



# Rapport annuel 2018

**Service de médiation pour  
les télécommunications**

# Sommaire

Missions	1
Message aux lecteurs	2
<b>1. Plaintes introduites en 2018</b>	<b>4</b>
<b>2. Plaintes traitées en 2018</b>	<b>17</b>
<b>3. Conciliations et recommandations par opérateur</b>	<b>26</b>
<b>4. Irrégularités lors de la résiliation de services de télécommunications via la procédure « Easy Switch »</b>	<b>41</b>
<b>5. Demande croissante pour mettre fin aux appels téléphoniques dérangeants</b>	<b>50</b>
<b>6. Modification unilatérale des offres groupées (packs)</b>	<b>61</b>
<b>7. Plaintes relatives à des services fournis par des tiers : SMS premium et M-commerce</b>	<b>68</b>
<b>8. Conséquences inhérentes au défaut de paiement des factures de services de communications électroniques</b>	<b>75</b>
<b>9. Factures de télécommunications élevées imprévues</b>	<b>81</b>
<b>10. Compensation en cas de dérangements des services de télécommunications fixes</b>	<b>86</b>
<b>11. Problèmes consécutifs au décès de l'abonné</b>	<b>91</b>
Règlement de procédure	96
Budget	100
Portail internet <a href="http://www.ombudsman.be">www.ombudsman.be</a>	101





# Missions

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

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

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

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

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

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

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

Le service de médiation est investi des missions suivantes :

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

gage à exécuter la recommandation en ce qui concerne les aspects spécifiques au plaignant ;

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

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

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

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

# Message aux lecteurs

Le service de médiation pour les télécommunications a reçu, en 2018, 16.511 demandes d'intervention écrites. Ce nombre est, cette année, en légère augmentation (+1,6% par rapport à 2017).

2018 connaît une hausse (+5,88%) du nombre de plaintes de Médiation (13.755 au lieu de 12.991 plaintes en 2017). Les litiges liés au harcèlement téléphonique restent, quant à eux, stables, soit 4.091 plaintes relatives aux appels malveillants pour 4.082 en 2017.

Le top 5 de cette année reprend les mêmes opérateurs qu'en 2017 : Proximus toujours en tête, suivi de Telenet Group, Orange Belgium, Scarlet et Voo. Unleashed se positionne à la 6<sup>ème</sup> place du classement.

## Traitement des plaintes

Au cours de 2018, le service de médiation a analysé, traité et clôturé 16.720 dossiers. Le nombre de litiges traités en 2018 est en augmentation par rapport à 2017 (16.111), suite logique de la légère hausse du nombre de plaintes déposées.

Dans 96,71% des plaintes, une solution acceptable pour l'utilisateur des télécoms a été obtenue par un accord à l'amiable. Si nous ajoutons les recommandations aux-

quelles l'opérateur a répondu positivement, 97,18% des dossiers ont trouvé une issue favorable.

Le chapitre 3 analyse en détail, pour 2018, la clôture des plaintes auprès du service de médiation, par le biais d'une conciliation ou d'une recommandation. Exemples et statistiques à l'appui, nous mettons en avant les dix principaux opérateurs télécoms.

## Différents thèmes épinglés

Sur base de centaines de plaintes, nous évoquons, dans le chapitre 4, les problèmes structurels concernant « Easy Switch ». Cette procédure devrait permettre aux utilisateurs de changer plus facilement d'opérateur télécoms.

Le chapitre 5 s'intéresse au harcèlement téléphonique, problématique épineuse pour des milliers d'utilisateurs des télécoms.

Le chapitre 6 est consacré au droit de modification unilatérale dont disposent les opérateurs dans le cadre des offres groupées (Pack). L'analyse proposée s'appuie essentiellement sur des plaintes introduites, courant de l'année 2018, auprès du service de médiation.

Dans le chapitre 7, nous envisageons les problèmes

persistants pour lesquels le service de médiation enregistre, depuis déjà 16 ans, des réclamations afférentes aux SMS Premium et au M-Commerce.

Le chapitre 8 traite, quant à lui, des conséquences inhérentes au retard ou au non-paiement des factures de services de communications électroniques. Il s'agit, au travers de plaintes, d'insister sur la nécessité, d'une part, pour les utilisateurs finals de régler leurs factures en temps et heure et, d'autre part, sur l'obligation, pour les opérateurs, de poursuivre le paiement desdites factures conformément aux dispositions légales en vigueur.

Dans le chapitre 9, le service de médiation s'intéresse aux plaintes relatives à la facturation anormalement élevée, résultant principalement de l'utilisation d'internet mobile. Une solution est ainsi proposée pour permettre aux utilisateurs des télécoms de contrôler leurs dépenses en fixant une limite de consommation.

Dans le chapitre 10, il est question de plaintes relatives aux dérangements des services de télécoms fixes et aux compensations -ou leur absence- attribuées par les opérateurs télécoms aux utilisateurs concernés.

Enfin, le chapitre 11 aborde les litiges déposés auprès de notre service par les usagers victimes de différends avec les opérateurs télécoms suite au décès d'un proche.

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

### Départ de Monsieur Jean-Marc Vekeman, médiateur francophone de 1993 à 2018

Je voudrais remercier chaleureusement Monsieur Jean-Marc Vekeman pour son dévouement et son implication sans faille en faveur des besoins des utilisateurs de télécommunications pendant toutes ces années au sein du service de médiation et je lui souhaite une retraite enrichissante.

Monsieur Vekeman, un des fondateurs du service de médiation pour les télécommunications, a œuvré, à partir de 1993, à la mise en place du service et à son bon fonctionnement.

Fort de son expérience tirée de l'examen des litiges individuels, il a pu identifier, durant plus d'un quart de siècle, les problèmes les plus importants auxquels les utilisateurs de télécommunications sont confrontés. L'utilisateur des télécommunications a pu constater des améliorations structurelles dans le domaine des tarifs sociaux, des frais de résiliation, le « billshock », le harcèlement téléphonique ou les SMS Premium.

Sans nul doute, grâce à son rôle de médiateur dans un

secteur en constante évolution, le service de médiation pour les télécommunications est devenu, au fil des années, une référence en Belgique et à l'étranger, tant pour la gestion des dossiers individuels de médiation que pour les résultats structurels obtenus avec des opérateurs, des autorités compétentes et des avancées en matière législative.

Je voudrais terminer cette introduction par un mot de remerciement à tous les collaborateurs du service de médiation qui ont réussi à trouver une solution à un grand nombre de problèmes rencontrés par les utilisateurs. Je tiens également à remercier les responsables des opérateurs du marché belge des télécoms et leurs collaborateurs, à tous niveaux, qui nous ont loyalement aidés dans la gestion de nos dossiers.

**Luc Tuerlinckx**  
Ombudsman



# 1 Plaintes introduites en 2018

A. Aperçu des plaintes entre 1993 et 2018	5
B. Evolution mensuelle du nombre de plaintes enregistrées entre 2016 et 2018	6
C. Modes d'introduction	7
D. Répartition des plaintes par opérateur	8
1. Nombre de plaintes par opérateur	8
2. Evolution en pourcentage des plaintes par opérateur	10
3. Nombre de plaintes Appels Malveillants par opérateur	11
4. Nombre de plaintes Médiation B2C/B2B	12
5. Nombre de plaintes Médiation par opérateur	13
6. Evolution en pourcentage des plaintes Médiation par opérateur	14
E. Catégories de plaintes Médiation	15

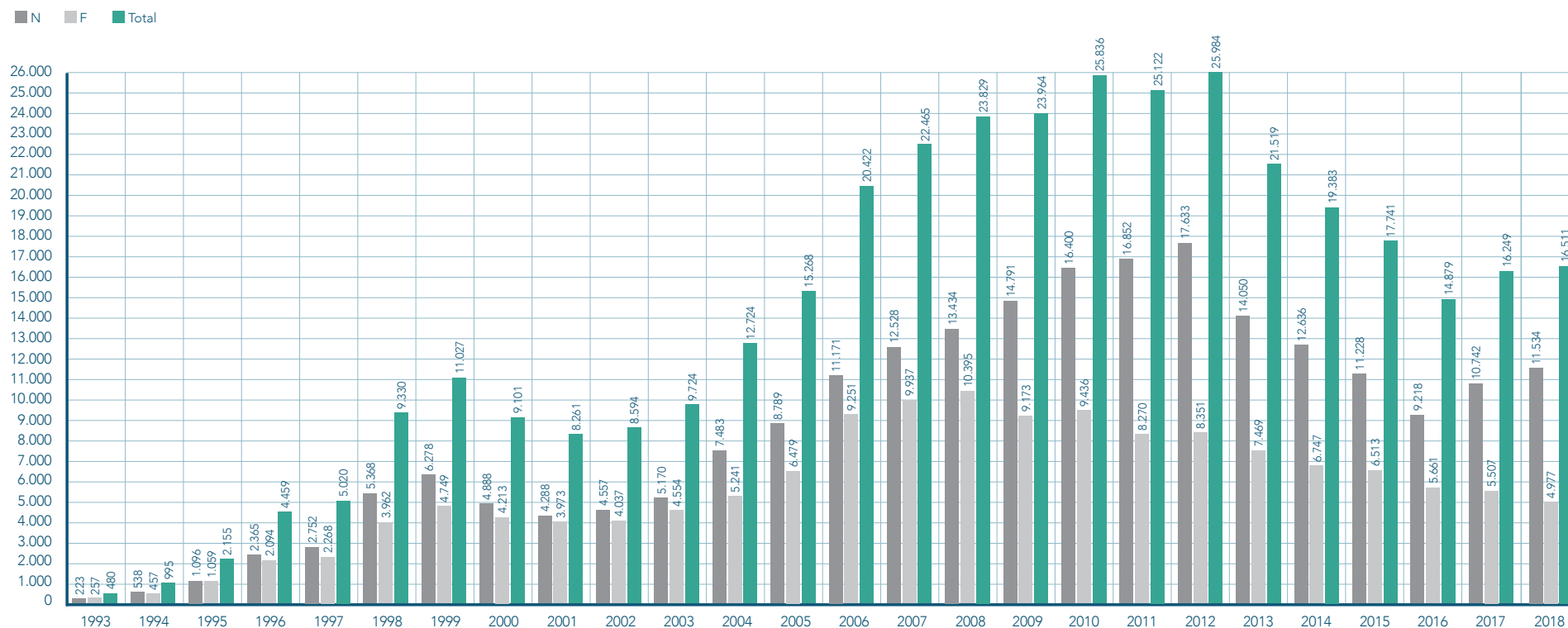
**+1,6%**  
de réclamations  
déposées en 2018

**88,88%**  
des dossiers  
introduits en 2018  
sont des plaintes B2C





## A. Aperçu des plaintes entre 1993 et 2018



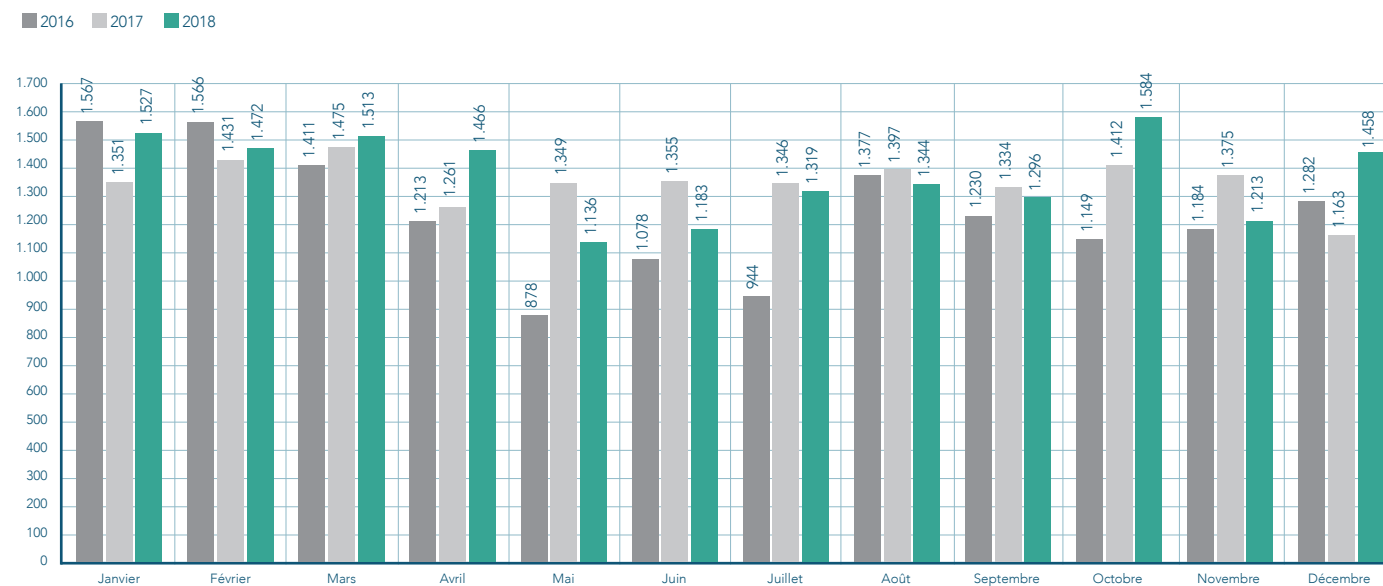
**Tableau 1**

Nous repreneons, ici, l'évolution du nombre de plaintes prises en charge au cours des 26 années de notre existence. Nous constatons ainsi que ce nombre de plaintes est en légère hausse en 2018 : 16.511 réclamations ont été déposées contre 16.249 en 2017, soit une croissance de 1,6%.

