'est que le 11 février 2009 qu'un technicien est passé pour procéder à l'installation. Lors de la réception des factures, l'abonnement s'est avéré plus cher que convenu. De plus, des redevances d'abonnement ont été facturées pour les périodes durant lesquelles la plaignante ne pouvait pas bénéficier de ces services. Au vu des redevances d'abonnement élevées, seul le montant convenu a été payé par Madame S. Numericable envoie ensuite des factures rectificatives mais Madame S. refuse de les honorer et génère ainsi un solde impayé au moment où elle introduit également une plainte auprès du service de médiation. Numericable coupe sa connexion et facture à Madame S. des frais pour la désinstallation ainsi que le décodeur et la somme contestée dépasse ainsi rapidement les 400 euros.

Point de vue de l'opérateur

Numericable a informé le service de médiation qu'elle avait rectifié l'abonnement à titre de compensation pour la période d'indisponibilité des services et estime que le reste de la procédure s'est correctement déroulée étant donné que Madame S. ne payait pas correctement ses factures.

Recommandation du service de médiation

Le service de médiation a, après une intervention difficile, conseillé à Numericable de tenir compte des préoccupations et des arguments soulevés par Madame S., afin de créditer les coûts facturés à tort et de procéder à une réactivation, après que Madame S. ait payé les coûts dûment facturés.

Réponse finale de l'opérateur

Numericable suit la recommandation et crédite les frais contestés. Numericable signale qu'elle est disposée à reconnecter Madame S. si elle le souhaite toujours.

Commentaires du service de médiation

Plusieurs tentatives de médiation (e-mails et communications téléphoniques) ont été nécessaires pour convaincre Numericable d'envoyer son point de vue. Le service de médiation estime que c'est surtout la désinstallation à laquelle Numericable a procédé, sans concertation préalable avec son service, qui est inacceptable. Nous invitons Numericable à traiter les plaintes de sa clientèle avec le sérieux nécessaire tout en restant à l'écoute du client et en veillant à l'intérêt des deux parties.

Aperçu

Le GSM de Madame M. a été volé en Espagne le 8/02/2009 vers 16 heures. Par la suite, la fille de la plaignante a tenté d'atteindre à partir de 16h45 le numéro d'urgence de M1Call pour bloquer le numéro d'appel. Toutefois, personne n'a répondu à ce





numéro et, par conséquent, le numéro d'appel n'a pas pu être bloqué par téléphone. Puis, la fille de Madame M. a envoyé un e-mail vu qu'il n'était pas possible de bloquer le numéro d'appel par téléphone. Ce n'est que le 09/02/2009 vers 14h00 qu'elle a reçu un e-mail de M1Call confirmant que le numéro d'appel avait bien été bloqué. Entre-temps, le voleur a passé de nombreux appels avec le GSM et la consommation totale du mois de février a, dès lors, atteint un montant de 729,42 euros.

Point de vue de l'opérateur

M1Call a exigé une copie de la déclaration du vol à la police. La plaignante pensait que M1Call l'avait déjà reçue. Le service de médiation a renvoyé la déclaration à M1Call mais cette dernière n'a pas davantage collaboré par la suite.

Recommandation du service de médiation

Après avoir attendu deux mois, le service de médiation a rédigé une recommandation. Le service de médiation a considéré qu'il était établi que la plaignante avait fait tout ce qui était en son pouvoir pour faire activer le blocage de sa carte SIM chez M1Call et ainsi éviter un usage abusif de son GSM par le voleur. Le service de médiation a conseillé à M1Call de rembourser la plaignante à concurrence de 690,65 euros.

Réponse finale de l'opérateur

Le service de médiation n'a pas reçu de réponse dans les 20 jours ouvrables suivant la recommandation et a envoyé un rappel octroyant un nouveau délai de 20 jours ouvrables à M1Call. Le service de médiation n'a pas reçu de réponse définitive mais Madame M. a informé le service de médiation que M1Call avait effectué le remboursement.

3. Recommandations favorables au plaignant non suivies par l'opérateur

Aperçu

Monsieur C. conteste les frais de résiliation (270,29€) qui lui sont réclamés par Belgacom. Ces frais sont consécutifs à la résiliation de son abonnement Internet ainsi que de son abonnement à Belgacom TV.

Point de vue de l'opérateur

La prolongation du contrat Internet light était clairement indiquée sur la facture du 18/12/2008, avec la mention « nouveau contrat Internet 1 mois gratuit ». Dans l'explication des formules tarifaires et réductions, les dispositions relatives à cette mention étaient clairement exprimées. En conséquence, Belgacom maintient l'indemnité de rupture portée en compte.

Recommandation du service de médiation

Il est de jurisprudence constante que le paiement de la facture ne peut, s'agissant de personnes n'ayant pas la qualité de commerçant, être retenue comme présomption d'acceptation. Par ailleurs, sauf à pouvoir produire une quelconque confirmation (article 79, § 1^{er} de la loi sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur), il y a lieu d'annuler l'indemnité de rupture portée en compte à Monsieur C.

Réponse finale de l'opérateur

Belgacom a bien respecté l'article 79 § 1^{er} de la loi sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du

consommateur. L'octroi d'une réduction en remerciement de la prolongation du contrat a généré l'envoi automatique d'un courrier informant Monsieur C. et un rappel de cet avantage figure sur la facture du 18/12/2008. En conclusion, Belgacom maintient l'indemnité de rupture de 270,29€.

Aperçu

Monsieur S. conteste les frais de résiliation (2300,40€) qui lui sont facturés par Proximus.

Point de vue de l'opérateur

La facturation des frais de résiliation est parfaitement justifiée. Monsieur S. est, en sa qualité de client professionnel, redevable d'une indemnité correspondant à 75% du montant moyen des communications facturées pendant les trois derniers mois, multiplié par le nombre de mois restants, ainsi qu'une indemnité forfaitaire de 50€ par carte SIM pour les frais administratifs occasionnés par la résiliation anticipée.

Recommandation du service de médiation

Le service de médiation plaide pour l'instauration d'un plafonnement des frais de résiliation appliqués aux personnes ayant la qualité de commerçants. Par ailleurs, étant donné la conjoncture économique, le fait pour une entreprise de devoir payer une somme importante 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 entités économiques.

Compte tenu de ce qui précède, le service de médiation recommande à Proximus, d'annuler à hauteur de 50% les frais de résiliation réclamés à Monsieur S.

Réponse finale de l'opérateur

L'argumentation développée par le service de médiation est hors propos et irrecevable. Proximus se base sur des faits véridiques et concrets et non pas sur base de l'infrastructure économique.

Aperçu

Madame B. conteste les frais de résiliation de 186€ qui lui ont été portés en compte sur la facture du 01/01/2009.

Point de vue de l'opérateur

Madame B. a opté pour un contrat EuTalk et ceci pour une durée contractuelle de 24 mois. Par ailleurs, la cliente a complété et signé un formulaire de satisfaction par lequel elle déclare d'une part, avoir été renseignée quant au service proposé et, d'autre part, qu'il a été répondu à toutes ses questions. Le contrat ayant été résilié en novembre 2008, soit bien avant la date d'échéance, Euphony estime que la facturation des indemnités de résiliation est justifiée et par ailleurs conforme aux conditions générales du contrat.

Recommandation du service de médiation

Lors de la conclusion du contrat, il n'a pas suffisamment été tenu compte du profil de consommation de Madame B. Ainsi, le fait que la précitée est bénéficiaire du tarif téléphonique social n'a pas été pris en considération. En application de l'article 30 de la loi du 14 juillet 1991 relative aux pratiques du commerce, le vendeur doit, au plus tard au moment de la conclusion de la vente, apporter de bonne foi au consommateur les informations correctes et utiles relatives aux caractéristiques du service et aux conditions de vente compte tenu du besoin d'information exprimé par le consommateur et compte tenu



de l'usage déclaré par le consommateur ou raisonnablement prévisible. Par ailleurs, la durée du contrat souscrit, soit 2 ans, est critiquable à plus d'un égard.

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 avantage du libre jeu de la concurrence. Par ailleurs, si l'intéressée a la possibilité d'opter pour un contrat d'une durée inférieure à 24 mois encore convient-il de s'assurer que les promotions et avantages qui s'attachent aux contrats dont la durée est supérieure à 12 mois sont, mutatis mutandis, similaires à ceux prévus pour les contrats de 12 mois. En d'autres termes, 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 lésé en raison de la durée choisie. Bref, le contrat de 12 mois ne devrait pas être moins attractif commercialement que celui dont la durée excède 12 mois. Vu que l'essentiel des plaintes soumises au service de médiation à l'encontre d'Euphony concerne les frais de résiliation anticipée, le service de médiation recommande, à titre général, à Euphony d'envisager la possibilité de mentionner sur ses factures la durée minimum du contrat restant à courir de façon à réduire, précisément, le nombre de contestations à ce sujet. Il conviendrait également de ramener la durée des contrats à 12 mois.

Réponse finale de l'opérateur

Euphony est opposée à la recommandation émise par le service de médiation. Euphony précise que Madame B. avait la possibilité d'opter pour une durée contractuelle inférieure à celle choisie et ceci aux mêmes avantages.

Commentaires du service de médiation

Conformément aux articles 4 et 6 de l'arrêté ministériel 12 novembre 2009 fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques, celle-ci devra, à compter du 01/08/2010 et pour tout contrat à durée déterminée, mentionner la date d'échéance et ce, de manière bien lisible. Cette mesure déjà préconisée par le service de médiation permettra de réduire, considérablement, le nombre de litiges relatifs aux frais de résiliation anticipée.

Aperçu

Monsieur N. conteste les 10€ qui lui sont facturés par Base suite au remplacement de sa carte SIM acquise 6 mois plus tôt.

Point de vue de l'opérateur

Tout remplacement de carte SIM est payant (10€). Base peut déroger à ce principe lorsque la carte SIM est défectueuse après 10 jours mais pas après 6 mois. Il n'y a pas de garantie sur les cartes SIM.

Recommandation du service de médiation

En application de l'article 1649 quater du Code Civil, le vendeur répond vis-à-vis du consommateur de tout défaut de conformité qui existe lors de la délivrance du bien. Lorsque le défaut de conformité apparaît dans un délai de 6 mois à partir de la délivrance du bien, ce défaut est présumé exister au moment de la délivrance. Il s'ensuit que Monsieur N. est en droit d'invoquer, en janvier 2009, le défaut de conformité de la carte SIM acquise en juillet 2008. Conformément à l'article 1649 quinquies du Code civil, Monsieur N. est en droit d'obte-

nir le remboursement des frais inhérents à l'acquisition d'une nouvelle carte SIM. En conclusion, le service de médiation recommande à Base, de manière générale, de se conformer aux articles 1649 quater et suivants du code civil. Dans le cas précis de Monsieur N., le service de médiation recommande à Base de lui rembourser les 10€ payés lors du remplacement de sa carte SIM.

Réponse finale de l'opérateur

Base reste sur sa position.

Aperçu

A la suite de l'incendie de son logement, Monsieur S. a dû aménager dans un logement de transit. Vu qu'il ne lui était plus possible de bénéficier, dans son nouveau logement, de l'abonnement ADSL Go souscrit précédemment auprès de Belgacom, Monsieur S. a résilié son contrat auprès de l'opérateur précité qui lui compte des frais de résiliation.

Point de vue de l'opérateur

S'agissant d'un contrat d'une année, l'indemnité de rupture a été facturée et se justifie. Le fait de devoir quitter un domicile ne constitue pas un cas de force majeure retenu par Belgacom.

Recommandation du service de médiation

La position soutenue par Belgacom est conforme aux conditions générales. Cependant, certaines circonstances propres au cas d'espèce devraient conduire Belgacom à assouplir quelque peu sa position. Les circonstances ayant conduit à la résiliation anticipée du contrat susmentionné sont, en effet, indépendantes de la volonté de Monsieur S. En cas de « motif légitime » (est notamment considéré comme légitime : le décès, la mutation, le surendettement, le déménagement, le départ à l'étranger,...), le consommateur devrait pouvoir requérir la résiliation sans frais de son contrat. Pour ce motif, le service de médiation recommande à Belgacom d'annuler les frais de résiliation anticipée portés en compte à Monsieur S.

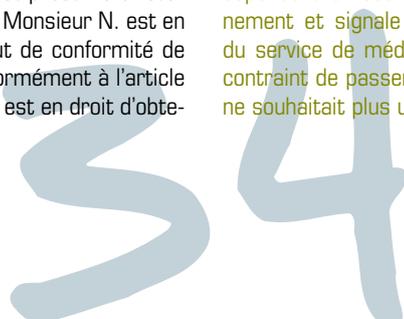
Réponse finale de l'opérateur

Belgacom maintient sa position. En effet, l'article 17 des conditions spécifiques relatives à Belgacom Internet 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. »

Par ailleurs, le fait de devoir quitter un domicile ne constitue pas un cas de force majeure ou de motif légitime retenu par Belgacom dans le cas d'une indemnité de rupture de contrat.

Aperçu

Fin 2008, Monsieur B. a eu un différend avec Proximus sur les produits data suite auquel Proximus avait suspendu la connexion GSM de Monsieur B. (plus possible d'établir des appels sortants). Le différend a été résolu. Monsieur B. continue cependant à recevoir des factures avec redevances d'abonnement et signale qu'il les conteste. Il déclare par le biais du service de médiation que, lors de la suspension, il a été contraint de passer chez un autre opérateur et a signalé qu'il ne souhaitait plus utiliser les services de Proximus.





Point de vue de l'opérateur

Proximus explique les crédits relatifs aux produits data contestés et déclare que le paiement des factures de la suspension reste dû. Proximus ne donne pas d'autres explications sur le passage à un autre opérateur et les motifs de la facturation pendant et après la suspension.

Recommandation du service de médiation

Le service de médiation comprend le mécontentement de Monsieur B. et déplore que Proximus n'ait pas accepté que les propos tenus par le plaignant signifiaient qu'il souhaitait résilier le contrat. Le service de médiation a conseillé à Proximus de créditer les factures établies après la suspension.

Réponse finale de l'opérateur

Proximus conclut que ce dossier n'apporte pas de nouveaux éléments susceptibles de modifier son point de vue en la matière et décide donc de ne pas donner suite à la recommandation.

Commentaires du service de médiation

Bien que le service de médiation mette pour la première fois en avant certains éléments dans ce dossier, Proximus indique que le dossier ne comporte pas de nouveaux éléments susceptibles de lui faire reconsidérer son point de vue. Le service de médiation déplore l'attitude rigide dont fait preuve Proximus. De plus, il ne s'agit pas d'un cas isolé. Le service de médiation invite Proximus à formuler une réponse motivée à la recommandation, comme prescrit, du reste, par la loi.

Aperçu

La connexion demandée en novembre par Monsieur P. n'est toujours pas en service à la mi-février en dépit de plusieurs tentatives de prise de contact avec EDPNet. En outre, EDPNet avait déjà envoyé des factures alors que la connexion n'était pas utilisable. Monsieur P. a annulé le contrat pour toutes ces raisons et s'est vu facturer des frais de rupture. Il s'est avéré pendant la procédure de traitement de la plainte que EDPNet avait envoyé le mot de passe nécessaire pour procéder à l'auto-installation à la mauvaise adresse e-mail qui avait été renseignée par Monsieur P. dans la commande. Monsieur P. se défend en alléguant que les factures ont, par contre, bien été envoyées à l'adresse e-mail correcte.

Point de vue de l'opérateur

EDPNet considère que Monsieur P. est entièrement responsable de la communication d'une adresse e-mail erronée et ne comprend pas ses arguments.

Recommandation du service de médiation

Le service de médiation déclare dans sa recommandation qu'il est incompréhensible qu'EDPnet n'ait pas procédé à l'adaptation de l'adresse e-mail de Monsieur P. dans tous les volets de ses fichiers. Si EDPnet avait bien effectué l'adaptation en question dans son intégralité, l'envoi des détails de configuration par EDPnet aurait encore pu réussir.

Réponse finale de l'opérateur

EDPNet a répondu : « Suite à votre recommandation, EDPnet souhaite à nouveau signaler qu'il n'est pas d'accord de supporter les coûts générés par ce dossier. Le client n'a visiblement pas correctement complété les données de contact. EDPnet ne peut pas en assumer la responsabilité ».





Commentaires du service de médiation

Le service de médiation comprend que EDPNet engage des frais pour une connexion pour laquelle le client ne résilie pas le contrat et souhaite ensuite répercuter ces coûts sur le client. Toutefois, le service de médiation appelle EDPNet, ainsi que tous les autres opérateurs, à tenir compte des dossiers individuels et à proposer des solutions à dimension humaine.

Aperçu

Madame L. change d'opérateur et conteste les 150 euros de frais de rupture facturés par Proximus. Selon Madame L., elle n'était plus liée par un contrat à Proximus. La plaignante réfute le fait qu'elle ait marqué son accord par téléphone sur une prolongation de contrat.

Point de vue de l'opérateur

Proximus n'a plus fourni d'informations complémentaires au service de médiation et a fait référence aux informations reçues par Madame L. dans sa plainte en première ligne.