Alors que les demandes d'intervention néerlandophones connaissent une augmentation (11.534 contre 10.742 en 2017), les réclamations francophones sont en baisse (4.977 contre 5.507 en 2017).



## B. Evolution mensuelle du nombre de plaintes enregistrées entre 2016 et 2018

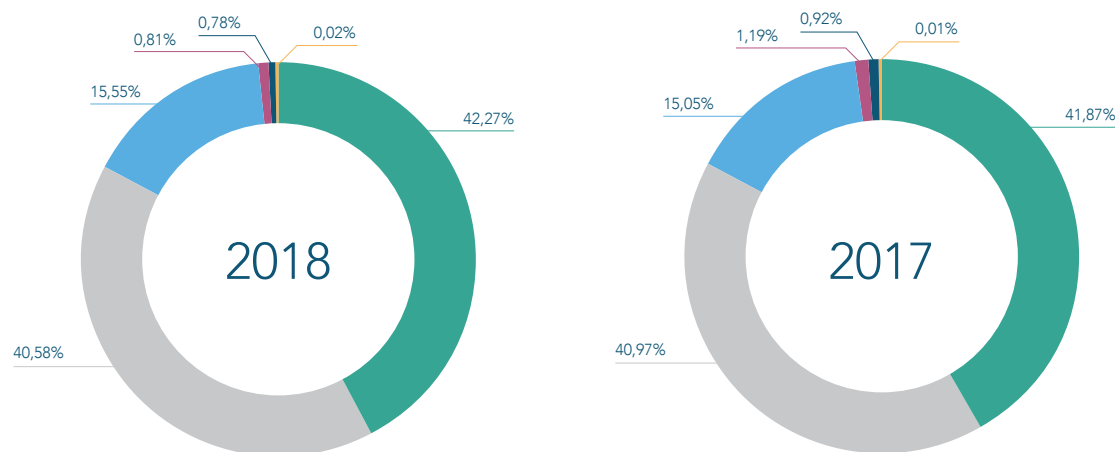


**Tableau 2**

Durant ces trois dernières années, voici l'évolution mois par mois du nombre de litiges introduits auprès de notre service. Nous pouvons relever des fluctuations plus ou moins significatives au fil des mois de 2018 : au mois d'octobre, 1.584 doléances ont été déposées contre 1.136 en mai. En 2018, notre service a enregistré, mensuellement, en moyenne 1.376 nouvelles plaintes, contre 1.240 en 2016 et 1.354 en 2017.



## C. Modes d'introduction



	2018	2017
■ Via le site internet	6.980	6.803
■ E-mails	6.700	6.657
■ Lettres	2.567	2.445
■ Service de médiation pour le consommateur	133	193
■ Visites	128	149
■ Belmed	3	2

### Tableau 3

Eu égard à la législation en vigueur, nous avons uniquement pris en considération les réclamations par écrit et par visite. Les appels téléphoniques ne sont donc, d'aucune façon, comptabilisés dans ces statistiques. L'écrasante majorité des dossiers (99,22%) est toujours introduite par le biais d'un écrit.

De plus en plus de consommateurs complètent le formulaire mis à disposition sur notre site internet (42,27%) ou nous transmettent des courriels (40,58%). Nous avons reçu, en 2018, 15,55% de lettres (contre 15,05% en 2017). Le service de médiation pour le consommateur nous a transféré 133 dossiers, soit 0,81% des demandes d'intervention en 2018. Seuls 0,78% des dossiers font suite à une visite dans nos bureaux à Bruxelles. En 2018, trois plaintes ont été introduites par le biais de Belmed, la plate-forme de règlement extrajudiciaire (Online Dispute Resolution) du SPF Economie.

## D. Répartition des plaintes par opérateur

### 1. Nombre de plaintes par opérateur (2017)

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

2017	Total 2017	Total % 2017	MO 2017	mO 2017	mO 2017%
Proximus	8.200	48,03%	559	7.641	49,39%
Telenet Group	3.976	23,29%	382	3.594	23,23%
Orange Belgium	2.373	13,90%	252	2.121	13,71%
Scarlet	854	5,00%	163	691	4,47%
Voo	457	2,68%	63	394	2,55%
Unleashed	139	0,81%	0	139	0,90%
Schedom-Dommel	54	0,32%	7	47	0,30%
M7Group	80	0,47%	3	77	0,50%
Lycatel-Lycamobile	96	0,56%	18	78	0,50%
EDPnet	22	0,13%	9	13	0,08%
Join Experience	46	0,27%	3	43	0,28%
FCR Media Belgium	33	0,19%	11	22	0,14%
Carrefour Mobile	36	0,21%	2	34	0,22%
Autres opérateurs	707	4,14%	129	578	3,74%
<b>Total</b>	<b>17.073</b>	<b>100%</b>	<b>1.601</b>	<b>15.472</b>	<b>100%</b>

#### Tableau 4

Le top 5 de cette année reprend les mêmes opérateurs qu'en 2017 et le classement est tout à fait identique : Proximus toujours en tête, suivi de Telenet Group (SFR y est intégré), Orange Belgium, Scarlet et Voo. Unleashed (reprenant les marques Mobile Vikings, Jim Mobile et Stievie) se positionne à la 6<sup>ème</sup> place du classement.

Proximus connaît une baisse en termes de pourcentage (45,60% contre 48,03% en 2017). Il est à noter, par ailleurs, une stabilité, en termes de pourcentage, pour les autres opérateurs du top 5 : Telenet Group (24,34% pour 23,29% en 2017), Orange Belgium (13,41% pour 13,90% en 2017), Scarlet (5,19% pour 5,00% en 2017) et Voo (3,08% pour 2,68% en 2017).

## Nombre de plaintes par opérateur (2018)

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

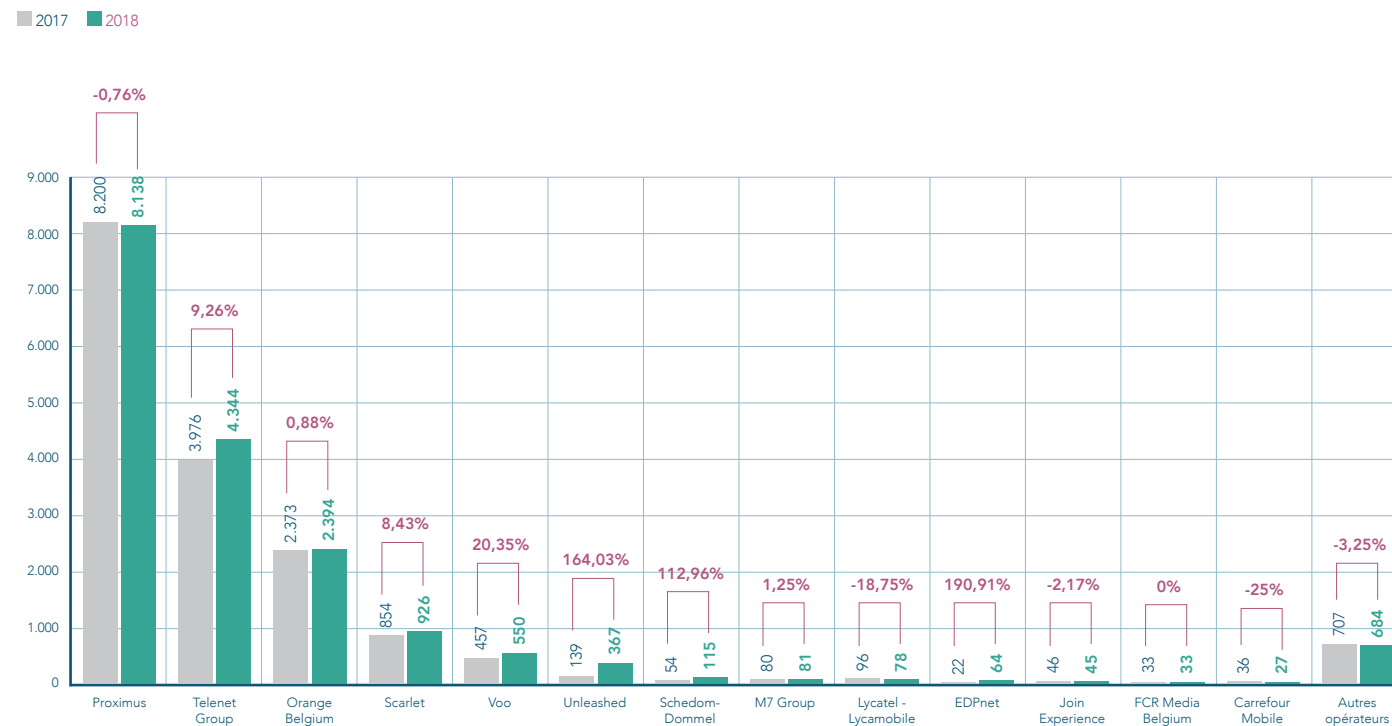
2018	Total 2018	Total % 2018	MO 2018	mO 2018	mO 2018%
Proximus	8.138	45,60%	761	7.377	48,37%
Telenet Group	4.344	24,34%	661	3.683	24,15%
Orange Belgium	2.394	13,41%	548	1.846	12,10%
Scarlet	926	5,19%	215	711	4,66%
Voo	550	3,08%	113	437	2,87%
Unleashed	367	2,06%	74	293	1,92%
Schedom-Dommel	115	0,64%	22	93	0,61%
M7Group	81	0,45%	13	68	0,45%
Lycatel-Lycamobile	78	0,44%	20	58	0,38%
EDPnet	64	0,36%	24	40	0,26%
Join Experience	45	0,25%	5	40	0,26%
FCR Media Belgium	33	0,18%	17	16	0,10%
Carrefour Mobile	27	0,15%	4	23	0,15%
Autres opérateurs	684	3,83%	119	565	3,70%
<b>Total</b>	<b>17.846</b>	<b>100%</b>	<b>2.596</b>	<b>15.250</b>	<b>100%</b>

**Tableau 4**

Nous avons regroupé sous «autres opérateurs» plus de vingt opérateurs dont notamment Destiny, Infrax, Mundio Mobile, Sync Solutions, TelSmart, United Telecom et Voxbone. Il apparaît que de nombreuses plaintes engagent la responsabilité de plusieurs opérateurs. Proximus, Telenet Groupe et Orange Belgium sont ainsi fréquemment impliqués en même temps qu'un autre opérateur. Si nous éliminons l'effet «multi-opérateurs», le classement des cinq opérateurs les plus importants en termes de pourcentage reste identique.



## 2. Evolution en pourcentage des plaintes par opérateur



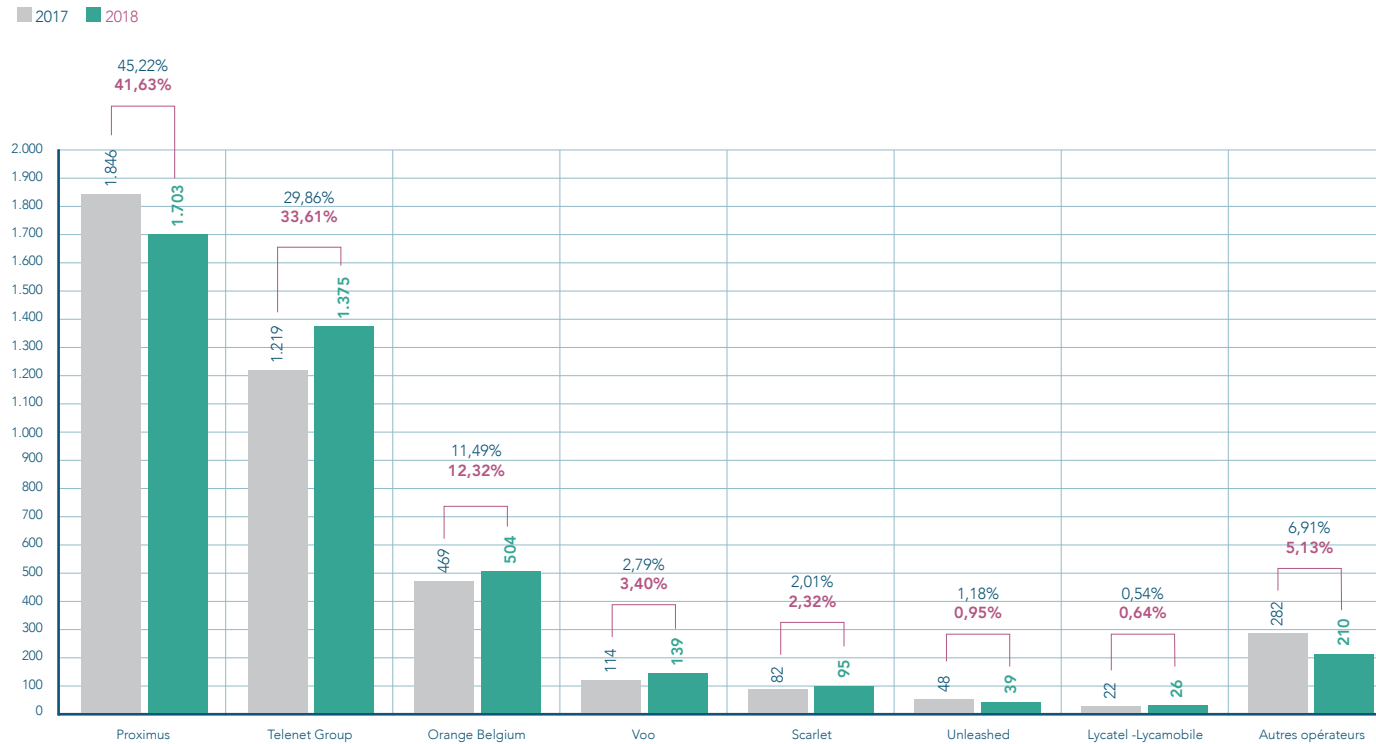
### Tableau 5

Certains opérateurs connaissent une hausse du nombre de plaintes reçues bien supérieure à celle relevée pour l'ensemble des plaintes introduites au service de médiation (+4,53%).

Ainsi, l'évolution constatée pour Telenet Group (+9,26%), pour Scarlet (+8,43%), pour Voo (+20,35%), pour Unleashed (+164,03%), pour Schedom-Dommel (+112,96%) et pour EDPnet (+190,91%) paraît significative. Orange et M7Group bénéficient d'une augmentation moindre (respectivement +0,88% et +1,25%) que la tendance générale. A l'opposé, nous pouvons relever une diminution auprès de Proximus (-0,76%), de Lycatel-Lycamobile (-18,75%), auprès de Join Experience (-2,17%) et auprès de Carrefour Mobile (-25%).



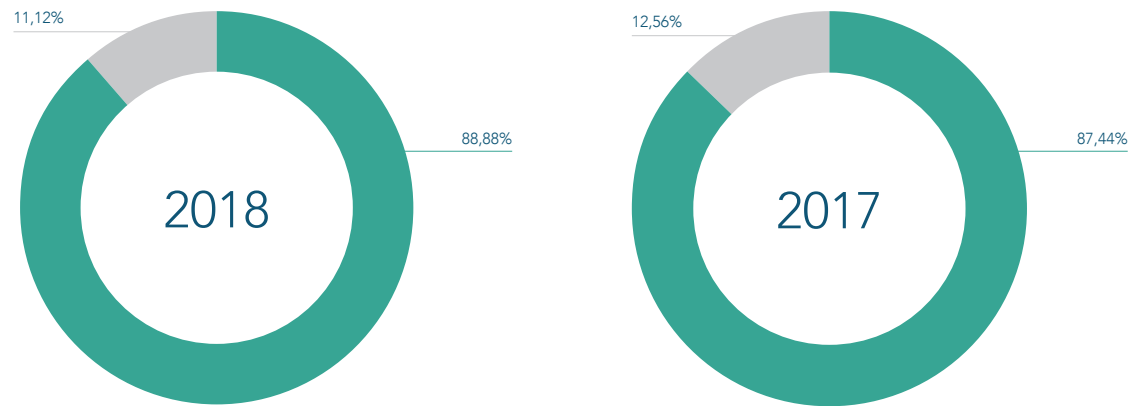
### 3. Nombre de plaintes Appels Malveillants par opérateur



#### Tableau 6

Les dossiers relatifs au harcèlement par téléphone sont stables soit 4.091 requêtes contre 4.082 en 2017. Les plaintes concernant Proximus connaissent, tant en termes de volume qu'en termes de proportion, une diminution (41,63% au lieu de 45,22% en 2017). Les réclamations afférentes à Telenet (33,61% contre 29,86% en 2017), à Orange Belgium (12,32% contre 11,49% en 2017), à Voo (3,40% contre 2,79% en 2017) et à Scarlet (2,32% contre 2,01% en 2017) connaissent une relative stabilité en termes de pourcentage.

#### 4. Nombre de plaintes Médiation B2C/B2B



#### Tableau 7

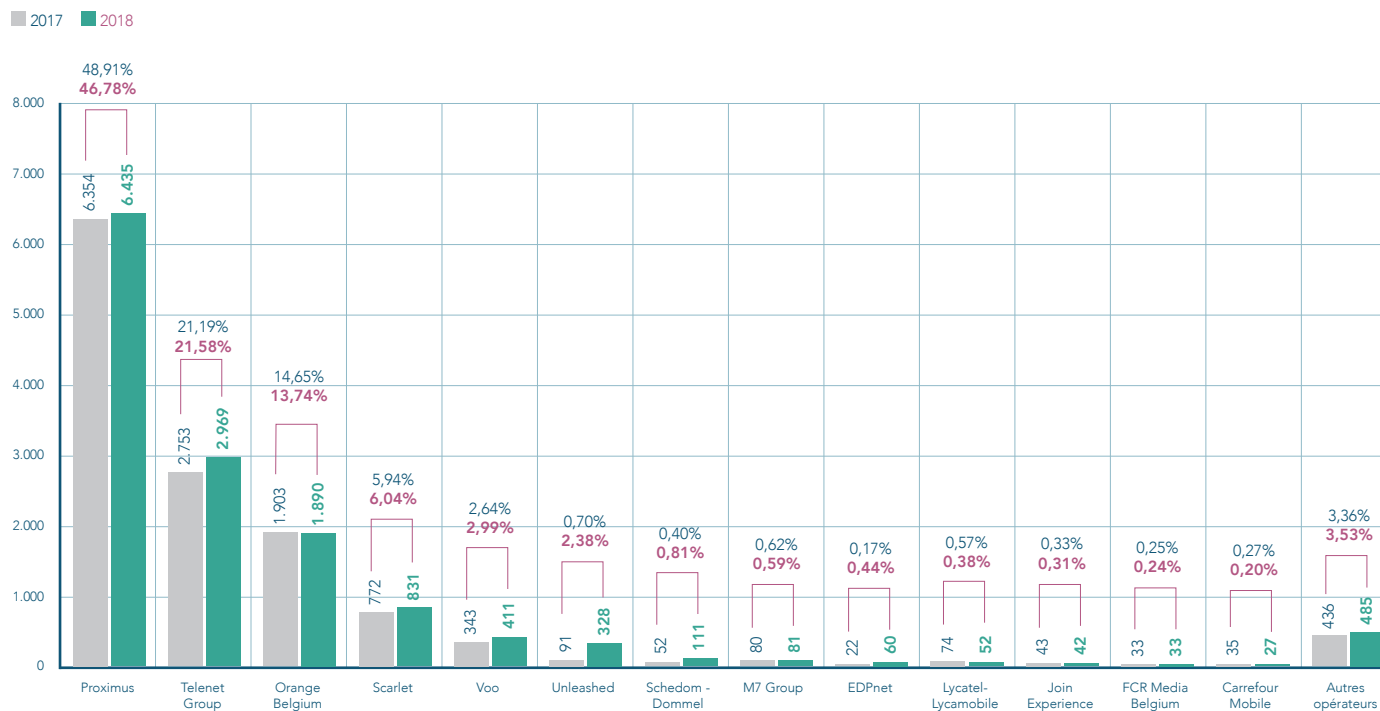
En tant qu'Entité qualifiée, le service de médiation a pris en charge, en 2018, 11.067 dossiers de Médiation afférents aux plaignants «Business to Consumer», soit des consommateurs non professionnels. Ces demandes d'intervention de plaignants non professionnels représentent 88,88% de l'ensemble des dossiers Médiation contre 87,44% en 2017.

	2018	2017
■ Business to Consumer (plaignant non professionnel)	<b>11.067</b>	10.683
■ Business to Business (plaignant professionnel)	<b>1.385</b>	1.535





### 5. Nombre de plaintes Médiation par opérateur

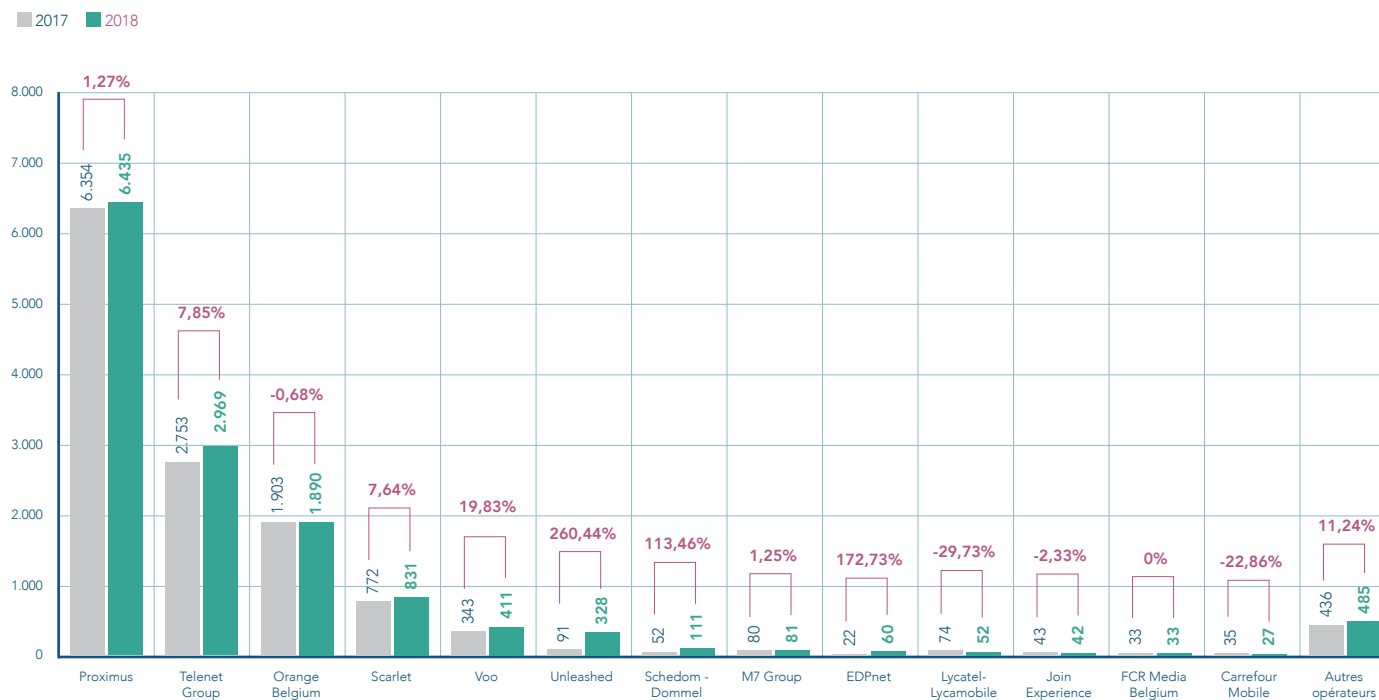


**Tableau 8**

Soulignons que l'année 2018 connaît une hausse (+5,88%) du nombre des litiges de Médiation (13.755 au lieu de 12.991 plaintes en 2017). Sans tenir compte des dossiers relatifs au harcèlement par téléphone, la répartition par opérateur est tout à fait identique à celle épinglée au tableau 4. Proximus reste largement en tête avec 6.435 dossiers (pour 6.354 en 2017). Un peu moins de la moitié des plaintes de médiation à traiter visent ainsi cet opérateur (46,78% pour 48,91% en 2017). Le top 5 est complété par Telenet Group (2.969 pour 2.753 en 2017), Orange Belgium (1.890 pour 1.903 en 2017), Scarlet (831 pour 772 en 2017) et Voo (411 pour 343 en 2017). Nous pouvons constater une relative stabilité en termes de pourcentage auprès de ces opérateurs. Unleashed prend la 6<sup>ème</sup> place du classement avec 328 réclamations médiation introduites en 2018 (pour 91 en 2017).



## 6. Evolution en pourcentage des plaintes Médiation par opérateur



**Tableau 9**

Nous pouvons épingler une tendance à la hausse (+5,88%) pour les litiges Médiation. En ne tenant compte que des demandes d'intervention de médiation, Telenet Group (+7,85%), Scarlet (+7,64%), Voo (+19,83%), Unleashed (+260,44%) et EDPnet (+172,73%) bénéficient d'une augmentation en termes de pourcentage au-delà de la tendance générale. A noter, par contre, que l'évolution de Orange Belgium (-0,68%), de Lycamobile-Lycatel (-29,73%) et de Carrefour Mobile (-22,86%) se situe bien en dessous de cette tendance générale. Proximus (+1,27%) et M7 Group (+1,25%) connaissent une hausse moindre.

## E. Catégories de plaintes Médiation

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

2017	Total 2017	Total %2017	B2C 2017	B2C% 2017	MC 2017	mC 2017	mC 2017%
facturation	8.097	48,92%	7.064	49,28%	3.529	4.568	52,31%
questions contractuelles	3.056	18,47%	2.644	18,45%	1.852	1.204	13,79%
dérangements	1.768	10,68%	1.437	10,03%	845	923	10,57%
raccordement	725	4,38%	631	4,40%	349	376	4,31%
vie privée	662	4%	616	4,30%	107	555	6,36%
accueil	516	3,12%	440	3,07%	436	80	0,92%
portabilité	473	2,86%	369	2,57%	212	261	2,99%
suivi des plaintes	335	2,02%	304	2,12%	202	133	1,52%
cartes prépayées	391	2,36%	381	2,66%	93	298	3,41%
dommage travaux d'infrastructure	80	0,48%	61	0,43%	30	50	0,57%
divers	209	1,26%	183	1,28%	30	179	2,05%
questions de principe	128	0,77%	114	0,80%	79	49	0,56%
sécurité	80	0,48%	66	0,46%	44	36	0,41%
annuaires	30	0,18%	24	0,17%	9	21	0,24%
<b>Total</b>	<b>16.550</b>	<b>100%</b>	<b>14.334</b>	<b>100%</b>	<b>7.817</b>	<b>8.733</b>	<b>100%</b>

**Tableau 10**

Sans tenir compte des réclamations liées au harcèlement par téléphone, les plaintes «facturation» restent très clairement majoritaires (42,71% contre 48,92% en 2017). A l'instar de l'année précédente, les catégories «questions contractuelles», «dérangements» et «raccordement» complètent le top 4. Les plaintes portant sur les questions contractuelles prennent la deuxième position et, tant en termes de volume qu'en termes de pourcentage, connaissent une hausse (22,10% contre 18,47% en 2017).