Recommandation du service de médiation

Le service de médiation a conseillé à Proximus de créditer les frais de rupture, vu que Proximus ne prouve pas qu'elle respectait les dispositions légales en matière de vente à distance pour l'enregistrement de la prolongation du contrat. Le service de médiation estime que Proximus n'apporte pas la preuve de l'envoi de la lettre de confirmation et estime que le paiement de la facture –qui suit la communication téléphonique et/ou la lettre de confirmation –qui comporte une mention confuse et pas suffisamment précise, ne vaut pas comme acceptation de la prolongation du contrat.

Réponse finale de l'opérateur

Proximus répond que la lettre de confirmation a été envoyée et que le paiement de la facture avec mention constitue bel et bien une prolongation de contrat valide.

Commentaires du service de médiation

Le service de médiation estime déjà depuis 2005 que les pratiques de vente à distance de Proximus ne sont pas acceptables et pourtant Proximus ne change pas de procédé et prétend toujours que les prolongations de contrat téléphonique lient effectivement les clients. Entre-temps, les juges de paix ont confirmé l'opinion du service de médiation mais Proximus s'obstine. Le service de médiation constate aussi que Proximus évoque souvent dans son argumentation la vente à distance pour les clients Business (commerçants) à laquelle la LPCC qui règle la vente à distance ne s'applique pas et utilise, inversement, le paiement de factures par des particuliers comme preuve d'acceptation, alors que ce principe ne vaut que pour les commerçants (article 25 du Code de Commerce). Dans certains dossiers, il n'est heureusement pas nécessaire d'aller jusqu'à une recommandation lorsque Proximus indique elle-même que la charge de preuve n'est pas suffisante pour le contrat conclu et que les frais de rupture se créditent d'eux-mêmes. Il est regrettable que cet aspect ne soit pas toujours examiné en détail lors du traitement de la plainte de première ligne.

Aperçu

Madame W., une cliente résidentielle, a résilié ses trois abonnements chez Base pour passer chez un autre opérateur. Elle a réalisé qu'elle avait ainsi résilié les trois abonnements trop

tôt et a, selon ses propres dires, tenu compte du fait que des frais lui seraient facturés. La plaignante est partie du principe que cela coûterait 150 euros par abonnement. La plaignante n'est pas d'accord que les frais de rupture dépassent les 1200 euros et estime que ce n'est pas légal.

Point de vue de l'opérateur

Base explique que Madame W. a résilié ses contrats de 40 euros par mois 10 mois trop tôt. Base renvoie à ses conditions générales (article 10.3.2.3 – Si le client rompt unilatéralement l'abonnement avant l'expiration de la durée déterminée, il doit payer une indemnité égale à la redevance d'abonnement ou aux forfaits d'appel minimums pour la période courant jusqu'à la fin de la durée déterminée. Cette disposition ne s'applique qu'aux contrats d'abonnement de durée déterminée dont la durée maximale est de quinze mois ou moins. Pour les clients consommateurs ayant signé un contrat à durée déterminée supérieure à quinze mois, cette indemnité sera égale au montant que le client aurait dû payer s'il s'agissait d'un contrat de quinze mois.

Recommandation du service de médiation

Le service de médiation a recommandé à Base de réduire l'indemnité de rupture pour chaque numéro à 150 euros, en alléguant que le montant de l'indemnité de rupture est excessif, surtout pour un client résidentiel, et crée donc un déséquilibre entre Base et l'utilisateur. En appliquant ce type de calcul, Base entrave, en effet, la liberté du client de changer d'opérateur. Le service de médiation conseille donc à Base sous la forme d'une recommandation générale d'adapter ses conditions générales en réduisant fortement l'importance des indemnités de rupture.

Réponse finale de l'opérateur

Base n'a suivi ni la recommandation spécifique, ni la recommandation générale. En réponse à la recommandation spécifique, Base a, à nouveau, renvoyé à ses conditions générales, sans évoquer la question du caractère excessif ou non du montant et le déséquilibre possible entre Base et Madame W. Base n'a pas répondu à la recommandation générale.

Commentaires du service de médiation

Le service de médiation a déjà expliqué ci-dessus – sous la rubrique des recommandations suivies par l'opérateur – un exemple où Base avait effectivement réagi favorablement à la même demande. Le service de médiation ne comprend pas la conduite incohérente de Base. De plus, le service de médiation déplore le fait que Base ne réfute pas les arguments du service de médiation par des arguments pertinents. Le service de médiation invite Base à prêter plus attention à cet aspect à l'avenir. Le service de médiation souhaite encore formuler à cet égard une remarque sur les termes utilisés dans l'article 10.3.2.3 des conditions générales. Si on les lit attentivement, il faut en conclure que la résiliation de 24 mois de contrat est en fait gratuite au bout de 15 mois et que, par conséquent, des frais de rupture sont uniquement facturés en cas de résiliation durant les 15 premiers mois. Base crée ainsi une durée de contrat fictive pour décourager les clients de changer d'opérateur. Le service de médiation désapprouve ce comportement et estime qu'il s'agit là d'une clause abusive au sens de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur.



Aperçu

Madame T. ne marque pas son accord sur les déconnexions de ses différents produits pratiquées par Telenet suite au non-paiement de plusieurs factures résultant d'une facture de télé-distribution impayée. La facture n'a pas été payée parce qu'elle n'a pas été reçue et que la domiciliation pour Internet et le téléphone n'a pas pu être activée pour le service de télédistribution.

Point de vue de l'opérateur

Telenet estime avoir agi correctement et confirme que, pour la télédistribution, une domiciliation bancaire est également nécessaire sur un compte séparé et que les facturations peuvent toujours être consultées en ligne. Telenet nie le fait que les services de téléphonie et d'internet aient été coupés en janvier 2009, en même temps que la télédistribution et que c'était probablement un dérangement qui en était la cause et que Madame T. aurait dû le signaler. Telenet estime que le non-paiement des factures par Madame T. après janvier n'était pas justifié non plus.

Recommandation du service de médiation

Le service de médiation a conseillé à Telenet de créditer toutes les factures impayées et d'octroyer une compensation à la plaignante. Le service de médiation a estimé que Telenet avait enfreint l'article 119 en déconnectant les produits Internet et téléphonie pour une facture de télédistribution impayée. La déconnexion ne peut être effectuée que par le service concerné. La déconnexion de la télévision n'a pas non plus été effectuée dans les formes (sans avertissement - pas de preuve de Telenet).

Réponse finale de l'opérateur

Telenet n'était pas disposée à revoir sa position.

Commentaires du service de médiation

Le service de médiation considère que ce dossier prouve que Telenet applique toujours (voir nos rapports annuels précédents) des procédures de facturation injustifiées et/ou équivoques en faisant, par exemple, valoir une domiciliation existante non applicable à tous les produits d'un client. Les plaintes établissent souvent que Telenet donne des explications sur certaines procédures dont les clients ne sont pas informés et dont Telenet ne les a pas non plus informés au préalable. Dès que Telenet estime que ces procédures sont suivies, elle est rarement disposée à revoir sa position et/ou à faire un geste commercial en octroyant le bénéfice du doute au plaignant. Le service de médiation invite Telenet à examiner les plaintes de manière plus positive et à tirer un enseignement des plaintes en rendant son système de facturation plus transparent.

4. Recommandations spécifiques devenues exécutoires suite à l'absence de réponse finale de l'opérateur

Aperçu

Madame V. conteste les SMS provenant du numéro court 9915. Madame V. prétend ne pas avoir été suffisamment informée quant aux modalités de désinscription aux services SMS concernés. Dès lors, Madame V. souhaite obtenir le remboursement des SMS qui ont continué à lui être facturés par Proximus.

Point de vue de l'opérateur

Proximus confirme qu'il y a bien eu, en l'espèce, un double « opt-in » (inscription et confirmation d'inscription) à partir du numéro d'appel de Madame V. et ce, en date du 18 avril 2009. Pour cette raison, Proximus n'est pas disposée à consentir un geste commercial ni une quelconque rectification dans ce dossier.

Recommandation du service de médiation

Le service de médiation estime, après analyse du message de confirmation adressé à Madame V., que les informations relatives aux modalités de désinscription ne sont pas suffisamment claires et explicites. En conséquence, le service de médiation recommande à Proximus de rembourser à Madame V. les frais inhérents aux SMS contestés.

Aperçu

Madame G. a souscrit un abonnement internet auprès de la société Dommel. Comme elle ne disposait pas d'une ligne chez Belgacom, une demande devait, en principe, être introduite auprès de cet opérateur. Manifestement, aucune démarche en ce sens n'a été entreprise par Dommel. Par contre, des frais d'activation, des redevances et finalement des frais de résiliation ont été portés en compte à Madame G. En conséquence, cette dernière réclame l'annulation des frais ainsi facturés.

Point de vue de l'opérateur

Dommel n'a pas transmis au service de médiation les éléments justifiant sa position en l'espèce.

Recommandation du service de médiation

Le service de médiation recommande la résiliation du contrat sans frais ainsi que le remboursement à Madame G. des montants déjà perçus en dédommagement des désagréments subis.

Commentaires

En cas de non-respect des délais impartis aux opérateurs pour notifier leur décision définitive, l'entreprise concernée s'engage à exécuter la recommandation (article 43 bis, § 5, alinéa 3, de la loi du 21/03/1991 portant réforme des entreprises publiques économiques). En règle générale, les recommandations formulées par le service de médiation demeurent rarement sans suite. En effet, la plupart du temps, l'absence de décision définitive résulte d'un oubli de la part de l'opérateur concerné ou de la méconnaissance de la loi instituant le service de médiation. Une fois informée des conséquences découlant de l'absence de notification d'une décision définitive, les opérateurs, dans leur grande majorité, appliquent, pour le cas concerné, les conclusions arrêtées par le service de médiation.

Aperçu

Monsieur P. rencontre des problèmes avec les raccordements qu'il a commandés chez Proximus pour un certain nombre de collaborateurs de son agence bancaire : le transfert de numéro traîne pour certains numéros, la facturation ne se déroule pas comme convenu, les détails des factures ne sont pas communiqués à la demande de Monsieur P.

Point de vue de l'opérateur

Le service de médiation ne reçoit aucun avis formulé de manière acceptable. Proximus informe seulement Monsieur P. que son consultant Proximus business suit l'affaire et qu'il



apporte les corrections nécessaires. Le gestionnaire de dossier qui se charge de la communication avec le service de médiation estime qu'il ne peut pas intervenir dans ce dossier. Monsieur P. continue cependant à rencontrer des problèmes et continue d'insister pour trouver une solution.

Recommandation du service de médiation

Vu que le service de médiation ne parvient pas à obtenir davantage de collaboration de la part de Proximus après lui avoir envoyé plusieurs rappels et avoir transmis le dossier à des niveaux supérieurs au sein de Proximus, le service de médiation se voit contraint d'établir une recommandation, uniquement fondée sur les allégations de Monsieur P. dans le dossier. Le service de médiation a conseillé à Proximus de dresser des factures détaillées avec les adresses de facturation correctes et de les remettre tant à Monsieur P. qu'aux personnes concernées dès la signature du contrat, de facturer les tarifs exacts ainsi que d'exécuter les notes de crédit nécessaires, d'autoriser le plaignant à mettre un terme avec effet immédiat à tous les contrats raccordés au réseau Proximus et de procéder au transfert vers un autre opérateur sans indemnité de résiliation.

Réponse finale de l'opérateur

Même après la recommandation, Proximus s'abstient de répondre à Monsieur P. et au service de médiation. La recommandation est devenue exécutoire mais, pourtant, Monsieur P. a informé le service de médiation que Proximus n'y a toujours pas donné suite. Le service de médiation a conseillé au plaignant de soumettre au juge le titre exécutoire du service de médiation (à savoir l'exécution obligatoire de la recommandation sans suite).

Commentaires du service de médiation

Le service de médiation est mécontent de l'attitude de Proximus dans ce dossier. Bien que dans le cadre de la plupart des plaintes traitées par le service de médiation, Proximus coopère de manière raisonnable, il apparaît, dans ce dossier, que les compétences du service de médiation n'ont absolument pas été respectées par Proximus. Le service de médiation invite Proximus à faire preuve d'une totale collaboration pour l'ensemble des plaintes.

Aperçu

Le plaignant ne marque pas son accord sur la facturation de la caution du modem. Sa télévision a été coupée alors qu'il avait contesté la facture.

Point de vue de l'opérateur

Numericable reconnaît son erreur et prétend qu'elle va créditer la caution (99 euros) et la déduire de la prochaine facture. Numericable promet d'envoyer le plus rapidement possible un technicien qui se chargera de réactiver la télévision. Numericable octroie un mois d'abonnement pour les désagréments subis. Le plaignant est satisfait du règlement et promet de payer le solde impayé restant après avoir reçu la facture en question avec la note de crédit promise. Il est procédé à la réactivation mais, à peine un mois plus tard, la télévision est à nouveau coupée à tort. Le service de médiation prie Numericable de réactiver la ligne, sans résultat. Depuis lors, Numericable n'a plus répondu et le plaignant a insisté pour résilier son contrat sans frais.

Recommandation du service de médiation

Vu que Numericable n'a plus donné de nouvelles au service de médiation pendant les 4 mois qui ont suivi son point de vue et a pris en otage le plaignant en procédant à une coupure injustifiée, le service de médiation a conseillé à Numericable d'accorder la résiliation sans frais à partir de la coupure du raccordement TV (sans autres formalités) et de créditer le montant impayé, y compris les frais de mise en demeure en l'absence d'une ou plusieurs factures et/ou d'une note de crédit.

Réponse finale de l'opérateur

Numericable n'a pas envoyé de réponse à cette recommandation au service de médiation et celle-ci est donc devenue exécutoire. Le service de médiation ignore si le plaignant a été contraint d'imposer cette exécution en passant par le tribunal ou si Numericable a fini par suivre la recommandation.

Commentaires du service de médiation

Cet exemple montre également qu'il était nécessaire d'introduire en 2006 une disposition légale sur l'exécution obligatoire des recommandations en l'absence d'une réponse d'un opérateur. En mai 2009, le service de médiation a, cependant, eu une conversation constructive avec Numericable et la collaboration s'est ensuite, à nouveau, déroulée plus facilement.



4

HAUSSE NOTABLE DU NOMBRE DE PLAINTES CONTRE LES OPÉRATEURS DE TÉLÉPHONIE MOBILE

/ A / Introduction

Nous avons observé en 2009 une hausse notable du nombre de plaintes introduites auprès du service de médiation contre les principaux opérateurs de téléphonie mobile et ce, tant en chiffres absolus qu'en pourcentage. Cette hausse est surtout importante chez Mobistar (4.498 plaintes contre 3.325 en 2008) et Proximus (4.052 plaintes contre 2.882 en 2008). L'évolution du nombre de plaintes introduites à propos de Base (863 plaintes en 2009 contre 727 plaintes en 2008) est beaucoup moins marquée.

Cette tendance a poussé le service de médiation à examiner plus en détail les principaux thèmes de plaintes relatifs aux opérateurs de téléphonie mobile.

La majorité des plaintes a, pour ce qui concerne l'ensemble des trois opérateurs, trait à la facturation et aux questions contractuelles. Ce sont surtout la facturation des frais de rupture et des réclamations portant sur l'arrêt d'abonnements qui, en 2009, sont à l'origine d'un grand nombre de plaintes déposées tant à l'encontre de Mobistar (1.553 dossiers), que de Proximus (1.355 dossiers) et, dans une moindre mesure à l'encontre de Base (210 dossiers). Nous retrouvons une disparité similaire dans la répartition du nombre de plaintes relatives aux services SMS payants : Proximus occupe, à ce niveau, la première place avec 860 plaintes, avec dans son sillage Mobistar (696 plaintes), alors que Base (179 plaintes) est moins concernée. D'un point de vue statistique, les deux thèmes de plaintes susmentionnés constituent les principaux problèmes notés en 2009 par le service de médiation en ce qui concerne les opérateurs de téléphonie mobile.

Tant pour les plaintes relatives aux frais de rupture et/ou questions contractuelles que pour les plaintes relatives aux services SMS payants, nous notons, au niveau quantitatif, une différence marquante entre les dossiers francophones et néerlandophones. Le nombre de plaintes néerlandophones introduites en 2009, pour le premier thème cité, s'élève pour tous les opérateurs de téléphonie mobile à 2.236 dossiers tandis que « seuls » 882 dossiers francophones ont été introduits. Cette différence est encore plus prononcée pour la catégorie des « services SMS payants » : en 2009, 1.568 plaintes néerlandophones ont été enregistrées à cet égard et « seulement » 363 plaintes francophones.

Le présent chapitre se concentrera tout d'abord sur la problématique des services SMS payants, qui ont entraîné un nombre record de plaintes en 2009.

Il abordera ensuite un phénomène relativement nouveau, à savoir les plaintes qui portent sur l'Internet mobile. Bien que le nombre de plaintes introduites en 2009 concernant l'Internet mobile ne soit pas particulièrement élevé, le service de médiation a estimé nécessaire d'y consacrer une section du présent chapitre de son rapport annuel avec, comme objectif principal, d'y présenter quelques mesures préventives et questions prioritaires qui, espérons-le, contribueront à éviter une augmentation du nombre de plaintes.