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

2018	Total 2018	Total %2018	B2C 2018	B2C% 2018	MC 2018	mC 2018	mC 2018%
facturation	7.581	42,71%	6.717	43,12%	3.799	3.782	45,67%
questions contractuelles	3.923	22,10%	3.428	22,01%	2.566	1.357	16,39%
dérangements	2.154	12,14%	1.786	11,47%	1.093	1.061	12,81%
raccordement	984	5,54%	844	5,42%	504	480	5,80%
vie privée	783	4%	740	4,75%	159	624	7,54%
accueil	562	3,17%	509	3,27%	494	68	0,82%
portabilité	513	2,89%	418	2,68%	282	231	2,79%
suivi des plaintes	388	2,19%	337	2,16%	240	148	1,79%
cartes prépayées	338	1,90%	329	2,11%	132	206	2,49%
dommage travaux d'infrastructure	119	0,67%	98	0,63%	43	76	0,92%
divers	153	0,86%	142	0,91%	13	140	1,69%
questions de principe	123	0,69%	116	0,74%	70	53	0,64%
sécurité	91	0,51%	80	0,51%	59	32	0,39%
annuaires	37	0,21%	33	0,21%	14	23	0,28%
<b>Total</b>	<b>17.749</b>	<b>100%</b>	<b>15.577</b>	<b>100%</b>	<b>9.468</b>	<b>8.281</b>	<b>100%</b>

### Tableau 10

En 2018, les plaintes «dérangements» sont en légère augmentation en termes de pourcentage (12,14% contre 10,68% en 2017). Les litiges «raccordement» restent stables (5,54% contre 4,38% en 2017). Les réclamations concernant la «vie privée» se positionnent en 5<sup>ème</sup> place du classement (4,41% contre 4% en 2017). Les litiges relatifs à «l'accueil» restent stables en termes de pourcentage (3,17% contre 3,12% en 2017). Nous pouvons constater que les plaintes relatives à l'accueil sont majoritairement associées à une autre catégorie. En ce qui concerne les plaignants non professionnels («Business to Consumer»), l'ensemble des pourcentages sont majoritairement semblables.

# 2

## Plaintes traitées en 2018

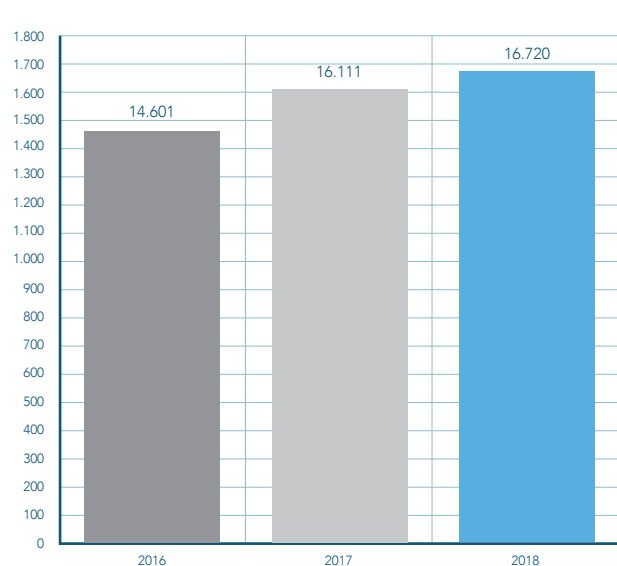
A. Aperçu des plaintes traitées entre 2016 et 2018	18
B. Répartition des plaintes traitées par procédure	18
C. Délai moyen de traitement par procédure en 2018	19
D. Plaintes Appels malveillants	20
E. Plaintes Médiation	21
1. Recevabilité	21
2. Motifs d'irrecevabilité	22
3. Résultats	23
4. Résultats positifs pour les plaignants	24
F. Demandes d'information par téléphone	25

**16.720**  
dossiers  
clôturés  
en 2018

**6.456**  
demandes  
d'information par  
téléphone  
en 2018

**41**  
jours calendrier  
en moyenne pour  
clôturer un dossier  
Médiation  
en 2018

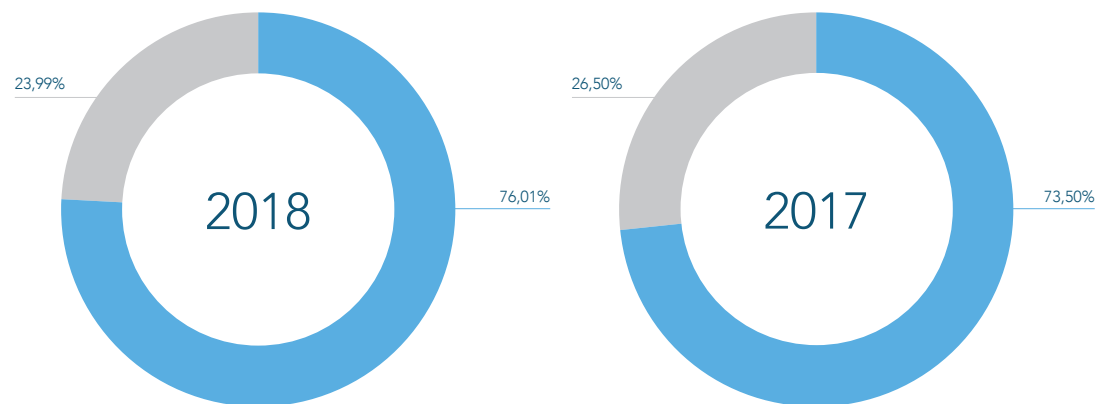
### A. Aperçu des plaintes traitées entre 2016 et 2018



**Tableau 11**

Nous reprenons, ici, l'évolution du volume de plaintes traitées au sein du service de médiation durant les trois dernières années. Au cours de 2018, nous avons ainsi analysé, traité et clôturé 16.720 dossiers. Le nombre de litiges traités en 2018 est en augmentation par rapport à 2017 (16.111), suite logique de la hausse du nombre de plaintes déposées.

### B. Répartition des plaintes traitées par procédure



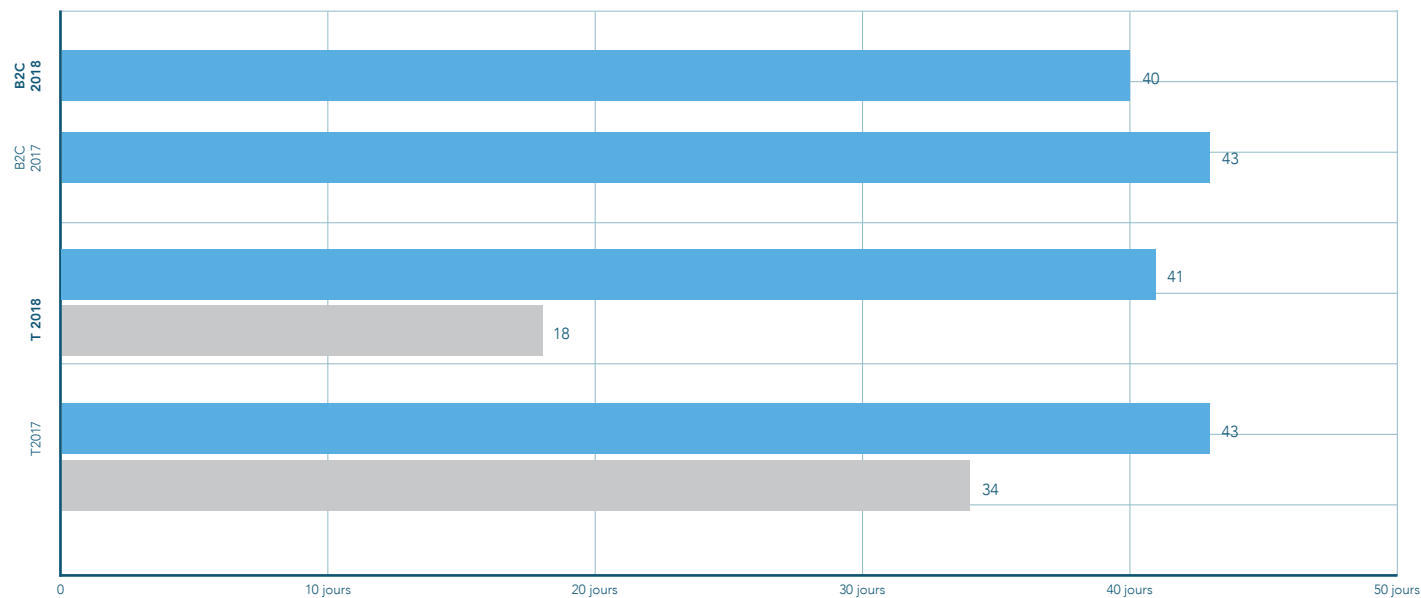
**Tableau 12**

Le nombre de dossiers de médiation clôturés connaît une croissance (12.709) par rapport à l'année précédente (11.842 en 2017), à l'inverse des dossiers clôturés concernant les appels malveillants (4.011 pour 4.269 en 2017).

	2018	2017
■ Médiation	12.709	11.842
■ Appels malveillants	4.011	4.269



### C. Délai moyen de traitement par procédure en 2018

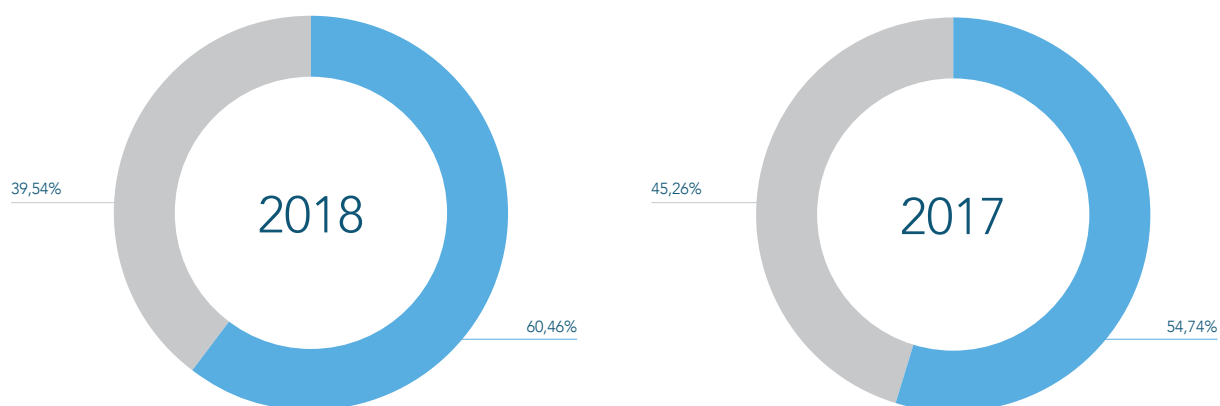


**Tableau 13**

Durant l'année 2018, un dossier de médiation a été clôturé, en moyenne, en 41 jours calendrier (contre 43 en 2017). Une demande d'aide relative à un harcèlement par téléphone a été gérée, en moyenne, en 18 jours calendrier (contre 34 jours en 2017).

	2018	B2C 2018	T2017	B2C 2017
■ Médiation	41	41	43	43
■ Appels malveillants	18	/	34	/

## D. Plaintes Appels malveillants



### Tableau 14

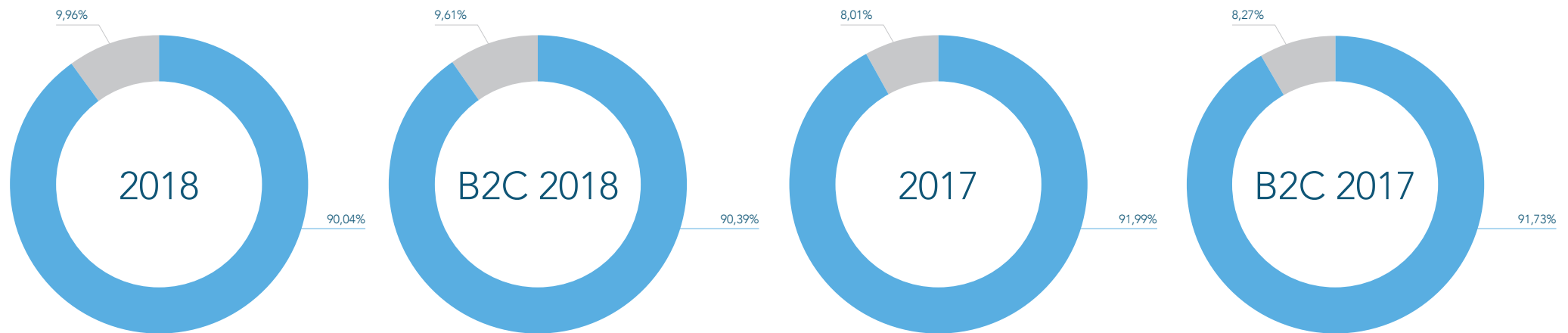
Nous constatons une baisse, en termes de pourcentage, du nombre de doléances où une identification a pu être communiquée (39,54% contre 45,26% en 2017). Un peu plus de la moitié des dossiers afférents au harcèlement téléphonique se sont clôturés par l'absence d'identification du présumé auteur/des présumés auteurs d'appels/sms malveillants ou dérangeants (60,46% contre 54,74% en 2017). Nous abordons cette problématique dans le chapitre 5 du présent rapport.