Enfin, l'opérateur mobile Proximus a été à l'origine, dans la catégorie « indemnités de rupture et/ou questions contractuelles », de quelques centaines de plaintes en appliquant, en mai 2009, une hausse de prix qui a prêté à confusion. Nous détaillons ci-dessous plusieurs éléments concernant l'annonce de cette hausse de prix, les malentendus et les frais de rupture élevés contestés par plusieurs consommateurs ainsi que les méthodes de vente de Mobistar (l'opérateur qui a tenté d'en tirer profit). En effet, un peu plus tard, Mobistar a également appliqué une hausse de prix mais celle-ci n'a généré que peu de plaintes. Nous n'en parlerons donc pas davantage dans le reste du texte.

/ B / Plaintes relatives aux services SMS payants

1. Introduction

En 2009, le service de médiation a reçu, pour la troisième année consécutive, un nombre record de plaintes relatives aux services SMS (également appelés services SMS Premium). Au total, 1.931 dossiers ont été introduits auprès du service de médiation concernant ce thème de plaintes, qui nous occupe malheureusement déjà depuis des années. On remarquera le décalage entre le nombre de dossiers francophones (363) et le nombre de dossiers néerlandophones (1.568), qui reste pourtant sans explication. Notre décision de consacrer à nouveau un chapitre du présent rapport annuel à cette problématique se justifie tant par le nombre que par la nature des plaintes.

Quelques uns des services SMS ayant généré le plus de plaintes en 2009 seront examinés en détail ci-dessous. Nous attirerons ensuite l'attention sur un service précis, à savoir le service de chat érotique, et ce, pas tellement en raison d'un nombre élevé de plaintes mais plutôt en raison des frais importants qui caractérisent les plaintes relatives à ce service.

39



En 2009, le service de médiation a reçu 179 plaintes concernant les services SMS payants déposées contre Base, alors que Proximus et Mobistar étaient à l'origine de respectivement 860 et 696 plaintes de ce type. Selon nous, il est possible que cette différence importante ne soit pas uniquement imputable à la part de marché de ces opérateurs. Lors de l'examen des services SMS les plus controversés, nous nous sommes donc explicitement focalisés sur l'existence d'une différence éventuelle entre les différents opérateurs dans leur approche de cette problématique.

A travers ce chapitre, nous renvoyons plusieurs fois aux directives GOF (GSM Operators' Forum), qui peuvent être consultées sous forme de document à l'adresse <http://www.gofguidelines.be>. Cette forme d'autorégulation a déjà été examinée en détail dans nos rapports annuels précédents. Les directives GOF mises à jour sont en vigueur depuis le 15 mars 2008. Dans le rapport annuel 2008, le service de médiation a déjà conclu que, sur la base du nombre de plaintes introduites, cette réforme n'avait pas entièrement répondu aux attentes. Dans le présent chapitre, nous reformulerons nos conclusions sur les directives GOF mises à jour mais, cette fois, en nous basant sur les plaintes déposées en 2009.

Enfin, le service de médiation formulera un certain nombre de recommandations au secteur et énoncera quelques questions prioritaires à l'attention des consommateurs. Nous espérons que notre démarche aboutira à un infléchissement de la tendance à l'augmentation du nombre de plaintes déposées pour les services SMS payants.

2. Services SMS générant des plaintes

2.1. Quiz, test de QI

Exemple

« En surfant sur Internet, je tombe sur un quiz de test de QI. Bête comme je suis, je l'ai complété. Depuis lors, je reçois des messages SMS à des heures impossibles. Normalement, ma facture GSM s'élève à environ 5 euros. Le mois passé, elle a soudainement grimpé à 64 euros. (...) »

Commentaires

Les services SMS qui, en 2009, ont été à l'origine d'un grand nombre de plaintes concernaient les numéros courts 9989, 9511 et 9567. Les exploitants de ces services, Artiq Mobile, Blinky, Celldorado et Target Media, mitraillaient depuis les mois d'été de 2009 de nombreux utilisateurs Internet de pop-ups, les invitant à participer à ce qui semblait être une action ludique sans aucun but commercial. Chaque participant devait être informé de son QI sur la base des réponses données aux questions à choix multiple. Le résultat était transmis par message SMS, après que l'utilisateur ait au préalable complété son numéro GSM sur le site Internet. Plusieurs utilisateurs n'ont constaté qu'après la réception de leur facture télécoms suivante qu'ils avaient ainsi activé un service SMS payant.

Le fait que les fournisseurs aient imposé ce service aux utilisateurs Internet par le biais d'une publicité pop-up non

sollicitée implique une stimulation non sollicitée de participation au jeu, ce qui constitue une infraction à l'art. C.2.2. des directives GOF.

En outre, le service de médiation a pu constater que sur leurs sites Internet, les fournisseurs de services n'ont informé les participants des modalités de ce service qu'en faisant uniquement figurer une mention en petits caractères. Le service de médiation estime qu'il s'agit là d'une infraction à l'art. 2 de la loi sur les pratiques du commerce du 14 juillet 1991, étant donné que les fournisseurs de services n'ont pas indiqué les tarifs de manière suffisamment claire.

Il est ressorti d'une enquête plus poussée que d'autres irrégularités s'étaient encore produites au niveau de la procédure de souscription et plus précisément, en ce qui concerne la double confirmation de souscription (double opt-in), qui, selon les directives GOF, est obligatoire depuis le 15 mars 2008 pour les services d'abonnement. Il semblerait que le fournisseur de services ait envoyé tardivement ces confirmations de souscription par SMS de manière à ne pas informer les utilisateurs du fait qu'ils étaient sur le point de souscrire un abonnement et que ce service serait payant. Une telle méthode est contraire à l'art. B.3.2. des directives GOF.

De plus, il est ressorti des plaintes que de nombreux utilisateurs rencontraient des difficultés de désinscription et ce, plus particulièrement pour les services de Artiq Mobile, Blinky et Celldorado. Le fait que ces fournisseurs utilisaient deux numéros courts (9989 et 9511) pour un seul et même service n'y est pas étranger et a, manifestement, été source de confusion pour beaucoup d'utilisateurs.

Le service de médiation déplore le fait que la plupart des opérateurs aient adopté une attitude relativement laxiste vis-à-vis des fournisseurs de quiz, tests de QI. Cette attitude peu proactive explique immédiatement le nombre très élevé de plaintes déposées en deuxième ligne concernant les plaintes SMS relatives aux numéros courts 9989, 9511 et 9567.

Base a cependant anticipé une hausse inquiétante du nombre de plaintes de première ligne depuis début septembre 2009 et a décidé, après enquête, d'interdire temporairement à ces firmes l'accès à son réseau. Cette action a entraîné une baisse du nombre de plaintes, ce qui est une des raisons immédiates pour laquelle les clients de Base se sont, pour les plaintes de SMS payants en 2009, moins adressés au service de médiation que les clients des autres opérateurs de téléphonie mobile. Toutefois, il peut être signalé qu'un certain nombre d'utilisateurs Base ont, malgré tout, encore dû déposer une plainte en seconde ligne afin de récupérer des montants perdus et ce, en dépit du fait que l'opérateur s'était engagé à indemniser tous les clients lésés.

Le nombre de plaintes de la clientèle de Proximus et de Mobistar concernant les numéros courts 9989, 9511 et 9567 a été beaucoup plus important. La cause probable est double. D'une part, ces opérateurs ont apparemment pris moins de mesures efficaces et structurelles que leur concurrente Base. D'autre part, le traitement en première ligne des plaintes par Proximus et Mobistar a été particulièrement peu performant et il a donc été impossible d'empêcher leur transmission au



service de médiation. Suite à notre intervention, une grande majorité des clients lésés a finalement pu être indemnisée.

Les clients Telenet, qui ont été victimes de pratiques commerciales agressives des fournisseurs susmentionnés, se sont aussi rapidement adressés au service de médiation. Le traitement de ces plaintes a incontestablement montré que Telenet n'avait malheureusement pas comme priorité la lutte contre les abus en matière de services SMS. En outre, selon nos constatations, cet opérateur ne dispose pas, à ce jour, du savoir-faire nécessaire lui permettant d'examiner les plaintes comme il se doit. Par conséquent, le service de médiation n'a reçu que relativement peu de points de vue fondés de la part de Telenet concernant le traitement de ce type de dossiers. Tous ces éléments nous confortent dans la présomption que la qualité du traitement des plaintes de première ligne par cet opérateur relativement nouveau sur le marché de la téléphonie mobile laisse tout autant à désirer.

Les services SMS relatifs aux quiz de test de QI sont toujours actuellement actifs. Sous la pression du nombre élevé de plaintes, d'interventions de la cellule Direction générale Contrôle et Médiation du SPF Economie, et certainement aussi en raison des nombreux articles de presse consacrés à ce sujet, les fournisseurs de services communiquent, à présent, les informations avec plus de transparence via leurs sites Internet, ce qui a fait baisser de manière spectaculaire le nombre de plaintes de deuxième ligne depuis 2009.

2.2. Services « fantôme »

Exemple

« Le 22 décembre 2008, j'ai reçu mon décompte mensuel, qui s'élevait à 27,77 euros. Cela m'a semblé suspect. J'ai téléphoné à Proximus qui m'a dit que j'avais envoyé un SMS au numéro 9681, soi-disant pour un concours. Ils ne pouvaient pas y faire grand chose et m'ont dit qu'il s'agissait effectivement d'un montant élevé pour l'envoi d'un SMS pour un concours. (...) Le 21 janvier 2009, j'ai reçu mon décompte mensuel suivant, qui s'élevait désormais à 53,19 euros. J'ai vu sur ma facture 23 messages reçus à nouveau de la firme en question. 23 messages que je n'ai jamais reçus et que je ne veux pas recevoir non plus. Après réclamation chez Proximus, il s'est avéré qu'il s'agissait à nouveau de cette firme. Ils se contentent de transférer à Proximus et de me facturer des montants dont je ne suis absolument pas au courant. (...) Je ne participerai plus jamais à des concours, je ne l'ai fait qu'une fois et je n'ai jamais eu autant de problèmes que maintenant. »

Commentaires

Un nombre considérable de plaintes déposées principalement pendant la première moitié de 2009 portait sur le service SMS des numéros courts 9681/ 9039.

Après enquête, le service de médiation a constaté que chaque utilisateur potentiel de ce service controversé devait d'abord s'inscrire sur un site Internet donné, qui s'affichait probablement sous forme d'un pop-up sur l'écran des utilisateurs, qui ne se doutaient de rien. Plusieurs services comme les messages de sonneries, de logos et d'horoscope ont été envoyés à titre d'abonnement et sous la forme d'un lien WAP aux utilisateurs qui avaient laissé leur numéro de GSM sur le site Internet.

De nombreuses plaintes ont établi que beaucoup d'utilisateurs n'avaient pas reçu ces liens WAP. Dans le meilleur des cas, ils ne se sont rendus compte de la facturation par leur opérateur de coûts pour un véritable « service fantôme » qu'après avoir reçu leur facture suivante.

Le service de médiation explique cette situation par le fait que les appareils des plaignants concernés, soit ne supportaient pas les liens WAP, soit n'étaient pas paramétrés à cet effet. Certains types (plutôt d'anciens types) d'appareils GSM ne disposent pas de l'équipement technique pour recevoir des liens WAP. Si une entreprise propose des services SMS à l'aide de liens WAP, elle est, pour des raisons évidentes, obligée de prévenir les utilisateurs potentiels, via son site Internet ou des publicités, de l'incompatibilité de certains types d'appareils GSM. En principe, les utilisateurs potentiels doivent également pouvoir vérifier si leur appareil peut recevoir ou non des liens WAP. Une enquête menée par le service de médiation a révélé que le fournisseur (Echovox) avait, en l'espèce, attiré l'attention des utilisateurs via un texte continu indiqué uniquement en petits caractères sur son site Internet et signalant que ce service était fourni à l'aide de liens WAP.

Le service de médiation se doit, en outre, de souligner que le fournisseur de services en question a également dissimulé d'autres informations importantes à l'attention des utilisateurs. Plus concrètement, ces derniers n'étaient pas du tout clairement informés des modalités de désinscription ou de résiliation à ces services SMS. Il n'est pas question d'une mention de ce type sur le site Internet, ce qui est contraire à l'art. B.2.4. des directives GOF. Les informations relatives aux modalités de désinscription envoyées aux utilisateurs sont cryptées, ce qui constitue une infraction à l'art. B.3.2. des directives GOF.

Dans ce cadre, il est important de mentionner que le fournisseur de services Echovox a été interpellé par la cellule Direction générale Contrôle et Médiation du SPF Economie pour ce qui concerne l'information figurant sur l'un de ses sites Internet et qui avait trait à un autre service SMS. A l'époque, il s'est, en effet, également avéré que le fournisseur de services ne mentionnait pas clairement certaines informations essentielles sur son site Internet. Ces faits ont été consignés en détail dans le rapport annuel de 2007.

Malgré ces manquements sérieux au niveau de la communication d'informations par le fournisseur de services, les opérateurs n'ont pas crédité les factures contestées pour ce qui concerne le service SMS du numéro court 9681/ 9039.

2.3. Services de chat érotique

Exemple

« J'ai répondu à une annonce par SMS au numéro 7404. Cette annonce m'indiquait que chaque message me coûterait 1,50 euros, sans donner plus d'explications. Ma facture du 16 avril 2009 s'élevait à 1.273,50 euros. Visiblement, je paie aussi pour les messages reçus. (...) »

Commentaires

Le service de médiation reçoit chaque année plusieurs plaintes d'utilisateurs qui, suite à leur participation à un service de chat organisé par SMS, ont été confrontés à une facture qui



était généralement faramineuse. Il arrive souvent que les participants à ces services reçoivent des factures s'élevant à plusieurs milliers d'euros, notamment parce que tant les messages sortants que les messages entrants sont facturés à un tarif élevé. Dans un dossier introduit en 2009, un montant facturé d'environ 21.000 euros a fait l'objet d'une plainte.

Les frais exceptionnellement élevés, qui sont régulièrement générés dans le cadre de la participation à des services de chat érotique, peuvent, dans une certaine mesure, être considérés comme une sorte de crédit accordé aux utilisateurs, sans examen préalable de leur solvabilité. Il est évident que ces pratiques ne sont pas justifiées au niveau éthique et ne correspondent pas à la réputation des principaux fournisseurs de télécommunications.

Le service de médiation est, dès lors, partisan d'un système où les opérateurs veilleraient à ce que les frais de participation à ce type de services soient proportionnels à la valeur ajoutée (limitée) de ces services pour l'utilisateur. Le service de médiation considère qu'il y a lieu d'introduire concrètement une procédure attirant l'attention de l'utilisateur sur les conséquences financières de sa participation après qu'un montant maximum de 50 euros ait été atteint et n'autorisant la reprise de la session qu'après que l'utilisateur ait donné son accord formel à cet effet. Le paiement d'une avance devrait, de préférence, être enregistré avant la poursuite du service.

Dans un certain sens, les opérateurs appliquent déjà dans la pratique un principe similaire lorsqu'une consommation inhabituellement élevée est constatée sur un raccordement. Dans de telles circonstances, les opérateurs contactent généralement leurs clients et demandent une avance. A défaut de paiement, les opérateurs procèdent le plus souvent au blocage du raccordement, afin d'éviter des coûts encore plus élevés. Une telle intervention qui s'inscrit, en outre, déjà dans le cadre des dispositions contractuelles des principaux opérateurs de téléphonie mobile, pourrait jouer un rôle important au niveau de la protection des consommateurs qui participent à tous les services SMS payants et plus particulièrement les utilisateurs de services de chat. Malheureusement, la pratique montre que les opérateurs ne préviennent pas toujours leurs clients (à temps) en cas de consommation élevée, ce qui prouve que le monitoring ne fait pas toujours l'objet d'un suivi aussi minutieux.

Les mesures préventives potentielles, qui visent à éviter l'apparition de frais excessivement élevés, ne se limitent pas à l'intervention par les opérateurs dans des services déjà activés. En effet, tout le secteur devrait accomplir beaucoup plus d'efforts afin d'informer, notamment, des tarifs pratiqués, les utilisateurs avant qu'ils ne participent à de tels services.

Il a également été révélé en 2009 que certains fournisseurs tentaient de contourner de manière frauduleuse le caractère payant des services de chat érotique. Certaines plaintes ont ainsi établi que ces firmes s'infiltraient dans des réseaux sociaux comme MSN et Netlog et y prenaient le profil d'un particulier. Les utilisateurs sont ainsi invités à faire la connaissance de femmes seules en correspondant par SMS. Bien que le plan de numérotation prescrive que les services de chat érotique doivent être offerts au format '7XXX', des citoyens ne se doutant de rien se voient d'abord demander d'appeler un numéro courant. Ce n'est que plus tard, après que des attentes aient

été suscitées, que la communication se poursuit via un numéro '7XXX' onéreux, entraînant des frais élevés.

Cela étant, dans la majorité des cas, les utilisateurs activent un service de chat érotique suite à une publicité parue dans un quotidien ou un magazine. Dans ce contexte, il est également constaté que les fournisseurs de services ne remplissent pas leurs obligations d'information vis-à-vis du consommateur. Il est ressorti des plaintes introduites en 2009 que le caractère commercial de ces services dans les annonces publicitaires était, en effet, souvent caché. Les frais de participation aux services de chat érotique, qui sont souvent proposés comme services de rencontre, sont trop souvent mal indiqués. Pourtant, les directives GOF obligent les fournisseurs à indiquer les prix à l'aide d'un pictogramme spécifique, dont la mise en page générale et même les liens sont déterminés. A son grand regret, le service de médiation doit, tout comme dans ses rapports annuels précédents, conclure que cet aspect d'auto-régulation n'est pas encore suffisamment respecté.

Bien que ces irrégularités aient été révélées en 2009 dans beaucoup de plaintes de seconde ligne, cela n'a pas incité Mobistar à indemniser les utilisateurs lésés. Proximus n'a crédité les factures contestées que dans un nombre limité de dossiers. Même après l'intervention du service de médiation, ces opérateurs ont, pour la plupart, estimé que les utilisateurs étaient responsables de leurs propres actes, quel que soit le contexte dans lequel le service en question ait été activé. Par contre, dans les cas où des irrégularités ont pu être prouvées, Base était généralement disposée à trouver un arrangement.

En 2009, Mobistar a consigné dans une note à l'attention du service de médiation qu'effectuer des recherches sur la manière dont ses partenaires commerciaux (les fournisseurs de services) faisaient de la publicité ne relevait pas de ses obligations. Le service de médiation déplore cette vision et continue de penser que les opérateurs doivent procéder à des adaptations des montants facturés, lorsqu'il est démontré que celle-ci résulte d'une publicité injustifiée. En outre, ils doivent, sur la base des constatations faites dans les plaintes, dans le délai le plus court possible, effectuer ou imposer des réformes structurelles afin d'éviter d'autres irrégularités à l'avenir.

3. Directives GOF mises à jour, dans la pratique

Les directives GOF réformées, qui sont en vigueur depuis le 15 mars 2008, ont déjà été examinées en détail dans le rapport annuel de 2008. Le but incontestable des adaptations était de communiquer des informations optimales au consommateur et ce, pas seulement parce que les fournisseurs de services d'abonnement sont désormais obligés d'utiliser le fameux 'double opt-in'. En théorie, ce principe consiste à ce que chaque utilisateur doive confirmer son inscription à un service SMS payant en ayant, entre-temps, été informé en toute transparence par un message standard envoyé par le fournisseur de toutes les modalités, y compris les tarifs.

Il ressort de la majorité des plaintes déposées en 2009 que les fournisseurs n'appliquent pas toujours (correctement)



cette procédure du double opt-in. Une enquête suite à certains dossiers a mis en évidence que des services SMS donnés étaient activés sans confirmation de l'inscription et, dans des cas extrêmes, même sans inscription.

Par rapport à 2008, le service de médiation constate que les fournisseurs sont de plus en plus créatifs pour contourner la procédure d'inscription prescrite. Plus haut dans ce chapitre, nous avons déjà évoqué la méthode utilisée par certains fournisseurs du quiz du test de QI, qui avait révélé que l'information avait été envoyée tardivement dans le cadre de la procédure du double opt-in. Nous avons retrouvé une autre application plus fréquente chez certains fournisseurs qui regroupent l'information obligatoire dans des messages purement commerciaux, ce qui affecte, dans une certaine mesure, la transparence et la lisibilité. Il est regrettable que les opérateurs ne forment généralement aucune réserve face au fait que leurs partenaires commerciaux ne respectent pas strictement la procédure du double opt-in.

Bien que certains articles des directives GOF donnent l'impression que chaque initiative pour l'activation de services SMS dépend de l'utilisateur final et que stimuler la participation à ces services n'est pas toléré, les plaintes déposées en 2009 établissent que la pratique s'écarte considérablement de la théorie. Nous avons déjà signalé plus haut dans le présent chapitre que la plupart des fournisseurs controversés imposent leurs services au moyen d'annonces pop-up par Internet. Cette pratique a connu une véritable percée en 2009. A notre avis, ce type de « recrutement » de clients n'est pas conforme aux dispositions prescrites dans les directives GOF. Malheureusement, tous les opérateurs considèrent que les annonces pop-up constituent une base légitime d'approche des utilisateurs potentiels. De plus, ils pensent que les pop-up ne portent pas préjudice aux principes des directives GOF.

Par ailleurs, le service de médiation souhaite dénoncer l'absence totale de quelques prescriptions spécifiques importantes relatives à l'organisation de services de chat érotique. Comme il pouvait déjà être déduit du chapitre précédent, c'est justement pour ce segment de marché qu'il est nécessaire de disposer d'une réglementation claire et ce, entre autres, à cause du risque important de frais élevés.

Un vent de réforme souffle actuellement et il se pourrait que les utilisateurs puissent désormais retrouver sur leurs factures télécoms les coordonnées des exploitants des services SMS facturés. En cas de contestation, les utilisateurs seraient encouragés à s'adresser directement aux fournisseurs et non plus au service à la clientèle de l'opérateur qui facture. Le service de médiation n'est pas favorable à cette procédure parce que la pratique a montré que les fournisseurs de services SMS payants sont difficilement joignables, exploitent parfois des numéros de contact onéreux, situés à l'étranger ou non, et n'offrent aucune garantie d'une approche correcte des plaintes. Prenons à titre d'exemple la décision prise en 2009 par Base de se charger désormais elle-même du remboursement des clients lésés et de ne plus laisser cette tâche aux fournisseurs de services, ceux-ci adoptant de plus en plus une attitude laxiste. Cette politique a permis à Base d'avoir une comptabilité correcte et d'établir des notes de crédit lorsque des frais de SMS sont indûment facturés. Si on utilise un système où

les plaintes ne sont plus adressées à la partie qui facture, cela entraînera probablement à nouveau des complications de facturation, vu que la chance que des plaintes fondées mènent à l'établissement de notes de crédit diminuera. En outre, nous craignons que les opérateurs omettent de suspendre la procédure de recouvrement pour les factures contestées, si une contestation est simplement notifiée à un fournisseur de services. Enfin, le service de médiation suppose que des mesures structurelles à l'encontre des pratiques illicites se feront plus rares suite à cette réforme, vu que les opérateurs seront encore moins informés des irrégularités.

4. Recommandations au secteur

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

Le service de médiation exhorte, en outre, tous les acteurs à prendre des mesures urgentes concernant la problématique des services de chat érotique, abordée en détail plus haut dans ce chapitre. Afin de lutter contre les montants facturés exorbitants et les frais disproportionnés, il est recommandé de développer un système avertissant les utilisateurs lorsque les frais atteignent 50 euros. Il est ensuite indiqué de désactiver le service sauf si l'utilisateur spécifie clairement qu'il souhaite poursuivre sa participation et le confirme moyennant le paiement d'une avance.

Ensuite, il convient d'exercer un contrôle plus étendu pour voir comment les fournisseurs de ces services attirent les clients. L'accent doit être mis sur une information la plus optimale possible du consommateur, non seulement sur le plan des tarifs et des modalités de participation mais aussi en ce qui concerne le caractère purement commercial des services en question.

Bien qu'en 2009, plus précisément durant la seconde moitié de l'année, les opérateurs (avec Base en tête) aient probablement pris plus de mesures structurelles que par le passé, il est recommandé d'intervenir de manière encore plus efficace en 2010. Il serait, par exemple, indiqué d'interdire plus rapidement l'accès au réseau aux fournisseurs qui travaillent de manière illicite. Il ne fait aucun doute que l'élaboration de sanctions obligatoires à l'encontre des contrevenants peut aussi apporter un certain soulagement. Le service de médiation estime que le fait que le secteur encouragera bientôt les utilisateurs à contacter d'abord le fournisseur de services au lieu de l'opérateur n'y contribue pas. Nous demandons donc au secteur de bien vouloir revenir sur cette mesure.

Enfin, le service de médiation rappelle sa requête explicite de porter plus d'attention à la qualité du traitement des plaintes de première ligne concernant les services SMS. Nous devons, une fois de plus, conclure au vu des plaintes de deuxième ligne reçues en 2009 que les plaignants sont trop rapidement renvoyés au service de médiation. Cela vaut dans une large mesure pour les clients de Mobistar, Proximus et Telenet. Au



fil des années, les opérateurs ont développé un système obligeant les fournisseurs de services à collaborer aux enquêtes portant sur la légitimité des services SMS payants. Les fournisseurs doivent, en plus d'une preuve de l'inscription par l'utilisateur, remettre un listing du contenu du trafic SMS contesté et ce, dans un délai limité. Ensuite, les opérateurs examinent les informations obtenues pour voir si elles sont conformes aux directives GOF. Il est ensuite décidé d'offrir ou non une indemnité à l'utilisateur en fonction des résultats de cette analyse. Toutefois, cette méthode ne semble être utilisée que lorsqu'un client fait appel au service de médiation. Selon toute vraisemblance, le nombre de plaintes de médiation continuera d'augmenter si les opérateurs n'utilisent pas leurs moyens d'investigation dans le cadre des plaintes de première ligne.

5. Questions prioritaires pour les utilisateurs

Le service de médiation estime nécessaire de soulever quelques questions prioritaires et d'adresser spécialement des recommandations aux utilisateurs afin de les préserver du phénomène du « bill shock ». Il est, en effet, ressorti des plaintes déposées en 2009 que de nombreux utilisateurs ne sont toujours pas familiarisés avec les règlements des services SMS payants et avec les modalités y relatives.

Tout d'abord, il est recommandé de faire preuve de vigilance en cas d'annonces pop-up invitant l'utilisateur à compléter son numéro de GSM. En effet, ce type d'annonces dissimule généralement le caractère payant des services en utilisant énormément de termes comme « gratuit », « free », etc. Dans le meilleur des cas, les tarifs réels sont indiqués en petits caractères à un endroit discret du site Internet.

Il faut également faire preuve de la prudence nécessaire pour les annonces figurant dans des quotidiens, des magazines et des médias audiovisuels. Il arrive souvent que le caractère commercial explicite des services soit dissimulé à l'aide de ce type de messages publicitaires, tout comme les tarifs de participation aux services SMS en question.

Ce sont surtout les utilisateurs, titulaires d'anciens appareils GSM, qui courent le risque que leur appareil terminal ne soit pas réglé pour certains supports utilisés par les fournisseurs pour distribuer leurs services. Il est, le cas échéant, recommandé de bien s'informer sur les éventuels problèmes de compatibilité et, en cas de doute, de ne pas s'inscrire aux services en question.

Les utilisateurs doivent mieux se rendre compte que, lorsqu'ils participent à quelque service SMS que ce soit, tant les messages sortants que les messages entrants sont payants. Le tarif par message varie entre 1 et 4 euros.

Sur le marché des services SMS payants, il existe une distinction entre les services d'abonnement et les services sans abonnement. Il est très important que le consommateur connaisse le type de service qu'il utilise, vu les différences considérables de règlements internes.

En principe, les services d'abonnement ne sont activés qu'après l'inscription et la confirmation de celle-ci par l'utilisateur. Ensuite, l'abonnement n'est désactivé qu'après l'envoi d'un message « stop » par l'utilisateur. Certains fournisseurs

de services utilisent des messages « stop » spécifiques mais en principe, il y a lieu de donner suite à toute demande de désinscription, quelle qu'en soit la forme. Toutefois, il est recommandé d'utiliser le code de désinscription universel « STOP », plutôt qu'une demande de désinscription formulée dans un contexte donné, vu que ce type de demande n'est pas reconnu par les systèmes informatiques des fournisseurs de services. En outre, il est important de savoir vers quel numéro court le message « stop » doit être envoyé. En effet, il arrive souvent qu'un seul et même service SMS utilise deux sortes différentes de numéros courts et que les messages « stop » soient uniquement validés à condition d'être envoyés vers un numéro spécifique. Les modalités de résiliation correctes ne sont généralement communiquées qu'une seule fois, juste après l'inscription. Il est donc essentiel de bien conserver cette information afin d'éviter de rencontrer des problèmes en cas de désinscription.

Les services sans abonnement sont généralement des services de chat au contenu érotique et ne nécessitent pas de double inscription et de désinscription par l'utilisateur. En principe, les fournisseurs envoient seulement un message de réponse pour chaque SMS envoyé. Pourtant, il est recommandé d'être attentif aux fameux messages incitatifs (teasing) dont le but est de pousser les utilisateurs à continuer à participer aux services de chat. Lorsque l'utilisateur donne suite à ces SMS « aguicheurs », la correspondance est immédiatement entretenue, ce qui entraîne des frais élevés.

D'autre part, le service de médiation tient à souligner que tout utilisateur peut s'adresser à son opérateur télécoms pour demander un blocage gratuit de tous les services SMS payants au niveau de sa carte SIM. Enfin, nous recommandons aux utilisateurs d'estimer la valeur ajoutée des services SMS avant de les activer, afin d'éviter toute déception à la réception de leurs prochaines factures.

/ C / Plaintes relatives à l'Internet mobile

1. Introduction

L'Internet mobile permet aux utilisateurs d'accéder à la toile à l'aide d'appareils GSM et d'ordinateurs portables. Bien que cette technologie soit très nouvelle dans notre pays et que seul un faible pourcentage de la population en fasse usage pour le moment, ce service a engendré, pour la première fois en 2009, un nombre substantiel de plaintes auprès du service de médiation.

Aussi, consacrons-nous une section du présent chapitre à ce thème en raison des montants élevés qui font généralement l'objet de ce type de plaintes.

Nous y examinons les plaintes, analysons et commentons les positions adoptées par les opérateurs. Sur la base des constatations faites en 2009, nous formulons à l'attention des opérateurs un certain nombre de recommandations en conclusion de la présente section. Comme une augmentation du nombre d'utilisateurs de l'Internet mobile est prévisible au cours des prochaines années, il nous apparaît nécessaire de



mettre également en avant quelques points prioritaires pour les utilisateurs. Nous espérons ainsi éviter une augmentation importante du nombre de plaintes concernant l'Internet mobile.

2. Formules tarifaires

Exemple

« Ma dernière facture Mobistar comprend des frais supplémentaires de 198 euros pour l'utilisation de 12Mb en trafic de données. Depuis quelques mois, je suis passé de la formule Max Pro à My15, car mon nouvel employeur devrait reprendre mon abonnement (...) Or c'est là que le bât blesse, car la consommation Internet de 12Mb me coûte 198 euros alors qu'un pack de 12 euros me donne accès à 200Mb. »

Commentaires

Les opérateurs offrent généralement toute une série de formules tarifaires parmi lesquelles les utilisateurs d'Internet mobile peuvent choisir. Certaines formules s'adressent aux grands consommateurs et offrent, contre un montant forfaitaire, une quantité considérable de volume de données. D'autres plans tarifaires impliquent le calcul des coûts sur la base du volume précisément consommé.

De nombreux utilisateurs se font conseiller par un vendeur pour les aider à choisir un plan tarifaire. Il ressort cependant des plaintes enregistrées en 2009 qu'il existe souvent un lien de cause à effet entre les plans tarifaires recommandés par les vendeurs et les factures élevées par la suite. Cette situation peut s'expliquer par le fait que les vendeurs ne sont pas à même de bien estimer les besoins individuels d'un client. La contribution du client à ce niveau est généralement limitée. Cela peut s'expliquer par le fait que le volume de données est, contrairement aux minutes d'appel, un concept abstrait dont il est difficile de déterminer à l'avance la consommation. Cette dernière dépend, en effet, plus des sites Internet visités, de la taille des fichiers téléchargés et de l'utilisation de programmes audiovisuels, que de la durée même des connexions data.

La plupart des utilisateurs ne réalisent pas toujours que, sur ce point, l'Internet mobile n'est pas comparable à l'Internet large bande. Les utilisateurs de l'ADSL et de l'Internet par le câble profitent pour la plupart d'un volume de téléchargement mensuel compris, qui multiplie le volume standard offert aux abonnés Internet mobile à condition qu'ils n'aient pas opté pour recevoir une facturation par unité de volume distincte (Kb ou Mb). De plus, la plupart des utilisateurs de l'Internet large bande reçoivent, contrairement aux internautes mobiles, de la part de leur fournisseur un avertissement lorsque le volume mensuel fixé a atteint sa limite.

Nous pouvons en conclure que tant les vendeurs que les utilisateurs ne sont en 2009 pas encore suffisamment informés des particularités de l'Internet mobile. Les factures inopinément élevées qui caractérisent l'Internet mobile s'expliquent en grande partie par une information générale déficiente du consommateur et par un choix erroné du plan tarifaire y afférent.

Lors du traitement des plaintes en médiation, tous les fournisseurs de l'Internet mobile ont compris la situation et ont, dans la plupart des cas, recalculé les factures contestées

en se basant sur le plan tarifaire le plus avantageux. Il est cependant regrettable que cette solution adéquate n'ait pas systématiquement été proposée dans le cadre des plaintes en première ligne.