	2018	2017
■ Identifications non abouties	2.425	2.337
■ Identifications abouties	1.586	1.932



## E. Plaintes Médiation

### 1. Recevabilité



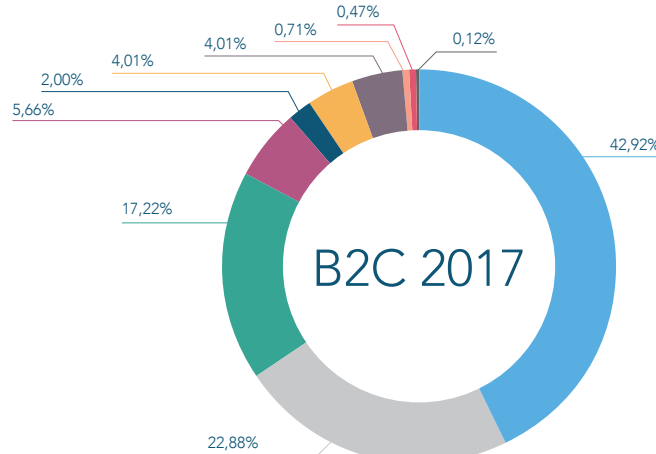
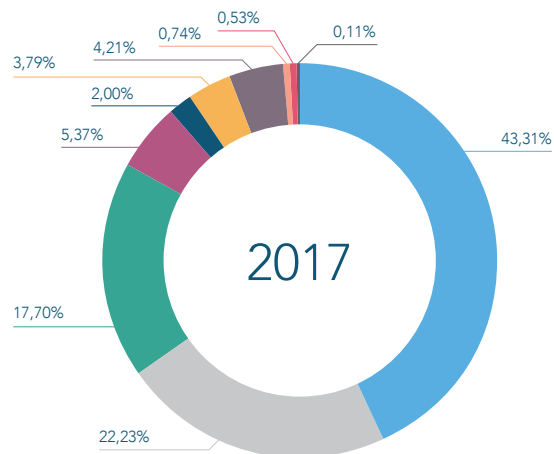
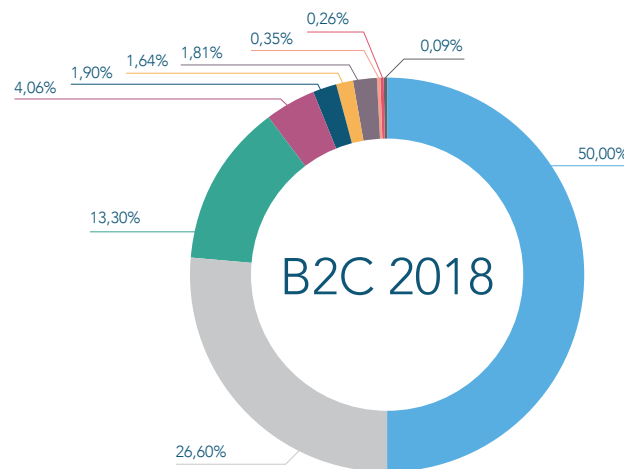
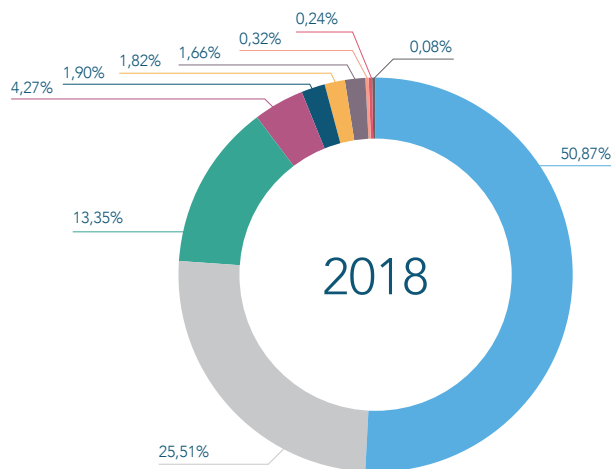
**Tableau 15**

Les litiges de Médiation repris comme recevables connaissent une légère diminution en termes de pourcentage (90,04% pour 91,99% en 2017).

Le pourcentage de dossiers de médiation déclarés recevables visant des plaignants non professionnels («Business to Consumer») est, en 2018, quasiment identique, soit 90,39%.

	2018	B2C 2018	2017	B2C 2017
■ Recevables	11.443	10.888	10.893	9.412
■ Non recevables	1.266	1.158	949	848

## 2. Motifs d'irrecevabilité

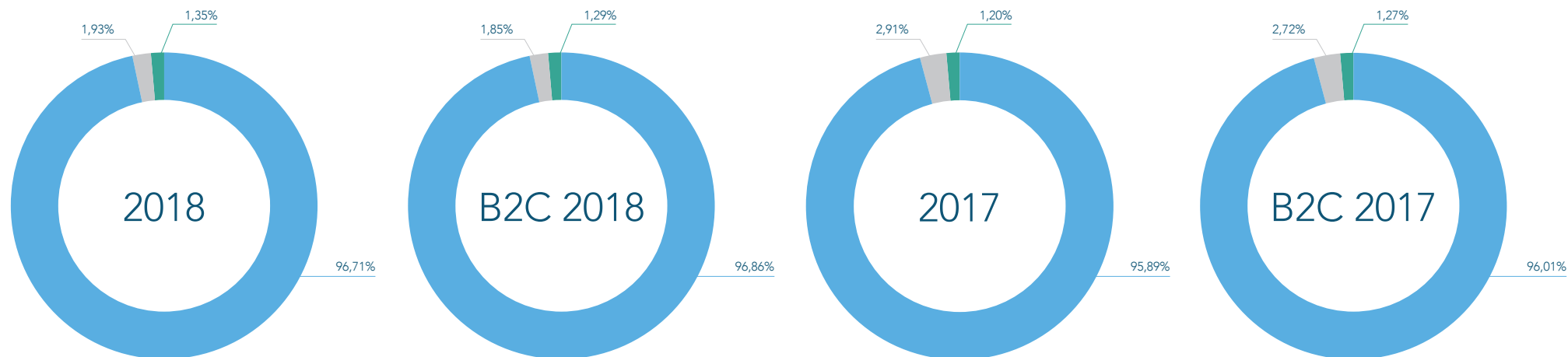


**Tableau 16**

Dans la moitié (50,87%) des dossiers de médiation refusés, le service de médiation a estimé la plainte irrecevable en raison de l'absence de prise de contact préalable avec l'opérateur concerné (contre 43,31% en 2017). 25,51% des plaintes non recevables en 2018 étaient jugées comme incomplètes (contre 22,23% en 2017). Dans 13,35% des dossiers non recevables, nous avons refusé leur traitement parce que le problème soulevé visait un autre secteur que les télécoms. 4,27% des litiges déclarés non recevables relevaient d'une procédure judiciaire (contre 5,37% en 2017) et de problème de compréhension (1,90% contre 2% en 2017). 1,82% des doléances déclarées irrecevables auprès de notre service concernaient en 2018 des faits de plus d'un an (contre 3,79% en 2017) ou un conflit d'ordre privé (1,66% contre 4,21% en 2017). En 2018, 0,32% des plaintes ont également été reprises comme non recevables car relatives à des opérateurs étrangers ou jugées comme hors attributions (0,24% contre 0,53% en 2017) ou encore comme vexatoire (0,08% contre 0,11 en 2017). En ce qui concerne les plaignants non professionnels («Business to Consumer»), l'ensemble des résultats en 2018 est majoritairement semblable.

	2018	B2C 2018	2017	B2C 2017
Recours	644	579	411	364
Données incomplètes	323	308	211	194
Autre secteur concerné	169	154	168	146
Procédure judiciaire	54	47	51	48
Problème de compréhension	24	22	19	17
Faits de plus d'une année	23	19	36	34
Conflit privé	21	21	40	34
Opérateurs étrangers	4	4	7	6
Hors attributions	3	3	5	4
Plainte vexatoire	1	1	1	1

### 3. Résultats

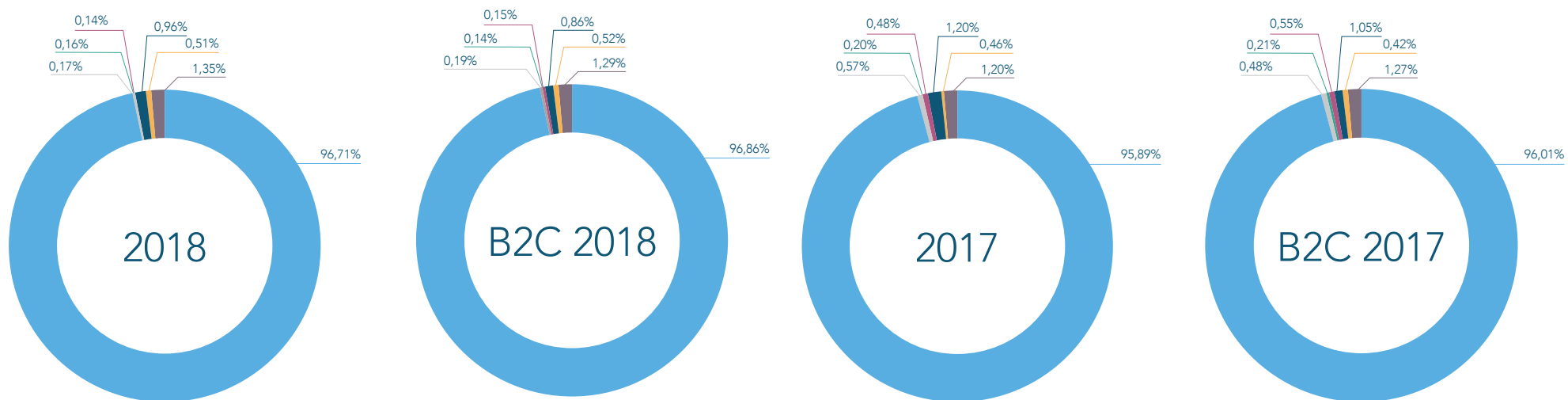


#### Tableau 17

Une écrasante majorité des dossiers traités aboutit à un règlement à l’amiable (96,71% pour 95,89% en 2017). Le nombre de recommandations formulées enregistre une baisse en termes de pourcentage (1,93% pour 2,91% en 2017). A noter que le nombre de réclamations retirées est, quant à lui, en légère augmentation (155 pour 131 en 2017). En ce qui concerne les plaignants non professionnels (B2C), l’ensemble des résultats est généralement similaire en 2018.

	2018	B2C 2018	2017	B2C 2017
■ Conciliations	11.067	9.771	10.445	9.036
■ Recommandations	221	187	317	256
■ Plaintes retirées	155	130	131	120

#### 4. Résultats positifs pour les plaignants



	2018	B2C 2018	2017	B2C 2017
■ Conciliations	11.067	9.771	10.445	9.036
■ Recommandations favorables au client suivies par la firme	19	19	62	45
■ Recommandations favorables au client partiellement suivies par la firme	18	14	22	20
■ Recommandations sans suite de la firme après 40 jours : elles deviennent exécutoires	16	15	52	52
■ Résultats négatifs	110	87	131	99
■ Recommandations sans suite de la firme avant le délai de 40 jours	58	52	50	40
■ Plaintes retirées	155	130	131	120



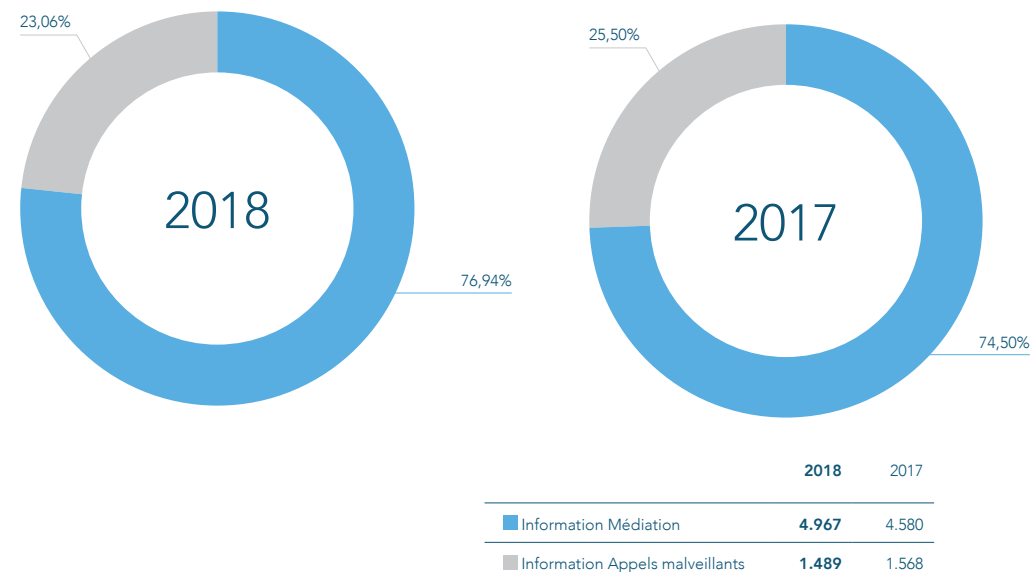
### Tableau 18

Les résultats positifs (11.120 contre 10.581 en 2017) reprennent le total des conciliations (11.067 contre 10.445 en 2017), des recommandations favorables aux plaignants suivies par la firme (19 contre 62 en 2017), des recommandations favorables au plaignant partiellement suivies par la firme (18 contre 22 en 2017) et des recommandations sans suite de la firme devenant exécutoires (16 contre 52 en 2017).