3. Internet mobile à l'étranger

Exemple

« Il y a quelques mois, nous avons conclu un abonnement chez Proximus pour l'utilisation d'Internet à l'étranger via notre pc portable. Le responsable du magasin nous a vendu à cet effet un modem et a conclu pour nous un abonnement pour lequel nous devons payer chaque mois 75 euros et qui nous permettait, selon lui, de surfer sans limite à l'étranger. Nous sommes partis en vacances en Malaisie et à notre retour, nous avons trouvé une facture de plus 8.000 euros dans notre boîte aux lettres.. »

Commentaires

Un nombre étonnamment élevé de plaintes relatives à l'Internet mobile ont été introduites en 2009 par des utilisateurs qui avaient utilisé cette application sans se douter de rien lors d'un séjour à l'étranger et ont, ensuite, été confrontés à des factures exceptionnellement élevées.

Par analogie à la téléphonie vocale, les frais d'utilisation de l'Internet mobile sur des réseaux étrangers sont plus élevés que pour une utilisation des réseaux nationaux. Les opérateurs étrangers utilisent des tarifs de roaming qui sont répercutés sur les utilisateurs finals par le biais des factures des opérateurs belges.

Les frais d'utilisation de l'Internet mobile à l'étranger sont, à nouveau, fortement influencés par le choix du plan tarifaire. Entre-temps, tous les opérateurs de téléphonie mobile ont lancé plusieurs formules tarifaires axées sur la consommation data à l'étranger. La difficulté à nouveau rencontrée ici est que ni les utilisateurs, ni les vendeurs ne sont aptes à choisir le plan tarifaire le plus optimal à l'avance car les besoins individuels des utilisateurs ne sont pas connus, ce qui est à nouveau la conséquence du caractère abstrait de la notion de volume de données.

Le plan tarifaire le plus optimal a généralement été appliqué avec effet rétroactif dans les cas où une plainte a été déposée auprès du service de médiation. Dans certains dossiers, cela a permis de réduire les frais de roaming contestés pour l'Internet mobile à près de 10% du montant initial. Les clients qui avaient contacté en premier lieu leur opérateur n'ont pu, dans le meilleur des cas, que compter sur une intervention de 30 à 50% de la somme contestée. Le service de médiation s'interroge face à un tel décalage entre le traitement des plaintes en première et en seconde ligne.

Dans le cadre d'un Règlement européen, tous les opérateurs ont récemment développé une facilité censée prévenir les utilisateurs lorsqu'un montant maximum donné est atteint suite à l'utilisation de l'Internet mobile. Ce service sera d'application pour une utilisation dans les pays de l'Union européenne. Les opérateurs fourniront les renseignements nécessaires sur cette facilité gratuite à leur clientèle à partir du 1^{er} mars 2010. Les opérateurs peuvent proposer plusieurs montants maximums à



leur clientèle, mais, selon le règlement, le montant maximum standard avoisine les 50 euros (hors TVA) de frais redevables par période de facturation mensuelle sans dépassement. Le montant maximum standard sera d'application pour tous les utilisateurs et ce, au plus tard, le 1^{er} juillet 2010, sauf si les clients optent explicitement pour un autre plafond. Les opérateurs seront non seulement obligés d'envoyer une notification à leurs clients lorsqu'ils risquent de dépasser ce plafond mais, également lorsque ceux-ci ont atteint 80% du plafond financier. La facilité prévoit que la fourniture de services d'itinérance de données soit ensuite immédiatement suspendue sauf si le client itinérant demande la poursuite ou la reprise de la fourniture de ces services.

Il ne fait aucun doute que l'objectif de ce règlement est de regagner la confiance des clients en matière de navigation Internet transfrontalière via des réseaux mobiles, après que ce service soit apparu sous un mauvais jour en raison de quelques cas de « bill shocks » extrêmes. Le service de médiation espère que ce développement réglementaire et son application par les opérateurs entraînera une diminution du nombre de plaintes relatives à l'utilisation de l'Internet mobile au sein de l'Union européenne.

4. Connexions data répétitives

Exemple

« Fin juillet 2009, j'ai acheté un nouveau GSM, un appareil assez complexe : le Nokia E75. Comme toujours, j'ai adapté quelques paramètres à mes besoins. Le 10 août, je reçois cependant une facture de Mobistar s'élevant à 256 euros, alors que normalement, je paie entre 10 et 15 euros. Je téléphone directement à la firme qui me signale que j'ai téléchargé pour plus de 220 euros en médias. Vu que je ne l'ai pas fait, je demande plus d'explications (...) J'ai alors une personne au bout du fil qui me dit que mon GSM télécharge automatiquement chaque heure de chaque jour des données pour des messages e-mail, à mon insu et sans me prévenir. »

Des connexions data répétitives ne peuvent être établies qu'après avoir programmé de la sorte les paramètres d'un appareil GSM, qui supporte ce service. L'exemple cité est très représentatif à cet égard car il ressort, de nombreuses plaintes, que ces connexions sont généralement établies juste après que l'utilisateur ait acheté un nouvel appareil GSM. En vérifiant quelles sont les fonctionnalités offertes par leur appareil, il est évident que les consommateurs effectuent malencontreusement une manoeuvre qui active un paramètre à l'origine de l'établissement à intervalles fixes de connexions Internet répétitives. Certains utilisateurs objectent que les paramètres de leur appareil sont manipulés par un vendeur, ce qui est cependant très difficile à prouver.

Dans ces cas-là aussi, l'importance des factures est fortement influencée par le plan tarifaire choisi. Lorsqu'un client utilise un tarif qui est limité dans le temps au lieu d'être limité dans son volume, celui-ci peut être confronté à des « bill shocks » où les montants contestés peuvent atteindre plusieurs centaines d'euros. Compte tenu du fait que la majorité des utilisateurs créent inconsciemment des connexions data répétitives, il n'est pas évident d'anticiper ce phénomène.



Après avoir reçu ces plaintes en deuxième ligne, la plupart des opérateurs se sont montrés prêts à réduire les factures contestées jusqu'à 50 ou 70% du montant initial. Dans certains cas, il a même été proposé d'activer un blocage pour l'établissement de connexions Internet mobile.

5. Recommandations au secteur

Le règlement numéro 544/2009 du Parlement européen et du Conseil du 18 juin 2009 modifiant le règlement numéro 717/2007 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de téléphonie mobile à l'intérieur de la Communauté et la directive 2002/21/CE relative à un cadre réglementaire commun pour les réseaux et services de communications électroniques constitue une initiative intéressante en matière de trafic Internet mobile dans les pays des Etats membres européens. Sous l'impulsion de ce règlement européen, les opérateurs seront obligés en 2010 de mettre en place quelques dispositions déjà examinées ci-avant. Selon toute vraisemblance, elles permettront de freiner le nombre de plaintes où le roaming de données occupe une place centrale.

Les fournisseurs de l'Internet mobile doivent néanmoins toujours faire face au grand défi de devoir informer les utilisateurs, dont le nombre augmentera dans les années futures, de la manière la plus optimale possible, de toutes les modalités d'utilisation de ce service. En effet, concernant l'utilisation de l'Internet mobile au niveau national et en dehors des Etats membres européens, il n'existe encore aucune disposition permettront d'avertir les clients en cas de consommation élevée et des coûts en résultant.

En d'autres termes, les opérateurs doivent assister les clients dans le choix de leur plan tarifaire, étant donné qu'il s'agira du principal facteur de détermination de l'ordre de grandeur des factures. Il peut être envisagé de mettre au point une série de questions soumises à chaque client afin de se faire une idée la plus précise possible de son profil de consommation. Le résultat de cette enquête peut ensuite constituer la base du choix réfléchi d'un plan tarifaire pour l'Internet mobile.

Nous pensons, en outre, au développement et/ou à la stimulation de l'utilisation d'un instrument permettant aux utilisateurs de contrôler leur consommation de données en temps réel et ce, par analogie à ce qui existe déjà sur le marché Internet de la large bande. Il est déjà question de l'existence de tels instruments actuellement mais il ressort des plaintes que ceux-ci ne sont, soit pas encore très répandus, soit pas encore connus du grand public. De plus, leur nature est purement indicative et, par conséquent, l'utilisateur n'a d'autre choix, pour ce qui concerne la consommation réelle en données, que de s'en tenir aux mentions des factures.

Enfin, le service de médiation recommande fortement de continuer à faire preuve de compréhension à l'avenir vis-à-vis des utilisateurs qui sont, contre leur volonté, encore confrontés à des factures élevées suite à l'utilisation de l'Internet mobile au niveau national et en dehors de l'Union européenne. Il est souhaitable que les gestionnaires des plaintes de première ligne adoptent également cette attitude afin que les utilisateurs puissent immédiatement bénéficier d'une solution.

6. Recommandations aux utilisateurs

La responsabilité du choix d'un plan tarifaire adéquat doit être assumée non seulement par les vendeurs mais, également, par les utilisateurs de l'Internet mobile. Ils doivent se faire une idée de leur future consommation et ce, pas simplement sur la base des unités de temps mais surtout en fonction des applications qu'ils ont sous les yeux. Les consommateurs peuvent se préparer à choisir une formule tarifaire appropriée sur la base des indications de trafic de données liées à plusieurs applications (téléphoner via skype, télécharger des fichiers MP3, naviguer sur des pages Internet avec peu ou beaucoup d'illustrations, trafic e-mail, etc.) qui peuvent être consultées par différents canaux.

Les formules tarifaires peuvent, selon les circonstances, être facilement modifiées car, à ce jour, elles ne sont pas soumises à une période de fidélité. Par conséquent, il est vivement conseillé à toute personne qui utilise temporairement à l'étranger son appareil GSM équipé d'une fonctionnalité Internet de demander au préalable un plan tarifaire adapté à une utilisation internationale. Ensuite, une demande de désactivation de l'option itinérance de données peut être introduite auprès de l'opérateur.

Considérant que, contrairement au marché Internet haut débit, aucun produit avec un volume de données (quasi) illimité n'est offert pour ce qui concerne l'Internet mobile, il est, en toutes circonstances, indiqué de limiter la consommation, afin d'éviter les « bill shocks ».

En outre, il y a lieu de souligner, à cet égard, que la facilité susvisée qui sera offerte dans le cadre d'un règlement européen, en vue d'éviter les factures trop élevées, est uniquement applicable à l'utilisation d'Internet mobile dans les Etats membres européens et non dans les autres parties du monde.

Enfin, le service de médiation met en garde les utilisateurs contre l'activation inconsciente de connexions data répétitives au niveau de l'appareillage terminal. Il est recommandé d'être prudent lorsqu'on examine les possibilités d'appareils récemment achetés, comme les i-Phones et autres. Les plaintes révèlent, en effet, que l'activation de l'Internet mobile est 'à la portée de tous' sur certains types d'appareils.

/ D / Hausses de prix pratiquées par Proximus et Mobistar

1. Les faits

Madame V. est cliente Proximus avec un plan tarifaire «Smile together 10» et reçoit en mars 2009 une facture portant la mention « Le 1^{er} mai, le prix de certains plans tarifaires augmentera légèrement. Vous voulez en savoir plus sur les nouveaux prix ou vous avez des questions sur ces adaptations ? Consultez notre site Internet www.proximus.be/legal et les articles 1.6. et 11 de nos conditions générales ». Madame V. décide de changer d'opérateur et envoie, après le transfert de son numéro, une lettre recommandée à Proximus pour l'informer qu'elle souhaite résilier son contrat en raison de la hausse du tarif. Proximus lui envoie quelque temps après une



facture lui imputant des frais de rupture. Madame V. conteste cette facture auprès de Proximus qui n'est pas prête à créditer les frais de rupture étant donné que le prix du plan tarifaire « Smile together 10 » n'a pas augmenté. Madame V. dépose plainte auprès du service de médiation.

Comme Madame V., quelques centaines d'anciens abonnés Proximus ont déposé une plainte de deuxième ligne auprès du service de médiation.

Proximus leur a envoyé une facture leur imputant une indemnité de rupture, contre laquelle ceux-ci ont protesté, étant donné que la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, ainsi que les conditions générales, permettent une résiliation sans frais. Ces plaignants estimaient avoir correctement exercé ce droit.

2. Analyse du service de médiation et résultat atteint après son intervention

La hausse de prix de Proximus vis-à-vis des abonnés a engendré différentes sortes de plaintes, dont une sorte a déjà été illustrée par l'exemple de Madame V.

Proximus a, d'une part, utilisé un autre délai que le délai légal dans lequel un abonné devait lui signifier par lettre recommandée qu'il n'était pas d'accord avec la hausse de prix et souhaitait, dès lors, une résiliation. Proximus posait, en effet, comme condition que cette lettre recommandée devait être envoyée au plus tard le même jour que celui du transfert de numéro. Proximus a facturé une indemnité de rupture à ceux qui n'ont pas respecté ce délai. Or, la loi prescrit un autre délai, à savoir un mois après la réception de la première facture, après l'entrée en vigueur des modifications de prix (voir article 108, § 2 alinéa 2 de la loi du 13 juin 2009 relative aux communications électroniques). Après l'intervention du service de médiation, Proximus a consenti à revoir son avis et elle a crédité les frais de rupture indûment facturés aux plaignants qui avaient envoyé une lettre recommandée à temps.

Tous les abonnés ont, d'autre part, été avertis de la hausse de prix, comme Madame V. dans l'exemple, alors que la hausse de prix n'a été effectuée que pour certains plans tarifaires. En d'autres termes, les abonnés eux-mêmes ont dû voir si leur propre plan tarifaire était visé par la hausse de prix. La majeure partie des plaintes relatives à cette problématique provenait d'anciens abonnés Proximus, disposant d'un plan tarifaire qui n'était pas touché par la hausse de prix. Ceux-ci avaient, après avoir envoyé leur résiliation par recommandé (qu'ils pouvaient à leur sens effectuer sans frais), reçu de la part de Proximus, une facture avec indemnité de rupture.

Le service de médiation a, lors de son intervention, informé Proximus qu'il n'était pas d'accord avec cette méthode. L'IBPT était également de cet avis et a imposé à Proximus de procéder à une nouvelle notification, cette fois uniquement aux abonnés qui disposaient d'un plan tarifaire qui avait été touché par la hausse de prix. En novembre, ces abonnés ont reçu une facture portant la nouvelle mention. En dépit de la rectification à laquelle elle a procédé, Proximus a maintenu son point de vue selon lequel l'indemnité de rupture avait été dûment

facturée. Le service de médiation est cependant parvenu à atteindre, pour les plaintes déposées auprès de son service, un accord selon lequel tous les frais de rupture seraient crédités en raison de la notification erronée.

Au vu de cet accord, il était superflu d'encore faire endosser une partie de la responsabilité par Mobistar. A titre purement informatif, le service de médiation tient, cependant, à brièvement expliquer le rôle de Mobistar dans cette problématique. Nous avons, en effet, reçu beaucoup de plaintes où Mobistar aurait incité les abonnés de Proximus à faire usage du droit à une résiliation sans frais pour ainsi pouvoir transférer leur numéro chez Mobistar. La nuance selon laquelle tous les clients n'avaient pas un plan tarifaire touché par la hausse de prix n'a probablement pas toujours été clairement établie par le vendeur (vu les témoignages des plaignants). Mobistar n'a apporté aucun commentaire à cet égard et a renvoyé à la clause signée par le plaignant sur le contrat. Celle-ci informe le client qu'il accepte de respecter les obligations contractuelles auprès de son opérateur actuel. Le service de médiation désapprouve le fait que Mobistar ait prospecté la clientèle de Proximus en usant de cette stratégie et ait omis de mentionner dans ce contexte une information importante - à savoir si le client avait bien un plan tarifaire concerné par l'augmentation. Mobistar a ainsi incité les clients à rompre leur contrat. Dans ce contexte, la Cour d'appel de Gand a statué en février 2009 dans une affaire similaire que « le recrutement d'un concurrent est licite en soi, mais est abusif et peut faire l'objet d'une action en cessation s'il s'accompagne de circonstances particulièrement aggravantes comme l'incitation à la rupture de contrat. » (Gand 9 février 2009, TBH 2009, afl. 9, 901).

Proximus estimait, enfin, qu'elle pouvait également facturer l'indemnité de rupture aux abonnés qui avaient signalé durant cette période, dans la lettre recommandée de résiliation, ne pas pouvoir marquer leur accord sur la modification des conditions générales –comme étant une mauvaise raison– ou qui n'avaient pas renseigné de motif de résiliation. Pourtant, la loi ne prévoit pas d'indication des motifs. Sur ce point aussi, Proximus a fini par être d'accord de créditer l'indemnité de rupture pour les plaintes de ce type introduites au service de médiation.

3. Conclusion

Le service de médiation a le sentiment que Proximus voulait volontairement rester vague afin que le moins d'abonnés possible ne résilient. En effet, une notification ciblée aurait été une manière de faire plus efficace et plus correcte. Il est manifeste qu'une surveillance exercée par le service de médiation, les organisations de consommateurs ainsi que l'IBPT reste indispensable à ce niveau.

Le service de médiation invite, d'ores et déjà, tous les opérateurs de télécommunications à respecter à l'avenir la législation relative aux modifications unilatérales de contrats.



/ A / Introduction

Conformément à l'art. 116 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, les opérateurs sont obligés de mettre un service d'assistance à la disposition de leurs clients. Chaque service d'assistance est censé être accessible et exercer sa fonction d'une manière qui réponde au moins à la norme.