Il faut savoir que, dans un délai de vingt jours ouvrables à compter de la date de notification de la recommandation par le service de médiation, l'opérateur est tenu d'informer le plaignant et le service de médiation de sa décision motivée. Après expiration dudit délai, en cas de non-respect de la disposition précitée, le service de médiation envoie un rappel à l'opérateur. Celui-ci dispose d'un nouveau délai de vingt jours ouvrables pour tout de même motiver sa décision au cas où il ne suivrait pas la recommandation. La décision motivée est envoyée au plaignant et au service de médiation. En cas de non-respect de ces dispositions (voir l'article 43 bis de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques), l'opérateur est tenu d'exécuter la recommandation en ce qui concerne les aspects spécifiques au plaignant. Les résultats négatifs (110 contre 131 en 2017) comptabilisent le total des recommandations en concordance avec la firme (40 contre 41 en 2017) et des recommandations favorables aux plaignants non suivies par la firme (70 contre 90 en 2017). Au 31 décembre 2018, nous comptons, par ailleurs, 58 recommandations en instance (contre 50 en 2017) 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, 2018 peut être considérée comme une année positive : pour 97,18% des dossiers clôturés (97,14% en 2017), nous sommes parvenus à obtenir un résultat favorable aux usagers des télécoms. En ce qui concerne les plaignants non professionnels (B2C), l'ensemble des pourcentages est, en majorité, identique.

## F. Demandes d'information par téléphone



### Tableau 19

Une des missions du service de médiation consiste à orienter au mieux les consommateurs qui s'adressent à lui oralement. Ces aides directes par téléphone n'aboutissent pas toujours, par la suite, à la création d'un dossier. 4.967 demandes d'information par téléphone (76,94% pour 77,50% en 2017) concernaient une problématique de médiation. 1.489 demandes d'information (23,06% pour 25,50% en 2017) visaient à obtenir des informations quant au harcèlement téléphonique.

# 3 Conciliations et recommandations par opérateur

A. Introduction	27
B. Traitement des plaintes	27
1. Proximus	27
2. Telenet Group (Telenet / Base / SFR)	30
3. Orange	32
4. Scarlet	34
5. Voo	35
6. Unleashed (Mobile Vikings / Jim Mobile)	36
7. Schedom-Dommel	38
8. M7 Group (TV Vlaanderen / TéléSAT)	38
9. EDPnet	39
10. Lycatel - Lycamobile	39

**11.067**

conciliations  
rédigées  
en 2018

**221**

recommandations  
émises  
en 2018



## A. Introduction

Conformément à l'article 43 bis de la loi du 21 mars 1991 concernant la réforme de certaines entreprises publiques économiques, le service de médiation a pour mission d'intervenir dans le cadre de plaintes pour parvenir à un règlement à l'amiable dans des litiges entre opérateurs télécoms et utilisateurs finals.

Comme l'indiquent les statistiques au début du présent rapport annuel, le service de médiation a traité 16.720 plaintes en 2018. Le tableau 11 offre un aperçu de l'évolution du nombre de plaintes traitées par le service de médiation au cours des trois dernières années.

Tout comme les années précédentes, les plaintes concernant la facturation des frais d'abonnement relatifs aux packs (1.272) représentent clairement la majorité du nombre total de plaintes.

Les plaintes relatives aux catégories « questions contractuelles - résiliation » (957), « questions contractuelles – Easy Switch » (891), « questions contractuelles - demandes de dommages et intérêts » (639) et « pratiques de vente » (592) complètent le top 5. Ces cinq catégories de plaintes ont affiché une nette augmentation.



Les plaintes relatives au manque de possibilités de blocage des appels dérangeants, reprises dans la catégorie de plaintes « vie privée », sont, avec les plaintes relatives à des appels malveillants, les plaintes de conciliation les plus importantes. Le service de médiation a consacré son chapitre 5 à cette question.

Au cours de la procédure de médiation, le service de médiation s'efforce de rétablir le dialogue entre les deux parties et assure un climat de confiance qui le permet. Pour de nombreux plaignants, il est important que l'opérateur les écoute pendant la procédure en cours et prenne leurs souhaits et leurs problèmes au sérieux. Dans la grande majorité des cas, le service de médiation est parvenu à atteindre un règlement à l'amiable. Sur l'ensemble des plaintes traitées en 2018, 96,71% ont abouti à une conciliation.

Si les deux parties ne parviennent pas à un accord au cours de la phase de médiation, le service de médiation formule une recommandation pour clôturer la plainte. Cette recommandation peut être en faveur ou non du plaignant ou de l'opérateur.

En 2018, nous avons rédigé un total de 221 recommandations (contre 317 en 2017), soit une diminution de 30,3%. En termes de pourcentage, le service de médiation a formulé une recommandation pour 1,93% des dossiers traités en 2018.

Dans ce chapitre, nous analysons les thèmes de plaintes les plus significatifs des dix opérateurs pour lesquels le service de médiation a dû traiter le plus de plaintes au cours de 2018. Ces dix opérateurs sont, par ordre décroissant, Proximus, Telenet Group, Orange, Scarlet, Voo, Unleashed, Schedom-Dommel, M7 Group (regroupant TV Vlaanderen et TéléSat), EDPnet et enfin, Lycatel-Lycamobile. À titre d'illustration, des exemples de conciliations et/ou de recommandations seront cités pour ces 10 opérateurs.

## B. Traitement des plaintes

### 1. Proximus

En 2018, le service de médiation a traité 6.076 plaintes visant Proximus, un chiffre légèrement en hausse par rapport à 2017 (5.782 plaintes). Tout comme les années précédentes, Proximus occupe la première place en ce qui concerne le nombre de plaintes de conciliation en 2018. La majorité des plaintes relatives à Proximus concernaient la facturation. À cet égard, le nombre élevé de plaintes concernant la facturation de packs (690 plaintes) est impressionnant. Nous aborderons ce sujet plus en détail ci-dessous.

Diverses irrégularités lors de la résiliation d'un service Proximus ont également donné lieu à de nombreuses plaintes (472 plaintes), suivies des problèmes rencontrés par les plaignants concernant les pratiques commerciales des vendeurs internes et externes de Proximus (340 plaintes). En plus de ces thématiques, Proximus a généré un nombre considérable de plaintes, en 2018, concernant des demandes d'indemnisation pour le préjudice subi (337 plaintes). Les frais de recouvrement facturés par les sociétés de recouvrement ont également provoqué le mécontentement de nombreux usagers des télécoms (303 plaintes).

La légère augmentation du nombre de plaintes traitées en 2018 est probablement le résultat, d'une part, d'un service clientèle difficile à joindre à certains moments et, d'autre part, d'un manque de solutions structurelles en première ligne.

#### 1.1. Conciliations

En 2018, le service de médiation est parvenu à un règlement à l'amiable pour 98,19 % des plaintes introduites concernant Proximus. Dans 0,64 % des plaintes



à l'encontre de Proximus, le service de médiation a dû formuler une recommandation.

### 1.1.1. Exemple

L'exemple ci-dessous illustre le problème du non-respect des accords conclus sur les coûts d'un pack (Tuttimus / Familus).

*Un vendeur à domicile m'a vendu un Pack Tuttimus / Familus pour 67€ avec un service TV de mon choix (bonus TV inclus). J'ai choisi Netflix. Proximus me facture ce service à 10,99€ en plus du forfait de 67€. La confirmation de ma demande indique clairement que Netflix est inclus dans le pack Familus. Le contrat est moins clair à ce sujet. J'ai ajouté, en annexe, les deux documents. J'ai également reçu un e-mail d'un collaborateur de Proximus me confirmant que cela devrait être compris dans le forfait. Le magasin Proximus confirme que Netflix est inclus dans les 67€, le service de facturation dit que « inclus » signifie seulement qu'il est compris dans le pack mais pas qu'il est inclus dans la facturation.*

### 1.1.2. Analyse

En 2018, le service de médiation a reçu plusieurs plaintes d'utilisateurs qui ont constaté (des mois après la conclusion du contrat) que leur opérateur leur avait facturé un abonnement séparément, alors que celui-ci aurait dû être inclus dans le prix total. Comme il s'agit de services relativement peu coûteux (10,99€/mois dans l'exemple cité pour le service TV Netflix), les utilisateurs ne s'aperçoivent pas toujours de ces coûts, surtout s'ils disposent d'un pack ou de plusieurs services. Dans l'exemple cité, Proximus a déclaré avoir rencontré un problème de flux de données correctes dans ses dossiers et l'opérateur a remboursé le plaignant pour les coûts excessifs facturés.

### 1.1.3. Exemple

*L'application TV à 4,95€ est toujours facturée car Proximus suppose (depuis 2015) que tout le monde a une tablette ou un smartphone pour l'utiliser.*

### 1.1.4. Analyse

De nombreuses plaintes similaires ont montré que certains utilisateurs ont remarqué que Proximus leur facture des options non sollicitées, telles qu'une application TV. Il s'agit d'un « coût caché » de 4,95€ en l'espèce, qui n'a pas entraîné d'augmentation significative des montants facturés mensuellement. Les plaignants ne l'ont donc pas (directement) remarqué.

En ce qui concerne les plaintes relatives à l'application TV, la médiation a également abouti : les coûts contestés ont été intégralement crédités, même lorsque l'utilisateur n'a signalé la facture injustifiée que des années plus tard.

### 1.1.5. Exemple

*Le vendeur Proximus m'a vendu un pack Business complet. Il devait coûter 84€/mois. Il s'avère maintenant que cet abonnement coûte 20,66€ + TVA de plus, car l'option « Mobile Internet Intense », dont je n'ai pas besoin, a été cochée. Je devais aussi recevoir une réduction de 15€/mois les six premiers mois.*

### 1.1.6. Analyse

Ce problème de non-respect des accords se retrouve dans de très nombreuses plaintes récurrentes ces dernières années concernant les systèmes de facturation de Proximus, lesquels ne sont vraisemblablement pas assez adaptés ou flexibles pour convertir administrativement les conditions contractuelles individuelles conclues avec les vendeurs. En outre, le service de médiation a reçu, à plusieurs reprises, des plaintes concernant le non-respect par Proximus d'accords verbaux voire écrits, conclus individuellement avec un vendeur concernant un pack (Familus). Les promesses et propositions faites par les vendeurs Proximus ne s'avéraient pas réalisables et/ou ne pouvaient être converties dans les systèmes administratifs de l'opérateur.

D'autres plaintes, en revanche, ont révélé que plusieurs vendeurs Proximus ont tenté de convaincre les plaignants,

qui avaient une ancienne formule tarifaire, de passer systématiquement à l'un des packs les plus récents, en utilisant de faux prétextes tels que la promesse d'une facture mensuelle moins chère et/ou la possibilité d'annuler ultérieurement le changement de plan tarifaire si celui-ci ne correspondait pas aux attentes. Dans certains cas, Proximus a accordé une indemnisation limitée temporaire, dans d'autres, l'opérateur n'a pas répondu à la demande des plaignants de se conformer à ce qui avait été convenu contractuellement.

Le service de médiation conclut que les utilisateurs ont tout intérêt à vérifier soigneusement si leurs factures comportent des erreurs avant d'effectuer un paiement, car Proximus ne traite en principe une contestation que si elle est reçue dans les 30 jours suivant la date de facturation.

## 1.2. Recommandations

En 2018, le service de médiation a formulé une recommandation pour 0,64% des plaintes (39 plaintes) concernant Proximus car un règlement à l'amiable était impossible. Dans 14 recommandations, le service de médiation a conclu que la position de Proximus était justifiée. Proximus a suivi (entièrement ou partiellement) six recommandations en faveur du plaignant et 14 ont été rejetées. Au 31 décembre 2018, il subsistait encore cinq recommandations visant Proximus dont l'issue n'était pas encore connue.

### 1.2.1. Exemple

*Depuis quelques années, je suis abonné à un pack avec Internet / TV / GSM. J'ai également bénéficié d'une réduction de 10% dans le cadre de l'« affinity program ». Depuis peu, cette réduction ne m'est plus accordée, alors que je pensais qu'elle était valable pour une période indéterminée. Après avoir déposé une plainte auprès du service clientèle de Proximus, j'ai reçu une note de crédit pour cette réduction. Dans les factures*

suivantes, cette réduction a de nouveau été annulée. L'opérateur pourrait-il modifier unilatéralement le contrat ? Proximus m'a fait savoir que je disposais d'un pack périmé. L'octroi de cette réduction serait toujours possible, mais seulement à condition que je passe à un autre pack (plus cher).

### 1.2.2. Analyse

De nombreux clients Proximus ont constaté, surtout en début d'année, que la réduction s'appliquant à l'« affinity program » dont ils bénéficiaient grâce à leur employeur ou à une association n'était plus accordée, alors que les plaignants avaient été informés au moment de la conclusion du contrat que cette réduction était valable pour une durée indéterminée.

La majorité des plaintes visant Proximus qui ont débouché sur une recommandation en 2018 concernaient la facturation. Dans ces plaintes, comme l'exemple cité ci-dessus l'indique, les plaignants étaient particulièrement indignés d'apprendre que s'ils voulaient continuer à bénéficier des réductions de l'« affinity program », ils devaient opter pour des packs plus récents, à savoir Tuttimus et Familus. Les utilisateurs se sont sentis trompés par le fait que certaines promotions ou conditions favorables n'étaient soudainement plus accordées, à moins de passer aux nouveaux packs moins avantageux. Les clients qui avaient encore un ancien pack ont perdu leur réduction « affinity ». Les plaignants en ont été informés dès l'automne 2017.

Bien que Proximus ait respecté les dispositions de l'article 108 § 2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, à savoir l'obligation, en cas de modifications, d'informer ses abonnés individuellement et dûment, en temps utile, au plus tard un mois avant les modifications, et de les informer, au même moment, de leur droit de résilier le contrat sans pénalité, le service de médiation a soutenu que les plaignants avaient

initialement convenu par contrat d'une réduction à vie sur le montant de leur abonnement.

Conformément à l'article 1156 du Code civil, l'interprétation d'un accord doit être fondée sur l'intention commune des parties contractantes. La question s'est donc posée de savoir si la notion de « à vie » a force de loi ou est couverte par la notion de « publicité non contraignante » et s'il pourrait s'agir de pratiques commerciales trompeuses par omission au sens de l'art. VI. 93 du Code de droit économique du 28 février 2013. Il s'avère, en effet, qu'une réduction à vie n'est pas applicable à vie, mais en réalité limitée dans le temps, plus précisément jusqu'à ce que le produit ne soit plus offert par l'opérateur ou que les plaignants modifient leur abonnement.

Le service de médiation a supposé qu'en utilisant ces termes, Proximus avait probablement voulu mettre en évidence le fait que la réduction « affinity » était valable pour plus qu'une période limitée de quelques mois. De nombreux consommateurs, par contre, ont pris l'opérateur au mot et supposé que « service à vie ou illimité » renvoyait réellement à un service à vie ou illimité et n'étaient pas conscients de la lacune dont les opérateurs peuvent légitimement profiter.

Selon les utilisateurs, une modification apportée au contrat par un opérateur ne devrait pas automatiquement entraîner la perte d'une réduction, tant que le client reste chez le même opérateur.

Proximus a choisi de ne pas suivre la recommandation du service de médiation, à savoir de verser une compensation de 52€ par mois pour une période de 12 mois. Le service de médiation regrette que Proximus n'ait pas apporté de solution à ce problème structurel et accepte difficilement le sens que l'opérateur donne à la notion de « à vie » : apparemment, aujourd'hui, « à vie » ne signifie plus « à vie », le volume illimité n'est plus illimité, et ainsi de



suite. L'utilisation de ces concepts « infinis » est pour le moins floue et déroutante pour l'utilisateur, surtout s'il s'avère ultérieurement que les opérateurs modifient unilatéralement leurs conditions (ou peuvent le faire).

## 2. Telenet Group (Telenet / Base / SFR)

En 2018, le service de médiation a traité 2.820 plaintes visant Telenet Group, contre 2.219 plaintes en 2017. Les plaintes reçues par le service de médiation à l'encontre de SFR (anciennement Numericable) étant depuis cette année également regroupées sous cet opérateur, une augmentation des plaintes de 7,85% a été notée.

Cela place Telenet Group en deuxième position parmi tous les opérateurs ayant généré le plus de plaintes en 2018. La plupart des plaintes déposées à l'encontre de Telenet Group concernaient la facturation incorrecte des frais d'abonnement de packs (274 plaintes) et la procédure « Easy Switch » (265 plaintes). En outre, les utilisateurs de télécoms ont déposé 215 plaintes concernant les frais de rappel et 187 plaintes liées aux demandes de blocage des appels entrants. Cette problématique est examinée en détail au chapitre 5 du présent rapport annuel.

### 2.1. Conciliations

En 2018, le service de médiation est parvenu à un règlement à l'amiable dans 96,81% des plaintes. Le service de médiation a dû formuler une recommandation dans 1,88 % des plaintes visant Telenet Group.

#### 2.1.1. Exemple Telenet Group (facturation digitale)

*J'aimerais que Telenet cesse de m'envoyer, par la poste ou par e-mail, le message m'informant que ma facture sera à l'avenir envoyée via mon adresse e-mail. Si je ne souhaite pas ce changement, je suis obligée de réagir à chaque fois. C'est déjà au moins la cinquième fois que je reçois ce message. Je souhaite recevoir uniquement ma facture par la poste et si je veux que cela change, je contacterai Telenet moi-même. Quand je suis à l'hôpital, je ne peux pas lire mes e-mails et n'ai aucun moyen de savoir si j'ai reçu une facture. Si la facture est envoyée par la poste,*

*quelqu'un d'autre peut s'occuper du paiement pour moi. Je ne répondrai plus à ces messages à l'avenir mais je ne paierai que les factures reçues par la poste.*

#### 2.1.2. Analyse

Des dizaines de clients se sont plaints d'avoir été régulièrement harcelés par Telenet Group qui leur demandait de passer à la facturation électronique. Pour certains, la modification aurait été effectuée par l'opérateur à leur insu.

Depuis 2014, nous avons constaté que le passage à la facturation électronique, fortement encouragé à l'époque par Telenet Group, continue de faire l'objet de plaintes auprès du service de médiation année après année, surtout dans le cas où les plaignants avaient choisi de recevoir des factures papier à la signature du contrat. Depuis lors, Telenet écrit à ses clients avec la régularité d'un métronome dans le but de les inciter à passer à la facturation électronique. Habituellement, le système de l'opt-out est utilisé. Celui-ci implique qu'une réponse est obligatoire si le client continue à opter pour la facturation papier, alors que le client a déjà indiqué ce choix (plusieurs fois). Une telle communication est considérée par les plaignants comme du spam et constitue une source d'irritation pour de nombreux clients de Telenet.

Dans toutes les plaintes à ce sujet, le service de médiation est parvenu à un règlement à l'amiable à l'issue duquel Telenet a déclaré qu'il était toujours possible de choisir entre une facture papier ou une facture numérique. L'opérateur a promis de s'assurer le mieux possible qu'aucune autre correspondance ne sera reçue concernant la facture numérique.

#### 2.1.3. Exemple SFR

Les plaintes à l'encontre de SFR concernaient essentiellement des problèmes liés à des défaillances

**D'après les utilisateurs, une modification apportée au contrat par un opérateur ne devrait pas automatiquement entraîner la perte d'une réduction, tant que le client reste chez le même opérateur.**

techniques sur des packs télécoms et à des frais d'abonnements internet, ainsi qu'à des frais de recouvrement.

*Il y a quelque temps, j'ai déjà contacté le service de médiation à propos de SFR. Jusqu'il y a peu, les problèmes relatifs au réseau étaient résolus. Puis, les interruptions ont recommencé à se produire. Le représentant du service clientèle a confirmé l'existence de quelques perturbations mineures. Celles-ci ne se produiraient que chez moi. On m'a suggéré de faire un redémarrage (ce que j'avais déjà fait deux fois). On m'a ensuite fait la proposition classique : faire venir un technicien. Si le problème venait de chez moi, je devrais payer. Si ce n'était pas le cas, je n'aurais pas à payer. Mais d'après moi, le problème doit être situé à l'extérieur de mon appartement, puisqu'avec mon PC, je peux me connecter au réseau. Je précise que, lors de ces perturbations, j'avais accès à mon adresse e-mail. Je ne pense donc pas que ce soit un problème avec mon compte en tant que tel.*



### 2.1.4. Analyse

Le service de médiation constate que la majorité des 193 plaintes introduites en 2018 impliquant SFR portaient sur des dérangements.

Selon Telenet Group (qui a repris l'opérateur SFR Belux en 2017), les pannes étaient dues, en grande partie, à la qualité déplorable du réseau, causée, par exemple, par un mauvais placement des câbles ainsi qu'un mauvais entretien des infrastructures. Les techniciens auxquels le service de médiation a fait appel ont été largement capables de résoudre les problèmes techniques. Il importe de savoir si SFR a pris ou non des mesures structurelles pour prévenir les plaintes transmises au service de médiation au sujet de défaillances techniques, en les résolvant dans un premier temps de manière appropriée. Néanmoins, le service de médiation s'est dit satisfait de l'issue des dossiers et de l'indemnisation prévue pour les dérangements subis.

## 2.2. Recommandations

En 2018, 1,88% des plaintes dans lesquelles Telenet était impliqué ont été soldées par une recommandation de la part du service de médiation. Cela correspond à un total de 53 dossiers. Il convient de souligner que la majorité de ces recommandations ont été formulées au détriment de l'opérateur (36) et que, celui-ci n'a pas donné une suite favorable à 23 de ces recommandations.

Parmi les recommandations formulées en faveur du plaignant, 13 d'entre elles ont été bien accueillies par Telenet. Dans 11 cas, le service de médiation en est venu à la conclusion que la position de l'opérateur était justifiée. Au 31 décembre 2018, il subsistait encore six recommandations visant Telenet dont l'issue n'était pas encore connue.

### 2.2.1. Exemple

*En mars dernier, j'ai conclu la vente de ma maison et vérifié tous les paiements de ma banque. J'ai découvert qu'à partir de 2009, Telenet a débité mon compte bancaire pour un service qui n'a jamais été fourni ou qui n'a jamais été lié à la maison. J'ai demandé des copies du contrat signé et une preuve d'installation et on m'en a promis des copies, mais elles ne m'ont jamais été envoyées. Telenet m'informe maintenant qu'ils ne peuvent pas le faire. Je demande le remboursement de la totalité des montants débités, soit un total de 1.543,46€.*

### 2.2.2. Analyse

Le service de médiation a reçu des dizaines de plaintes d'utilisateurs qui ont montré qu'ils avaient remarqué (en retard) que Telenet leur facturait un service, sans savoir qu'ils payaient (toujours) des frais d'abonnement pour ce service.

Le service de médiation a attiré l'attention de Telenet Group sur les articles 1235, 1376 et 1377 du Code civil, qui stipulent, entre autres, que tout paiement suppose une dette. En d'autres termes, ce qui a été payé sans être dû peut être récupéré. Dans le dossier susmentionné, Telenet Group n'a pas pu fournir de copie du contrat pouvant justifier la facturation des frais d'abonnement. Étant donné que Telenet Group avait, par erreur ou pas, reçu un paiement qui ne lui était pas dû, le service de médiation a estimé que Telenet était tenu de rembourser ce montant au plaignant.

Si un client se considère accidentellement comme débiteur et a payé une créance présumée, il a le droit de recouvrer le paiement auprès du créancier. Dans le présent dossier, il apparaît également que Telenet Group n'a pas contesté les incriminations du plaignant, à savoir que Telenet Group n'aurait pu fournir aucun service puisque Telenet Group n'avait pas installé de connexion TV chez le plaignant. Le service de médiation est arrivé à la conclusion que Telenet

Group devait créditer tous les montants facturés pour les services de télévision depuis 2009.

Telenet Group n'était cependant pas d'accord avec la décision du service de médiation. L'opérateur a fait valoir que les litiges devaient lui être soumis dans un délai de deux mois à compter de la date de facturation. Étant donné que les factures n'ont jamais été contestées et toujours été payées, le plaignant, selon Telenet Group, les a acceptées et ne peut plus réclamer ces montants.

Le service de médiation s'étonne que Telenet Group puisse placer une clause issue de ses conditions générales au-dessus de la loi. En matière commerciale, la règle générale veut que le paiement d'une facture constitue une présomption de consentement compte tenu de la nécessité d'assurer le bon déroulement des échanges. Si un commerçant ne conteste pas une facture, la charge de la preuve est renversée et le client doit prouver que son paiement avait un sens autre que l'acceptation de la facture. Un litige tardif permet de supposer que le client a accepté la facture. Pour un consommateur, par contre, le principe énoncé ne s'applique pas. En payant une facture, il n'y a pas de présomption automatique d'acceptation de la facture, surtout si l'opérateur a réclamé des montants que l'on ne peut pas relier à un accord contractuel ou même à une prestation.



### 3. Orange

Comme en 2017, Orange occupe également la troisième place en 2018 dans le classement des opérateurs dont les plaintes ont été traitées par le service de médiation. Le nombre de plaintes traitées par le service de médiation est plus ou moins stable avec 1.793 plaintes traitées recevables, contre 1.731 en 2017. Ces plaintes ont principalement porté en 2018 sur la procédure « Easy Switch » (209 plaintes), la résiliation d'un abonnement (173 plaintes), la facturation des packs télécoms (162 plaintes) et des abonnements mobiles (118 plaintes).

#### 3.1. Conciliations

En 2018, le service de médiation est parvenu à un règlement à l'amiable dans 97,49% des plaintes visant Orange. Le service de médiation a dû formuler une recommandation dans 1,73% des plaintes à l'encontre de Orange.