Depuis quelques années, nous observons cependant une tendance à la baisse tant de l'accessibilité que de la qualité de l'assistance en première ligne offerte par les opérateurs. Cette tendance est confirmée par le fait que les plaintes en deuxième ligne relatives à l'accueil des clients font, tant en 2008 qu'en 2009, partie du top 5 des principaux thèmes de plaintes déposées auprès du service de médiation. Le phénomène a déjà été constaté par l'organisation de défense des consommateurs Test-Achats, qui a publié, en automne 2009, les résultats de son enquête sur les prestations des services à la clientèle des opérateurs de télécommunications nationaux.

Au fil des années, nous avons observé, dans de nombreuses plaintes de deuxième ligne contre la plupart des opérateurs, un phénomène sans cesse récurrent, à savoir : la quasi-inaccessibilité des services à la clientèle. Les temps d'attente interminables au téléphone, qui suscitent le mécontentement des utilisateurs, constituent le phénomène le plus parlant engendré par cette situation. Toutefois, l'inaccessibilité caractérise aussi, dans une certaine mesure, les demandes écrites et/ou les plaintes contre les opérateurs de télécommunications. Lorsqu'une forme de communication est néanmoins possible entre l'utilisateur et son opérateur, la qualité de l'assistance et du traitement des plaintes semble souvent être médiocre.

Le service de médiation a, dès lors, estimé nécessaire de faire part de ses constatations dans le présent chapitre concernant l'assistance en première ligne vécue par les utilisateurs télécoms qui donne lieu à des plaintes en deuxième ligne.

/ B / Inaccessibilité de l'assistance en première ligne

1. Exemple

« Suite à une imprécision figurant sur une facture récente, j'ai souhaité contacter Telenet par téléphone pour avoir plus d'explications. Ce que j'ai fait dans le courant du mois de décembre

ASSISTANCE TÉLÉPHONIQUE DES OPÉRATEURS EN PREMIÈRE LIGNE

2008 en tentant de joindre Telenet à plusieurs reprises en appelant le numéro d'information 015 66 66 66. Je recevais toujours le même message «tous nos conseillers sont actuellement en ligne, le temps d'attente est de...». Telenet était inaccessible dans la pratique ! Comme je n'ai pas payé la facture, une amende de 7 euros m'a entre-temps été facturée ! »

2. Commentaires

La quasi-inaccessibilité de ces services constitue l'un des principaux écueils empêchant une communication fluide avec les services à la clientèle des opérateurs téléphoniques. Il est impossible pour un service à la clientèle de remplir sa tâche si les délais d'attente au téléphone sont de nature à empêcher un contact direct entre le client et l'opérateur.

En 2009, le service de médiation a, de nouveau, enregistré un nombre considérable de plaintes contre pratiquement tous les opérateurs concernant l'accessibilité de leurs services d'assistance. Hormis l'inaccessibilité téléphonique, l'absence manifeste de réaction de beaucoup d'opérateurs aux plaintes écrites, même celles envoyées par lettre recommandée, suscite le courroux des consommateurs. Ce dernier phénomène est également ressenti comme une forme d'inaccessibilité qui supporte bien la comparaison avec des délais d'attente au téléphone interminables.

L'exemple ci-dessus illustre le fait que le phénomène d'inaccessibilité des services d'assistance peut avoir un impact négatif sur les factures des clients. Les dispositions contractuelles de tous les opérateurs imposent au client de signaler au service à la clientèle toute contestation de facture. Sur le plan juridique, le principe est que les coûts contestés ne peuvent pas faire l'objet d'un recouvrement. Lorsque les opérateurs ne sont pas en mesure de garantir une accessibilité rapide, ces principes perdent leur valeur pour des raisons évidentes.

Les conséquences d'une accessibilité limitée se font encore plus sentir lorsque le client est confronté à des dérangements sur ses services de télécommunications. Il est contractuellement obligé de signaler toute irrégularité technique à son opérateur qui, théoriquement, met à sa disposition un service d'assistance, spécialisé ou non. Pendant le contact téléphonique, ces services effectuent généralement à distance une mesure de la ligne, qui peut donner une indication importante sur la cause du dérangement constaté. En outre, lors du contact téléphonique, il est possible de fixer un rendez-vous en vue d'une intervention technique. La valeur ajoutée susmentionnée d'un contact téléphonique avec les services des dérangements



50



devient caduque lorsque ceux-ci souffrent d'un encombrement et d'une sous-occupation et deviennent ainsi difficilement accessibles. Il est évident que l'accessibilité des services des dérangements revêt surtout une importance primordiale pour les clients qui éprouvent, pour des raisons professionnelles ou de santé, de grands besoins en télécommunications.

Une panne générale ne peut jamais être complètement exclue, entre autres, à cause d'événements imprévus comme un orage. Dans de tels cas, il est compréhensible qu'un service des dérangements soit temporairement difficile à joindre. Malheureusement, les plaintes nous montrent que les problèmes d'accessibilité des services des dérangements de certains opérateurs ne se limitent pas à quelques périodes de pointe. Il est, en effet, question de problèmes structurels spécifiques. Le phénomène récurrent du service des dérangements de Belgacom difficilement accessible pendant les mois d'été est un fait avéré. En outre, il est fréquent que le lancement de nouveaux produits et services (et les maladies de jeunesse qui vont généralement de pair avec ces derniers) entraîne systématiquement de longs délais d'attente auprès des services d'assistance de certains opérateurs. Nous en trouvons un exemple actuel chez Scarlet, qui étend pour le moment son offre de télévision numérique. Il ressort des dossiers que le nombre de demandes et / ou de plaintes de clients concernant cette modification de produit dépasse la capacité du service à la clientèle de Scarlet, avec toutes les conséquences en découlant. Par le passé, le service de médiation avait déjà constaté le même phénomène suite au lancement de Scarlet One et de Tele2 All-In, qui a été décrit en détail dans les rapports annuels précédents.

Il arrive assez fréquemment que des utilisateurs ne parvenant pas à signaler un dérangement en raison de l'inaccessibilité de leur opérateur, s'adressent directement au service de médiation. Bien que cette démarche soit tout à fait compréhensible du point de vue de l'utilisateur, celle-ci n'atteint pas souvent l'effet escompté, étant donné que le service de médiation ne fait nullement office d'alternative aux services des dérangements des opérateurs. Étant donné que les plaintes en médiation sont nécessairement soumises à des contraintes administratives, il s'écoule toujours un certain laps de temps avant que le service de médiation ne transmette le signalement du dérangement en question à l'opérateur.

Afin d'éviter ces situations, il est indispensable que les opérateurs prévoient les moyens nécessaires en vue de garantir un service à la clientèle rapidement accessible.

Dans son plan en dix points, le Ministre de l'Économie a attiré l'attention sur la problématique de l'accessibilité téléphonique des services d'assistance des opérateurs. L'objectif est de ne pas dépasser un délai d'attente maximum de deux minutes et trente secondes. Si ce délai devait être dépassé, l'opérateur devrait permettre à l'utilisateur final de communiquer ses coordonnées téléphoniques et, ensuite, l'opérateur devrait le rappeler dans les 24 heures. Le service de médiation estime que cette règle pourrait, à condition d'être appliquée par les opérateurs, réellement mettre fin à la quasi-inaccessibilité des opérateurs.

/ C / Qualité de l'assistance en première ligne

1. Exemple

« A mon avis, une erreur s'est glissée dans ma facture de Proximus : trois messages SMS entrants et deux messages SMS sortants sont facturés pour un service de «9557 SD and P » pour un total de 10 euros. (...) La personne du service clientèle que j'ai eue en ligne m'a déclaré sèchement qu'il s'agissait de jeux et que la facturation est toujours correcte. Lorsque je lui ai dit que depuis que je suis cliente chez Proximus (11 ans), je n'avais au grand jamais participé à des quiz ou à des jeux, tout ce qu'elle a trouvé à me dire est qu'elle ne voulait pas en discuter et a directement raccroché ! Je trouve qu'une telle réaction est franchement impolie! (...) »

2. Commentaires

Il ressort de l'exemple ci-dessus, qui ne constitue malheureusement pas un cas isolé, que certains services d'assistance n'adoptent pas l'attitude appropriée envers les clients qui signalent une irrégularité sur leurs factures. Pourtant, les services d'assistance sont censés traiter toutes les demandes, remarques ou plaintes avec le sérieux nécessaire et effectuer une enquête approfondie. Si l'opinion du client doit être contestée sur la base des résultats d'une telle enquête, il faut idéalement le faire à l'aide d'une réponse motivée. De nombreuses plaintes de médiation établissent cependant que beaucoup de services d'assistance contredisent souvent les remarques des clients sans aucune raison et interrompent la communication lorsque les clients expriment leur mécontentement à cet égard. Le service de médiation reconnaît que bien des litiges de facturation ne peuvent pas être clarifiés pendant la durée moyenne d'une communication téléphonique, ce qui devrait inciter les opérateurs à développer un concept de suivi systématique par un « back office » pour les questions plus complexes. Ensuite, une réponse téléphonique ou écrite devrait être donnée au client dans un délai acceptable.

La nature et la complexité de certaines questions et demandes peuvent même pousser les consommateurs à communiquer par écrit avec un opérateur de télécommunications. Toutefois, il n'est pas rare que leur recherche d'une adresse postale exacte, d'un numéro de fax, d'un formulaire de plaintes sur le site Internet ou même d'une adresse e-mail ne porte pas ses fruits. Malheureusement, le service de médiation doit, sur la base de nombreux récits de plaignants, conclure que les opérateurs semblent souvent décourager leurs clients de transmettre leurs griefs par écrit.

Plus d'un dossier introduit en 2009 auprès du service de médiation a révélé que les collaborateurs des services d'assistance téléphonique profitaient souvent des appels entrants des clients pour vendre des produits et services supplémentaires à tort et à travers. Nous estimons que les opérateurs doivent faire la distinction entre les services de vente et d'après-vente afin de ne pas miner davantage le fonctionnement et la réputation de ces derniers.





/ D / **Recommandations**

Les services d'assistance doivent d'urgence être revalorisés et ce, en raison de leur fonction qui ne doit pas être sous-estimée. Leur réputation ne pourra s'améliorer que si l'on s'efforce tout d'abord de garantir une accessibilité plus optimale. Certains services, comme le service des dérangements, méritent une attention particulière en raison du rôle spécifique qu'ils jouent à ce niveau. Le service de médiation recommande, dès lors, aux différents opérateurs de prendre, d'ores et déjà, les mesures nécessaires pour garantir l'accessibilité de leurs services d'assistance, conformément aux dispositions du plan en dix points du Ministre de l'Economie.

Toutefois, ces efforts ne peuvent pas se faire au détriment de la qualité des services d'assistance qui, sur la base de nombreuses plaintes en deuxième ligne, est déjà sujette à caution en ce qui concerne certains opérateurs. Il est donc recommandé d'organiser les services d'assistance téléphonique pour, qu'en plus de communiquer des informations, ils servent de boîte aux lettres vers les services « back office », lorsque la nature de la plainte est trop complexe pour être traitée pendant une communication téléphonique. Le rôle de support de la clientèle des services d'assistance ne peut en aucun cas être mis sous pression ou supplanté à des fins commerciales.

Afin de lutter contre une détérioration des canaux de communication mis à la disposition des clients, le service de médiation recommande à tous les opérateurs de toujours permettre aux utilisateurs de transmettre les demandes et plaintes par écrit. Idéalement, les opérateurs devraient aussi créer, en plus d'une adresse postale unique et d'un numéro de fax pour les plaintes, un formulaire Internet et/ou une adresse e-mail pour les utilisateurs souhaitant faire part de leurs griefs. Ces canaux n'atteignent évidemment pas leur but lorsqu'ils ne sont pas communiqués de manière optimale aux clients.

Enfin, nous exhortons les différents opérateurs à toujours renvoyer leurs clients au service de médiation lorsque tous les moyens de résolution de la plainte ont réellement été épuisés.



/ A / Introduction

La plainte de l'utilisateur final des services de télécommunications occupe une place centrale dans les rapports annuels du service de médiation. Dans ce chapitre, le service de médiation tient à analyser et commenter plus particulièrement un type d'utilisateur final et ses plaintes : le mineur d'âge.

Le nombre de mineurs d'âge utilisant un GSM augmente chaque année sur un marché qui évolue rapidement sur le plan technologique. Le service de médiation voit également cette tendance se refléter dans les plaintes. Etant donné que les mineurs d'âge ne sont pas habilités à conclure un contrat, ce sont souvent les parents qui prennent un abonnement au nom de leurs enfants mineurs d'âge et sont responsables du paiement des factures. Les opérateurs répondent volontiers à ce besoin en offrant des abonnements familiaux avec des avantages supplémentaires. Toutefois, plusieurs problèmes peuvent se poser, comme illustré par l'exemple repris ci-dessous.

/ B / Exemple

Madame M. remarque qu'en mai 2009, les 4 GSM de la famille ont soudainement été bloqués par Mobistar. Après s'être renseignée auprès du service clientèle, elle apprend qu'une consommation élevée a été enregistrée sur un raccordement GSM. Mobistar ne prend pas la peine de donner plus de détails et exige une avance de 400 euros, avant de réactiver les GSM. Ce n'est qu'après le déblocage que Madame M. reçoit une facture détaillée établissant que son fils mineur d'âge avait, via son raccordement GSM, fréquemment appelé des lignes 0907 comme moyen de paiement pour accéder à des sites Internet payants. Madame M. exige que Mobistar lui communique le nom du fournisseur de services. Elle n'obtient pas cette information de Mobistar et décide de déposer plainte auprès du service de médiation.

/ C / Commentaires

La plainte a été soumise à Mobistar. Cette dernière estimait ne pas être en mesure de communiquer l'identité du fournisseur de services du numéro 0907 en question, car elle ne disposait pas de cette information. Le service de médiation a, cependant, insisté auprès de Mobistar pour demander cette information à l'exploitant du numéro, à savoir Elephant Talk Communications. L'identité du fournisseur de services a ainsi

MINEURS D'ÂGE ET UTILISATION DES SERVICES DE TÉLÉCOMMUNICATIONS

pu être retrouvée et il a pu être constaté qu'il s'agissait d'un site Internet offrant un service de chat par webcam. En téléphonant au numéro 0907 renseigné, on obtient un code permettant de participer au chat pendant les appels. Il n'existe pas encore de régime légal relatif aux obligations de l'opérateur qui facture la communication de ce type d'informations. Le service de médiation espère que le Code d'éthique, qui est en préparation depuis 2005, fera toute la clarté en la matière.

Ensuite, trois problèmes peuvent être constatés pour cette plainte au niveau des différentes phases du contrat :

- 1) l'information communiquée par le vendeur Mobistar lors de la conclusion d'un contrat Family Pack ;
- 2) le blocage du service en cas de consommation élevée ;
- 3) les obligations de Mobistar en tant que vendeur en cas d'accès à un matériel visuel érotique par des mineurs d'âge.

1. L'obligation d'information active du vendeur

Beaucoup de problèmes peuvent déjà être évités en anticipant suffisamment lors de la conclusion du contrat. Le vendeur doit jouer un rôle important à ce niveau. L'obligation d'information active du vendeur résulte de l'article 30 de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur. Dans ce cadre, le vendeur est obligé d'identifier activement les besoins de l'acheteur et d'informer proactivement l'acheteur en fonction de ceux-ci. Dans notre exemple, le vendeur doit, lors de la conclusion de l'abonnement familial par Madame M., vérifier si les raccordements GSM seront utilisés par des mineurs d'âge et, par conséquent, donner les renseignements nécessaires sur les blocages d'appels existants. Ces blocages d'appels permettent aux parents de limiter le montant d'appels de leurs enfants, afin d'éviter une utilisation excessive, susceptible de donner lieu à des factures élevées. Les parents étant responsables du paiement des factures, le vendeur doit leur communiquer ces renseignements à l'avance.

2. Le blocage des raccordements GSM de l'abonnement

On peut ensuite se demander si un opérateur est habilité, sans avertissement préalable, à désactiver tous les raccordements GSM de l'abonnement. Plusieurs opérateurs stipulent dans leurs conditions générales qu'ils se réservent le droit de désactiver un service en cas de présomption de fraude ou de



consommation excessivement élevée. La nécessité de blocage en cas de consommation élevée peut difficilement être contestée mais le service de médiation n'est pas d'accord qu'il soit procédé à une désactivation sans avertissement préalable et que tous les raccordements d'un abonnement soient concernés. Dans ce cadre, l'opérateur devrait disposer d'un numéro de contact du client pour le prévenir. Dans l'exemple décrit, Madame M. aurait pu indiquer, à l'aide d'un avertissement préalable, que seul un raccordement était concerné. Nous reviendrons plus en détail sur les blocages effectués par les opérateurs plus loin dans ce chapitre.

Le service de médiation plaide pour l'application par les opérateurs d'un mécanisme d'avertissement, informant le titulaire de l'abonnement du dépassement d'un montant de 50 euros dans un court laps de temps par un ou plusieurs utilisateurs de l'abonnement.

3. Les obligations de l'opérateur de télécommunications en tant que vendeur de matériel au contenu érotique

Enfin, le service de médiation est préoccupé par la facilité avec laquelle le fils mineur d'âge de Madame M. a pu accéder au matériel qu'il n'aurait pas pu obtenir dans le commerce « ordinaire ».

L'article 387 du Code pénal stipule ce qui suit : « Sera puni d'un emprisonnement de six mois à deux ans et d'une amende de mille euros à cinq mille euros, quiconque vend ou distribue à des mineurs ou expose sur la voie publique ou le long de celle-ci des images, figures ou objets indécents de nature à troubler leur imagination ». Lors de la rédaction de cette disposition, le législateur n'a pas pu tenir compte de l'évolution technologique mais il est clair que ce problème est à présent d'actualité. Pour le moment, il existe donc une zone grise pour la vente et/ou la diffusion par Internet. Une intervention du Législateur est souhaitable.

Entre-temps, on peut se poser la question de savoir si les opérateurs doivent jouer un rôle à ce niveau afin d'éviter que les mineurs d'âge ne puissent obtenir cet accès. Imposer un blocage automatique de tous les numéros 090x, donnant accès au matériel érotique, reviendrait peut-être à aller un cran trop loin en raison de la protection de la vie privée et de l'autonomie tant des parents que des enfants. Dans le cadre de l'obligation d'information active que nous avons déjà abordée ci-dessus, il incombe, cependant, à l'opérateur d'informer les parents des possibilités de blocage d'appels.

/ D / Conclusion

Les dangers de l'utilisation d'un GSM par le biais d'un abonnement ne sont pas négligeables tant pour les parents que pour les enfants mineurs d'âge. Un changement de mentalité chez les opérateurs et une adaptation de la législation s'imposent pour protéger ce groupe cible.



/ A / Introduction

Le service de médiation constate régulièrement dans les plaintes que les opérateurs usent ou abusent de leur position de force vis-à-vis de l'utilisateur final.

Les deux abus principalement constatés par le service de médiation sont la désactivation de services pour non-paiement de factures et le transfert de dossiers vers des sociétés de recouvrement et des huissiers, avec facturation de coûts supplémentaires. La facturation de toutes sortes de frais, comme des frais de rappel et des frais d'annulation d'une domiciliation existante, revient à maintes reprises dans les plaintes. Beaucoup d'utilisateurs pensent qu'ils ne peuvent rien faire pour s'y opposer.

/ B / Désactivation d'un service pour non-paiement de factures

1. Exemple

La firme W. n'a pas payé quelques factures dans le délai de paiement de 15 jours. 7 euros ont été facturés à 4 reprises et le plaignant ne les a pas payés. Belgacom a placé toutes les lignes de la firme W. en service minimum pour une créance impayée de 28 euros. Au départ, Belgacom a estimé qu'en agissant ainsi, elle respectait ses conditions générales. Suite à la réaction du chef d'entreprise qui a déclaré qu'il trouvait honteux qu'une entreprise comme Belgacom ait perturbé le fonctionnement de son bureau pour 28 euros, Belgacom a décidé de créditer ces frais.

2. Commentaires

Le service de médiation reçoit très fréquemment ce type de plaintes. Nous estimons que les opérateurs instaurent trop souvent un service minimum pour de petits montants impayés. La plupart des opérateurs continuent de facturer, par la suite, la redevance d'abonnement, bien que l'article 119 de la loi relative aux communications électroniques stipule, qu'avant l'interruption complète du service, l'opérateur fournit gratuitement un service réduit dans le cadre duquel l'utilisateur final a la possibilité d'être appelé, (...) et d'appeler lui-même les services d'urgence. La facturation de la redevance d'abonne-

ment pendant la période du service minimum enfreint donc cette disposition.

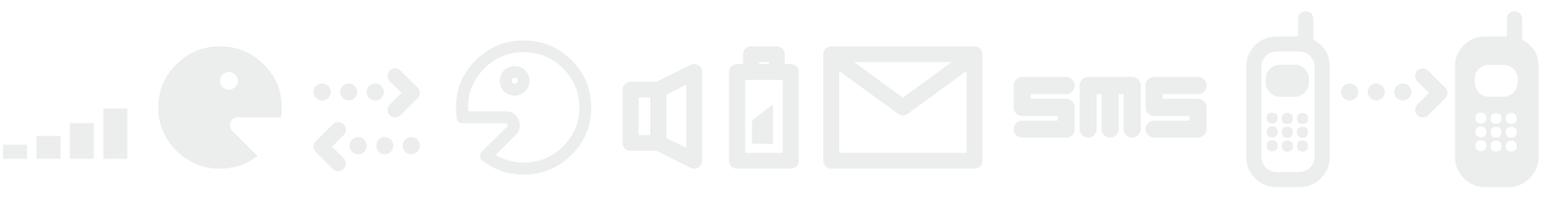
Certains opérateurs vont même plus loin : ils rompent le contrat en invoquant, par exemple, une facture impayée et infligent des frais de rupture au client pour cause de rupture prématurée de contrat, pour non-respect de l'obligation de paiement par le client.

Des règles spéciales s'appliquent à la téléphonie fixe en tant que service universel. Celles-ci sont déterminées dans l'annexe de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. L'article 17 de l'annexe stipule : « Le service visé à l'article 70, § 1^{er}, 2^o, d) de la loi est accordé à l'abonné en retard de paiement, sans interruption de la ligne, après l'envoi d'un avis de rappel, par la voie postale ordinaire, resté sans effet pendant un délai de 14 jours à compter de sa date d'envoi. Il est maintenu pendant une période minimale de nonante jours calendriers et ne peut être accordé qu'à des personnes physiques qui ne l'utilisent qu'à des fins domestiques privées. Pendant cette période de nonante jours, le prestataire du service universel propose à l'abonné un plan d'apurement raisonnable. » Le service de médiation constate que les opérateurs, qui offrent la téléphonie fixe, ne proposent pratiquement pas de leur propre chef cette période de 90 jours et un plan d'apurement raisonnable aux abonnés qui ont des difficultés de paiement.

Pour un certain nombre de plaintes, il arrive également que des désactivations résultent de la négligence des opérateurs. Des désactivations sont, par exemple, effectuées suite à l'envoi de factures à une mauvaise adresse. Par contre, pour la désactivation elle-même, les opérateurs connaissent alors très bien l'adresse exacte du raccordement. Une bonne gestion administrative pourrait éviter ces plaintes. Telenet et Belgacom sont les opérateurs les plus souvent concernés par ces plaintes. Le fait que ces plaintes aboutissent au service de médiation révèle à nouveau l'existence d'un problème au niveau de l'assistance en première ligne des opérateurs (voir chapitre 5 du rapport annuel).

3. Recommandations aux opérateurs

Le service de médiation insiste pour que les opérateurs tiennent compte des contestations individuelles de leurs clients et des situations particulières, comme les difficultés momentanées de paiement et ne concluent pas trop vite à la mauvaise volonté des consommateurs.



/ C / Recouvrement amiable des montants impayés du consommateur

1. Exemple

Madame A. est confrontée à une lettre d'un huissier de justice qui souhaite recouvrer un montant impayé pour le compte de Belgacom. Madame A. effectue le paiement de la créance principale mais n'est pas d'accord de payer les frais supplémentaires que le huissier souhaite recouvrer, comme le droit de quittance, les frais de recherche, les intérêts,.... Le CPAS que Madame A. consulte se réfère à la loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur pour contester ces frais. Belgacom a répondu au service de médiation que Madame A. devait s'adresser au huissier de justice et rejette toute responsabilité.

2. Commentaires

Dans beaucoup de plaintes déposées auprès du service de médiation, il est déjà question de frais supplémentaires facturés par un huissier de justice ou une société de recouvrement.

L'opérateur réplique alors souvent que: « Nous n'y sommes pour rien, les frais sont facturés par la société même ». Pourtant, l'article 5 de la loi du 20 décembre 2002 relative au recouvrement amiable des dettes du consommateur (ci-après la Loi recouvrement amiable) stipule : « Il est interdit de demander au consommateur une quelconque indemnité, autre que les montants convenus dans le contrat sous-jacent en cas de non-respect des obligations contractuelles ». Par le passé, l'opérateur-créancier invoquait souvent l'article 2 qui stipule que les huissiers de justice (« officier ministériel ») relèvent de l'exception de l'article de la Loi recouvrement amiable et que, par conséquent, l'article 5 ne leur est pas d'application. En 2009, le gouvernement a réalisé qu'un éclaircissement s'imposait. Il a ainsi estimé dans le document d'amendements justifiant la proposition de loi qui a conduit à la Loi de relance économique du 27 mars 2009, que « cette clarification met définitivement fin aux divergences d'interprétation de l'article 5 » (voir DOC 52 1788/004). Concrètement, l'article 2 de la Loi recouvrement amiable a été amendé, de sorte que l'article 5 soit bien applicable aux avocats, officiers ministériels ou mandataires de justice et que seulement quelques articles de cette loi ne le soient pas.

Maintenant qu'il est définitivement clair que les huissiers de justice et les sociétés de recouvrement ne peuvent demander aucune indemnité, sauf s'il s'agit des montants convenus dans le contrat sous-jacent et si les obligations contractuelles ne sont pas respectées, un opérateur ne peut, en tant que commanditaire, pas déclarer que les frais supplémentaires doivent également être payés à l'huissier de justice. De plus, en disant que le client n'a qu'à s'adresser à l'encaisseur, l'opérateur reconnaît implicitement que les coûts ne sont pas liés à l'engagement existant entre l'opérateur-créancier et le client-débiteur.

L'utilisateur télécoms continue cependant d'occuper une posi-

tion de faiblesse. Un débiteur, qui souhaite régler la créance principale mais qui conteste les frais illégaux du huissier de justice et/ou de la société de recouvrement, peut uniquement payer par le biais du huissier de justice et/ou de la société de recouvrement et, lors du paiement, ceux-ci prélèvent d'abord leurs propres frais et restituent ensuite la partie restante à l'opérateur. Dans ce cas, le débiteur peut réclamer le paiement indu à l'huissier de justice et/ou à la société de recouvrement. Malheureusement, le consommateur n'est pas toujours au courant de ses droits.

Un créancier, qui a fait savoir qu'il contestait la dette, ne peut pas être importuné davantage (dans la Loi recouvrement amiable, il est question d'« harcèlement »). La loi ne prévoit aucun délai à cet effet. Il peut être considéré que ce principe vaut tant que la dette est contestée expressément et de manière motivée. Pour les plaintes télécoms déposées auprès du service de médiation, la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques – qui règle les compétences du service de médiation – prévoit une suspension du recouvrement pour une période de 4 mois au maximum (voir article 43bis § 6). Quelques opérateurs ne craignent pas, à l'expiration de ce délai, de lancer ou relancer la procédure de recouvrement et facturent ainsi souvent des frais supplémentaires (intérêts de retard et clauses pénales) et des frais de recouvrement supplémentaires de l'huissier de justice et/ou de la société de recouvrement. Bien que la plainte soit encore souvent en cours de traitement et que le plaignant déclare contester la dette, le plaignant/débiteur est néanmoins harcelé, ce qui constitue une infraction à l'article 3 de la Loi règlement amiable.

3. Recommandations aux opérateurs

Le service de médiation recommande aux opérateurs d'examiner en détail une contestation expresse et motivée et d'accorder des plans de paiement raisonnables pour le recouvrement de montants élevés. En outre, seuls les intérêts légaux devraient être recouverts en guise de dédommagement du paiement tardif. Les clauses pénales et les intérêts de retard, qui sont facturés conformément aux conditions générales, devraient également être limités à l'intérêt légal en vigueur. Actuellement, ils sont souvent disproportionnellement élevés par rapport à la créance impayée.

En outre, les opérateurs doivent supporter eux-mêmes les frais facturés par un huissier de justice ou une société de recouvrement.

4. Recommandations aux utilisateurs

Si un utilisateur reçoit une lettre d'une société de recouvrement, d'un avocat ou d'un huissier de justice, il est préférable qu'il fasse directement savoir que le solde impayé est contesté et que l'opérateur en a été informé. Si la créance principale n'est pas contestée et que l'utilisateur est d'accord de la payer (par exemple, si l'utilisateur est confronté pour la première fois à une créance impayée), il est conseillé de payer en une fois la créance principale directement à l'opérateur. Dans ce



cas, la dette est apurée vis-à-vis de l'opérateur et les frais de l'encaisseur ne doivent pas préoccuper l'opérateur. Conformément à la Loi recouvrement amiable, l'utilisateur peut ensuite contester les frais supplémentaires de l'encaisseur.

Si le règlement doit se faire par le biais du huissier de justice et/ou de la société de recouvrement, la prudence est de mise et il est conseillé de contester les frais supplémentaires sur la base de la Loi recouvrement amiable.

L'utilisateur ne doit surtout pas se laisser effrayer par le terme « huissier de justice ». Il s'agit toujours d'un « recouvrement amiable » et une saisie de biens immédiate n'est pas autorisée à ce stade. De plus, il y a lieu d'ajouter sur la mise en demeure de l'huissier de justice et/ou de la société de recouvrement dans un paragraphe séparé, imprimé en gras et dans d'autres caractères, le texte : « Cette lettre concerne un recouvrement amiable et non un recouvrement judiciaire (assignation au tribunal ou saisie) ».

L'utilisateur doit veiller à demander un relevé (si nécessaire) du solde impayé. L'article 6, 3° et 4° de la Loi règlement amiable stipule, en effet, que la mise en demeure doit contenir une description claire de l'obligation qui a donné naissance à la dette, ainsi qu'une description et une justification claires des montants réclamés au débiteur, en ce compris les dommages-intérêts et les intérêts moratoires réclamés. Le débiteur pourra ainsi se faire une meilleure idée du solde impayé et contester de manière plus ciblée ce qui est indûment réclamé.

/ D / Refus de domiciliation

1. Exemple

Monsieur Z. a une contestation à formuler concernant un message SMS donné qu'il aurait envoyé depuis le réseau néerlandais et qui lui a été facturé par Mobistar. Il ne se serait pas rendu aux Pays-Bas et demande à Mobistar de prouver la légitimité de la facturation de cette communication. Suite à une contestation similaire dans un dossier précédent, il suspend ensuite sa domiciliation. Mobistar lui facture à cet effet à nouveau 9 euros sous le libellé « refus de domiciliation ». Lors du traitement de la plainte, Mobistar considère que tant le message SMS facturé que les 9 euros de frais sont fondés à 100%.

2. Commentaires

Mobistar stipule dans ses conditions générales : « Tout refus de paiement d'une facture domiciliée, incontestée ou injustement contestée, par l'organisme financier indiqué par le Client peut donner lieu à la facturation de frais administratifs à concurrence de 9 euros, sans sommation préalable. » Le service de médiation estime que, si un plaignant retire sa domiciliation temporairement en raison d'une plainte et que Mobistar en est informée, celle-ci ne peut absolument pas considérer ce retrait comme un « refus ». Par conséquent, Mobistar facture indûment des frais pour « domiciliation refusée ».

Même lorsque le client n'a pas de contestation à formuler





concernant une facture, il doit pouvoir retirer sa domiciliation à tout moment. Cette disposition figure à l'article 32,29° de la loi du 14 juillet 1991 sur les pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur : «Dans les contrats conclus entre un vendeur et un consommateur, sont abusives les clauses et conditions ou les combinaisons de clauses et conditions qui ont pour objet de : ... 29°. d'augmenter le prix annoncé d'un produit ou d'un service en raison du refus du consommateur de payer par domiciliation bancaire.» Mobistar n'augmente certes pas le prix d'un service mais facture bien des frais en cas de retrait d'une domiciliation existante, obligeant ainsi un client à de nouveau payer par domiciliation.

La facturation de frais spécifiques pourrait, selon le service de médiation, effectivement être justifiée dans un cas précis, à savoir lorsque le client n'avertit pas l'opérateur à l'avance du retrait de sa domiciliation. Ce dernier supporte, en effet, des frais pour la proposition de paiement à la banque, qui ne peut pas avoir lieu et ensuite, l'opérateur est tenu d'envoyer un formulaire de virement au client. Toutefois, il convient de préciser expressément ces frais dans les conditions générales. Pour le moment, Mobistar est le seul opérateur à facturer ce type de frais à ses clients.

Enfin, le service de médiation considère que les frais de 9 euros facturés par Mobistar sont souvent disproportionnés par rapport au montant de la facture à payer.

3. **Recommandation à l'opérateur**

Le service de médiation invite Mobistar à modifier ses conditions générales concernant le refus de domiciliation et à réduire les frais au moins de moitié.



/ A / Introduction

Le 17 janvier 2009, Monsieur L. résilie son abonnement Tele2 All In et souscrit un nouveau contrat auprès de Belgacom. Lors de la conclusion de ce contrat, Belgacom précise à Monsieur L. qu'elle se charge des formalités de transfert en ce compris la résiliation auprès de KPN-Tele2.

Le 27 février 2009, Monsieur L. reçoit une facture de KPN-Tele2 relative à la période allant du 17 février 2009 au 16 mars 2009. Après contact avec les services KPN-Tele2, ceux-ci lui indiquent ne pas être au courant du transfert intervenu et confirment le bien-fondé du montant facturé. Pour sa part, Belgacom se refuse à une quelconque prise en charge du montant porté en compte par KPN-Tele2.

Par courrier du 5 mai 2009, Monsieur T. notifie à Proximus la résiliation de son contrat et ce, suite à l'augmentation des tarifs pratiqués par cet opérateur. Malgré cela des frais de résiliation lui sont réclamés car la résiliation n'a pas été notifiée au moyen d'une lettre recommandée.

Monsieur B. a, après 24 mois, résilié le contrat souscrit précédemment auprès de Mobistar. Mobistar prétend que le contrat en question a été renouvelé en contrepartie, 300 SMS ont été accordés à l'intéressé. Monsieur B. soutient ne pas avoir consenti à cette prolongation et refuse de régler les frais de résiliation qui lui ont réclamés.

Ces différents exemples sont récurrents et témoignent, si besoin en est, de l'importance que revêt l'information de l'utilisateur final en fin de contrat. La moindre défaillance à ce niveau peut entraîner des conséquences financières plus ou moins importantes pour l'utilisateur final.

Au cours de l'année 2009, plusieurs centaines de plaintes de ce type ont été enregistrées auprès du service de médiation pour les télécommunications.

Nous nous proposons d'analyser les cas les plus significatifs de défaillance d'information. Ces cas concernent tant la téléphonie fixe que mobile.

Ainsi il sera, dans un premier temps, question de la méconnaissance des modalités de résiliation qui, au passage, constitue un des principaux points d'achoppement. La seconde section sera, quant à elle, consacrée à l'information relative aux conditions de résiliation en cas d'augmentation tarifaire. Il sera question, dans une dernière section, de l'information relative aux frais de résiliation.

Enfin, la question relative à l'information des utilisateurs finals ne peut être abordée sans évoquer, et ce à titre strictement informatif, la Directive 2009/136 du 25 novembre 2009 pa-

INFORMATION DE L'UTILISATEUR FINAL EN FIN DE CONTRAT

vue au Journal officiel de l'Union européenne le 18 décembre 2009.

Cette Directive impose, en son article 21, aux entreprises qui fournissent des réseaux publics de communications électroniques et/ou des services de communications électroniques de diffuser des informations transparentes, comparables, adéquates et actualisées concernant les prix, les tarifs pratiqués, les frais au moment de la résiliation du contrat ainsi que les conditions générales, en ce qui concerne l'accès aux services fournis par lesdites entreprises aux utilisateurs finals et aux consommateurs et l'utilisation de ces services. Ces informations sont publiées sous forme claire, détaillée et facilement accessible. Les autorités réglementaires nationales peuvent arrêter des exigences supplémentaires concernant la forme sous laquelle ces informations doivent être rendues publiques. Les Etats membres adoptent et publient, au plus tard le 25 mai 2011, les dispositions législatives, réglementaires et administratives nécessaires pour se conformer à ladite directive. Cette directive ne sera toutefois pas analysée plus avant.

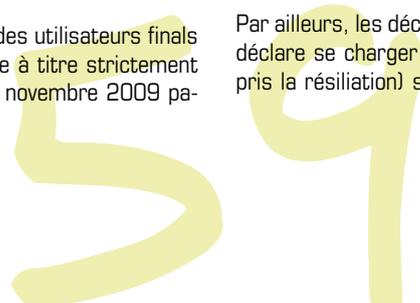
/ B / Méconnaissance des modalités de résiliation

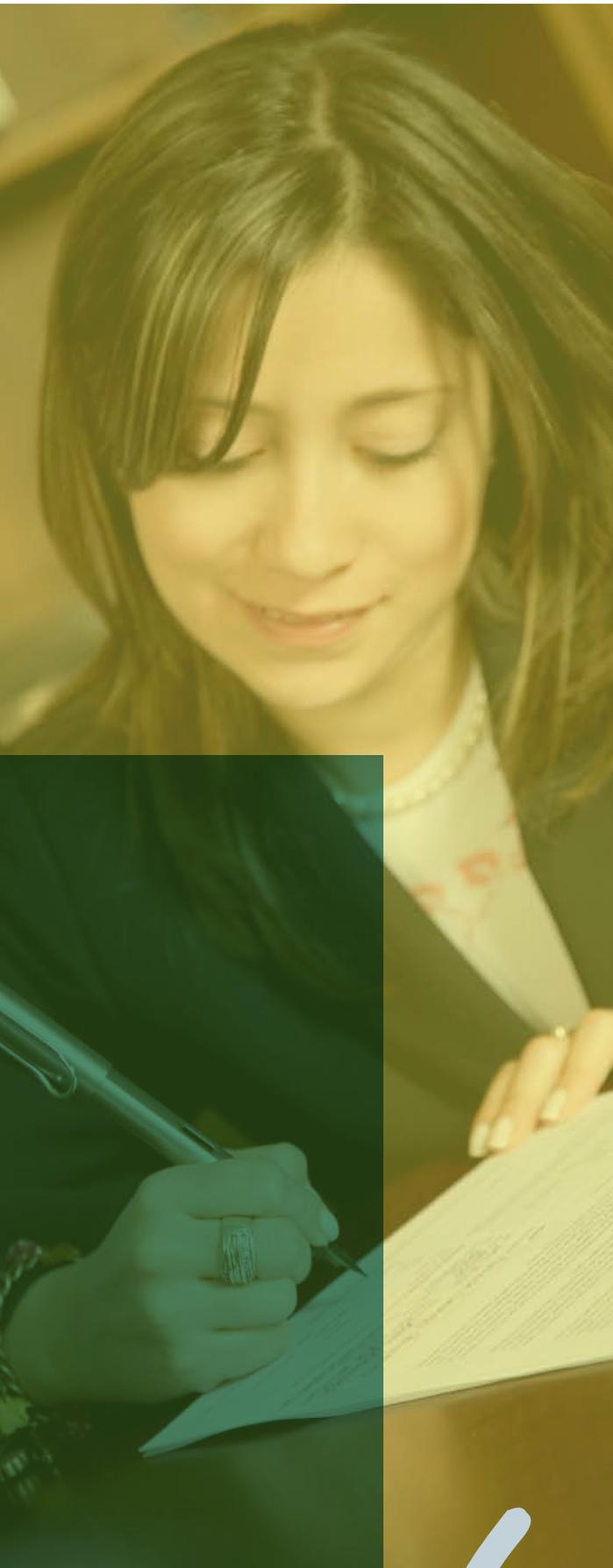
1. Le contexte

En 2009, tout comme l'année précédente, le service de médiation a, quotidiennement, été interpellé par des utilisateurs finals étonnés de recevoir des factures de leur précédent opérateur alors qu'ils avaient souscrit un nouveau contrat auprès d'un opérateur concurrent. Ces cas ont essentiellement trait à la téléphonie fixe. En effet, en téléphonie mobile, le contrat est d'office résilié dès l'introduction de la demande de portage.

A l'instar de Monsieur L. dont la mésaventure est relatée en introduction, la plupart des utilisateurs finals font montre d'une totale méconnaissance des modalités de résiliation afférentes à leurs contrats. En effet, ces derniers ignorent –alors que cela est normalement précisé dans les conditions générales qui régissent leur contrat et que ce principe vaut également dans d'autres secteurs économiques– qu'il leur incombe de notifier, personnellement, leur renon, éventuellement, par courrier recommandé, à leur ancien opérateur.

Par ailleurs, les déclarations par lesquelles le nouvel opérateur déclare se charger de l'ensemble des formalités (en ce compris la résiliation) sont de nature à conforter ces utilisateurs





finals dans leur méprise. De plus, dès lors que le transfert entre opérateurs est, pour ce qui regarde les aspects techniques, réalisé, il n'existe pas, à priori, dans le chef de ces utilisateurs finals, de réel motif d'inquiétude. Ce n'est qu'à la réception de la facture établie par leur précédent opérateur que ceux-ci commencent réellement à s'interroger et tente d'obtenir des informations auprès notamment du service de médiation pour les télécommunications.

2. Renforcement de l'information

Manifestement, les modalités de résiliation telles qu'habituellement renseignées dans les conditions générales s'avèrent insuffisantes. Dès lors, un renforcement de l'information en la matière s'impose.

En ce sens, diverses mesures sont envisageables.

Ainsi, à l'instar de ce qui est prévu pour les clauses de reconduction tacite, les clauses précisant les conditions et modalités de résiliation pourraient également être renseignées en caractères gras sur le contrat ou tout autre document de nature contractuelle. Pareille disposition permettrait d'accroître la visibilité de ces clauses et améliorerait ainsi la connaissance des modalités à respecter en cas de résiliation.

Une autre piste serait d'étendre l'obligation d'information dont question à l'article 30 de la loi du 14 juillet 1991 relative aux pratiques du commerce et sur l'information et la protection du consommateur.

Pour mémoire, dans sa version actuelle, l'obligation d'information telle que visée à l'article 30 précité incombe au vendeur et concerne les caractéristiques du produit ou du service ainsi que les conditions de vente.

L'idée serait, en application du devoir de loyauté et de collaboration inhérent au principe d'exécution de bonne foi des conventions (article 1134, alinéa 3 du Code civil) d'étendre cette obligation d'information aux modalités de résiliation. Concrètement, il reviendrait au nouvel opérateur d'informer et d'attirer l'attention du consommateur quant à la nécessité de notifier son renon, éventuellement, par recommandé à son précédent opérateur. Cette information pourrait, systématiquement, être reprise dans le courrier de bienvenue ou, dans le cas de contrat à distance, dans le courrier de confirmation adressé au consommateur. Etant entendu qu'en cas de litige à ce sujet, c'est à l'opérateur qu'il appartiendrait d'apporter la preuve du respect de ce devoir d'information.

Une dernière option consisterait à compléter l'article 108 § 1^{er} de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques qui précise les informations devant impérativement figurer sur le contrat mis à disposition de l'abonné. Un point (h) consacré aux modalités de résiliation y serait alors incorporé.

En parallèle aux mesures ainsi préconisées, il conviendrait, à l'avenir, que les opérateurs s'abstiennent, dans la mesure où cela est clairement de nature à induire les utilisateurs finals en erreur, de dispenser des discours du type : « Nous nous chargeons de tout » qui laissent sous-entendre, à tort, que les utilisateurs finals ne doivent entreprendre aucune démarche auprès de leur précédent opérateur.



/ C / Information relative à la faculté de résiliation consécutive à une augmentation des tarifs

1. Le contexte

Monsieur G. conteste les frais de résiliation qui lui sont réclamés par Proximus. Par courrier du 6 mai 2009, Monsieur G. a notifié à Proximus la résiliation de son contrat. Dans ce courrier, Monsieur G. indique que cette résiliation est consécutive à la modification des conditions générales de Proximus.

Courant du mois de mai 2009, les tarifs afférents à certains abonnements en vigueur auprès de Proximus ont augmenté. L'information concernant cette hausse tarifaire a été très largement diffusée mais, de toute évidence, pas toujours de la manière la plus efficace. S'en est suivi une série de litiges ainsi qu'une certaine confusion. Ainsi, tous les abonnés Proximus ont été informés de la hausse des tarifs alors que celle-ci ne concernait, en réalité, qu'une partie d'entre eux.

2. Article 108, § 2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques

L'article 108, § 2, alinéa 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, dispose que l'abonné a le droit, en cas d'augmentation tarifaire, de résilier le contrat sans pénalité au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture après l'entrée en vigueur des modifications, sauf si les conditions générales prévoient une augmentation liée à l'indice des prix à la consommation.

L'article 108, § 2 prévoit également que les abonnés doivent être avertis de cette modification individuellement et dûment en temps utile.

Ainsi, certains abonnés ont, d'initiative ou, le plus souvent, suite aux démarchages d'opérateurs concurrents, exercé la faculté de résiliation consacrée à l'article 108 précité. L'ennui c'est que certains de ces clients n'étaient nullement concernés par la hausse des tarifs et ont, en toute bonne foi, résilié leur contrat auprès de Proximus. Des frais de résiliation leur ont, en toute logique, été comptés.

Ceci dénote, une nouvelle fois, d'un manque d'information imputable aux opérateurs concernés. Une information claire et précise par rapport notamment aux plans tarifaires concernés par cette augmentation et un démarchage peut être moins agressif auraient certainement permis de limiter ces conséquences dommageables pour les utilisateurs finals.

D'autre part, tout comme Monsieur G., certains abonnés mentionnent dans leur courrier une modification des conditions générales alors qu'il s'agissait, en l'occurrence, d'une hausse des tarifs.

Or, ces deux hypothèses doivent être distinguées. En effet, le délai dans lequel l'utilisateur final peut résilier, sans frais, son contrat diffère selon qu'il s'agit d'une modification des conditions contractuelles ou d'une augmentation des tarifs.

Dans ce dernier cas de figure, l'utilisateur final peut requérir la résiliation, sans frais, de son contrat au plus tard le dernier jour du mois qui suit la réception de la première facture après l'entrée en vigueur des modifications, tandis qu'en cas de modification des conditions contractuelles autre qu'une augmentation tarifaire, la résiliation sans frais est admise jusqu'au dernier jour du mois qui suit l'entrée en vigueur des modifications. En d'autres termes, le délai pour résilier sans frais peut s'avérer plus important en cas d'augmentation tarifaire.

Cela étant, exiger que l'utilisateur final mentionne exactement le contexte dans lequel s'inscrit la modification revient à imposer une obligation qui n'est en tout état de cause pas requise par l'article 108, § 2, alinéa 2, de la loi du 25 juin 2005 relative aux communications électroniques.

On le voit, la majorité des litiges consécutifs à une hausse des tarifs résultent généralement d'une carence ou d'une défaillance de l'information concernant les conditions ou modalités selon lesquelles, l'utilisateur final peut requérir la résiliation sans frais de son contrat. A telle enseigne que pratiquement toute modification des conditions contractuelles ou hausse des tarifs représente une source potentielle de litiges entre utilisateurs finals et opérateurs. Une meilleure information à destination des utilisateurs finals s'avère donc plus que nécessaire.

/ D / Information relative aux frais de résiliation

1. Le contexte

Monsieur M. conteste les frais de résiliation (480,34€) qui lui sont, actuellement, réclamés par KPN-Tele2. Monsieur M. conteste avoir consenti à une quelconque prolongation de son contrat et soutient n'avoir jamais reçu de lettre de confirmation de la part de KPN-Tele2.

En ce qui concerne le consentement, KPN-Tele 2 indique que Monsieur M. a, bel et bien, marqué son consentement, par téléphone, pour la prolongation de son contrat.

Le problème rencontré par Monsieur M. à savoir, la prolongation, par téléphone, des contrats de téléphonie demeure fréquent et a déjà été évoqué, en long et en large, par le service de médiation lors de précédents rapports annuels (voir notre rapport annuel 2005).

En conséquence, il sera, en l'occurrence, uniquement question de l'information relative aux frais de résiliation.

Les frais de résiliation représentent l'indemnité due par l'utilisateur final en cas de résiliation anticipée du contrat. L'importance de ces frais est, essentiellement, tributaire de la durée du contrat. Au plus la durée du contrat est importante, au plus les frais en cas de résiliation anticipée risquent d'être élevés. Le moment où la résiliation intervient est également déterminant. En effet, au plus la résiliation intervient tôt par rapport à





l'échéance du contrat, au plus le montant réclamé en raison de la rupture anticipée du contrat risque d'être élevé.

2. Arrêté ministériel fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques

Il importe que les utilisateurs finals soient clairement informés de la durée de leur contrat de manière à ce qu'ils puissent se faire une idée des frais susceptibles de leur être réclamés en cas de résiliation anticipée.

A ce propos, est paru au Moniteur belge du 23 novembre 2009, un arrêté ministériel daté du 12 novembre 2009 abrogeant l'arrêté ministériel du 27 avril 2007 fixant le niveau de détail de la facture de base en matière de communications électroniques.

En son article 4, ce nouvel arrêté ministériel dispose que pour tout contrat conclu à durée déterminée, la facture de base mentionne la date d'échéance dudit contrat, et ce, de manière bien lisible. Cette disposition sera, en principe, d'application dès le 1^{er} août 2010.

Cette nouvelle disposition constitue une avancée certaine dans le sens d'une meilleure information du consommateur et se devait donc d'être soulignée.

/ E / Conclusion

Manifestement, les opérateurs ne prennent pas encore suffisamment en compte l'importance que revêt l'information du consommateur pour le développement et l'essor du marché des télécommunications et donc de leurs propres activités.

Pour sa part, le service de médiation ne peut aller que dans le sens d'un renforcement de l'information de l'utilisateur final dans la mesure où celui-ci entraînerait, à coup sûr, une diminution sensible des litiges et des conflits entre consommateurs et opérateurs.



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 rassemblés 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 écoutera celle du service dont a à se plaindre la personne.

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

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

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

budsman/ 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.

63



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



11

COORDONNÉES DU SERVICE DE MÉDIATION

/ 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

65



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 communications électroniques l'ayant importunée, pour autant que ces données soient disponibles. Le service de médiation accède à la demande si les conditions suivantes sont réunies : les faits semblent établis et la demande se rapporte à des dates et heures précises.

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

Service Médiation
communications -
Médiation de
lécommunic
- Service Médiation
Télécommunicatio
vice Médiati
Télécommur
- Service Médiation
communications -
Médiation de
lécommunic
- Service Médiation
Télécommunicatio
vice Médiati
Télécommur
- Service Médiation
communications -
Médiation de
lécommunic
- Service Médiation