##### 3.1.1. Exemples de raccords tardifs

*Début mars 2018, nous avons déposé une demande auprès d'Orange pour la télévision et Internet. Comme ils utilisent des câbles de Telenet, ce dernier a d'abord dû passer pour vérifier que nous étions connectés au réseau câblé (ce qui était bien le cas), mais nous avons dû attendre jusqu'au 20 avril avant le passage de Telenet. Aujourd'hui, une semaine plus tard, Telenet n'a toujours pas informé Orange que nous sommes connectés au réseau et que l'installation peut donc avoir lieu. Cela fait maintenant presque deux mois que nous sommes sans internet et sans télévision. Orange dit qu'ils ne peuvent rien faire sans la réponse de Telenet. Mais ils ne prennent pas l'initiative de contacter Telenet pour savoir si tout est maintenant en ordre. J'ai déjà appelé Orange 6 fois avec la même question : « Quand venez-vous faire cette*

*installation ? » Ils me répondent systématiquement qu'ils attendent Telenet.*

##### 3.1.2. Analyse

En 2018, le service de médiation a constaté une forte augmentation des plaintes concernant les raccords tardifs chez Orange, vers lequel de nombreux clients se sont tournés à la suite de l'ouverture du réseau Telenet à Orange.

Cette plainte fréquente illustre le parcours du combattant subi par de nombreux clients d'Orange lors d'un nouvel abonnement impliquant l'opérateur d'accès (Telenet Group).

Un premier problème structurel mis en évidence par ces plaintes est la communication entre Orange et le client lors du contact de première ligne. Orange a régulièrement informé les plaignants que le moment du raccordement était déterminé par l'opérateur d'accès Telenet. De cette façon, les clients sont, en quelque sorte, encouragés à contacter directement Telenet. Néanmoins, un contact direct avec l'opérateur d'accès n'offre aucune valeur ajoutée.

Un deuxième point problématique important mis en évidence par ces plaintes est le retard parfois extrême avec lequel les raccords Orange ont été établis. Dans certains cas, le retard a duré jusqu'à plusieurs mois. Les plaintes indiquent que la coopération entre Orange et Telenet Group pourrait en être la cause. Lorsque de telles plaintes sont soumises au service de médiation, la solution est alors mise en place beaucoup plus rapidement.

Outre l'accélération de la résolution du problème technique, le service de médiation est également intervenu pour que les plaignants obtiennent une compensation, comme souhaités par presque tous les

utilisateurs lésés. Orange était prêt à intervenir dans tous les cas, ce qui a contribué à une clôture à l'amiable des plaintes. L'indemnisation a été versée pour des raisons purement commerciales, puisque l'opérateur ne prévoit pas de mécanisme de compensation dans ses conditions contractuelles en cas de raccordement tardif ou de résolution tardive de perturbations, contrairement aux opérateurs de réseau Proximus ou Telenet Group.



## 3.2. Recommandations

Pour l'ensemble des plaintes traitées en 2018 concernant Orange, le service de médiation a seulement dû formuler 31 recommandations, lorsqu'il est apparu impossible de concilier les points de vue des plaignants et de l'opérateur. Cela correspond à 1,73% des plaintes traitées en 2018. Pour 9 plaintes, le service de médiation a conclu que la position d'Orange était justifiée et s'est rangé à la position du plaignant dans 18 recommandations.

Orange a répondu positivement à 7 recommandations formulées à son désavantage. D'autre part, l'opérateur a ignoré 11 recommandations en faveur du plaignant. La réaction d'Orange aux 4 autres recommandations n'était pas encore connue à la date du 31 décembre 2018.

### 3.2.1. Exemple (facturation des frais de résiliation)

La facturation d'indemnités de résiliation à des petites entreprises est un thème classique qui se présente chaque année.

*Nous sommes passés d'Orange à Telenet. Nous sommes également clients de Telenet depuis longtemps pour notre téléphonie fixe et Internet. Nous rassemblons ainsi tous nos services chez un même opérateur. À notre grande surprise, nous avons reçu une facture d'Orange d'un montant de 800€ avec la mention « frais de résiliation du contrat ». Nous avons donc envoyé un e-mail à Orange, avant d'avoir un collaborateur en ligne : « Normalement, vous n'avez pas à payer d'indemnité de résiliation si votre contrat dure plus de 6 mois, mais ce n'est pas le cas pour les entreprises. » Après quoi, j'ai cherché les conditions générales sur le site d'Orange, qui y figurent bien pour les particuliers, mais lorsque je clique pour lire celles des clients professionnels, je peux lire : « Désolé, nous n'avons*

*pas trouvé la page » !!! Notre question principale est : qu'en est-il des 800€ ? Doit-on les payer ou non ?*

### 3.2.2. Analyse

Dans le dossier susmentionné, Orange a indiqué que l'indemnité de résiliation résultait du fait que le plaignant avait signé pour une nouvelle période de 24 mois puis avait mis fin prématurément à ce contrat. Orange a, en outre, facturé une indemnité de résiliation étant donné que le plaignant utilisait trois numéros Internet Everywhere et un service CPS en plus de trois connexions mobiles. Orange a fait valoir que le plaignant n'avait aucune possibilité de résilier le contrat sans frais après six mois car la législation en vigueur réserve ce droit aux utilisateurs ayant un maximum de cinq numéros.

Le plaignant ne s'est cependant pas satisfait de ce point de vue et a affirmé que le numéro de téléphone fixe en question est actif chez Proximus. Il n'a pas non plus compris qu'Orange reprenne les trois numéros internet dans le calcul des cinq numéros.

Fondamentalement, le service de médiation n'était pas d'accord avec l'indemnité de résiliation facturée par Orange.

L'article 111/3 (3) de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques prévoit que l'opérateur ne peut réclamer d'indemnisation à un consommateur ou à un abonné ne disposant pas de plus de cinq numéros d'appel pour la résiliation d'un contrat à durée indéterminée ou pour la résiliation anticipée d'un contrat à durée déterminée après expiration du sixième mois suivant celui de l'entrée en vigueur dudit contrat. La loi du 13 juin 2005 ne donne pas de définition de ce qu'est un numéro.



Une définition de « numéro » est, par contre, reprise à l'article 1.3° de l'arrêté royal du 27 avril 2007 relatif à la gestion de l'espace de numérotation national et à l'attribution et au retrait des droits d'utilisation de numéros.

D'après le service de médiation, ni les trois cartes SIM ni le service CPS ne constituent un numéro d'appel dans le cadre du contrat Orange et ne peuvent être pris en compte ultérieurement pour déterminer si l'abonné, en tant que client d'Orange, possède plus de cinq numéros d'appel. Étant donné que le service de médiation ne tient pas compte des trois numéros de carte SIM du plaignant et du service CPS, le plaignant ne dispose plus que de trois numéros, de sorte que l'article 111/3, §3 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques s'applique bel et bien au plaignant. Par conséquent, le plaignant pouvait bénéficier du droit de résiliation après six mois d'abonnement. Le service de médiation était donc d'avis que la facturation de l'indemnité de résiliation par Orange était injustifiée.

Orange n'a pas répondu à la recommandation car il considère une carte SIM ainsi qu'une ligne fixe avec le service CPS comme un « numéro d'appel » étant donné que ces connexions se font sur le réseau Orange.

La différence d'interprétation de la législation en vigueur entre Orange et le service de médiation quant à la question de savoir si un service CPS et une carte SIM peuvent ou non être considérés comme un numéro est l'un des rares points litigieux structurels survenus en 2018.

## 4. Scarlet

Conformément à la tendance générale, le service de médiation a dû traiter plus de plaintes de conciliation à l'encontre de Scarlet en 2018 (747 plaintes recevables) qu'en 2017 (718). Néanmoins, l'opérateur reste en quatrième position dans le classement.

Outre 65 litiges relatifs à la procédure « Easy Switch », Scarlet a encore suscité un nombre considérable de plaintes (59) en 2018 concernant la facturation de frais d'abonnement pour des packs télécoms ainsi que 46 plaintes concernant l'identification et l'enregistrement des cartes prépayées.

Il faut cependant souligner que Scarlet prend souvent les mesures nécessaires en cas de plaintes soumises au service de médiation afin de parvenir à une conciliation avec les utilisateurs lésés.

En 2018, 96,25% des plaintes contre Scarlet ont abouti à des règlements à l'amiable.

Par contre, le nombre de recommandations visant Scarlet a augmenté, en 2018, pour atteindre 18 contre 12 en 2017. Parmi ces recommandations formulées en 2018, quatre étaient en faveur de Scarlet. En revanche, le service de médiation a estimé que la position de cet opérateur n'était pas défendable dans 13 recommandations. Dans quatre recommandations formulées contre Scarlet, la position du service de médiation a finalement été suivie (en tout ou en partie).

L'opérateur a, en revanche, ignoré neuf recommandations. Au 31 décembre 2018, il subsistait encore une recommandation visant Scarlet dont l'issue n'était pas encore connue.

### 4.1. Exemple (identification des cartes prépayées)

*La plaignante a utilisé une carte prépayée et enregistré son identité par bancontact le 20 mai 2017. Elle a souligné que depuis lors, elle n'avait rechargé la carte prépayée que via bancontact. La dernière transaction a été effectuée le 19 février 2018. Cependant, le 16 mars 2018, elle a dû se réidentifier, à la suite d'un changement dans la loi. Si elle ne s'exécutait pas, elle perdrait son crédit d'appel et sa carte SIM serait bloquée. Lorsque la plaignante a contacté Scarlet afin d'obtenir plus d'informations, elle a reçu la réponse suivante : « Il est vrai que, par décision du gouvernement fédéral, tous les clients prépayés doivent confirmer leur identité avant le 30 avril 2018.*

*Malheureusement, nous ne pouvons rien y changer. Ce que vous pouvez faire, c'est éventuellement passer à un abonnement via nos services. Cette confirmation d'identité ne serait alors plus nécessaire. » La plaignante ne voulait pas accepter cette réponse car cela signifiait qu'elle devait, à nouveau, s'identifier en rechargeant sa carte prépayée par bancontact, ce qui lui coûterait 8 euros. Elle a opté pour une identification sans paiement et suggéré que les données disponibles lors de sa dernière recharge par bancontact soient utilisées.*

### 4.2. Analyse

Depuis le 17 décembre 2016, les opérateurs télécoms ne peuvent plus vendre de cartes SIM prépayées anonymes en Belgique. Le législateur a adapté, à cet effet, l'article 127 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Pour les modalités d'exécution, l'arrêté royal du 27 novembre 2016 relatif à l'identification de l'utilisateur final de services de communications

électroniques publics mobiles fournis sur la base d'une carte prépayée a été rédigé.

Le service de médiation a reçu, en 2018, 111 plaintes pour des problèmes inhérents à l'identification et l'enregistrement de cartes prépayées. Scarlet était en tête, avec 46 plaintes, en partie parce que l'opérateur avait demandé à ses clients utilisant une carte prépayée de se « réidentifier » avant le 30 avril 2018. L'opérateur se défend ici en rappelant que la législation actuelle stipule que l'identité doit être reconfirmée dans un délai de 18 mois.

Scarlet choisit d'identifier ses clients sur la base des données de paiement récupérées lors d'un paiement en ligne. En pratique, cela impliquait que les utilisateurs devaient effectuer un autre paiement en ligne afin de pouvoir continuer à utiliser leur numéro, alors que, pour la plupart des utilisateurs, moins de 18 mois s'étaient écoulés depuis leur dernier enregistrement officiel. Pour de nombreux plaignants, cette obligation n'était tout simplement pas concevable.

Le service de médiation s'est également interrogé sur cette méthode, plus précisément sur les raisons pour lesquelles les utilisateurs devaient se réidentifier au moyen d'un paiement en ligne, alors que l'opérateur disposait déjà de suffisamment de données d'identité issues de recharges en ligne précédentes. Il semblait donc inutile de demander aux utilisateurs d'effectuer des recharges supplémentaires. La raison pour laquelle Scarlet a choisi ce moment précis pour demander à ses utilisateurs de se « réidentifier » n'était pas claire non plus.

Le service de médiation a proposé diverses méthodes alternatives à Scarlet afin de permettre la « réidentification » conformément à la loi, tout en

évitant un surcoût pour le plaignant, et a recommandé à Scarlet de continuer à accepter l'identification initiale du plaignant comme identification valide jusqu'à la période de fin légalement déterminée. Scarlet a choisi de ne pas répondre à la recommandation du service de médiation étant donné que l'arrêté royal prévoit qu'une nouvelle identification doit être effectuée dans les 18 mois suivant l'opération de paiement liée à la carte prépayée, ce qui n'empêche pas Scarlet de demander cette confirmation plus tôt, en partie en raison du changement de leur système interne.

Scarlet ne vend plus de cartes prépayées depuis le 14 septembre 2017. Toutefois, les clients peuvent continuer à utiliser leur carte prépayée existante et la recharger en ligne. À la lumière de ce qui a été décrit dans les nombreuses plaintes, le service de médiation ne peut s'empêcher de penser que les vendeurs ont abusé de l'action de Scarlet pour persuader les clients détenteurs de cartes prépayées de passer aux abonnements mobiles postpaid.

## 5. Voo

En 2018, le service de médiation a traité 339 plaintes impliquant Voo, un opérateur principalement actif dans la partie francophone du pays. Par rapport à 2017, où 300 plaintes avaient été traitées à l'encontre de Voo, nous épinglons donc une légère augmentation. Pourtant, cet opérateur conserve, en 2018, sa cinquième place dans le classement des opérateurs.

Le problème structurel, apparu lors du traitement des plaintes en 2018, concernait la facturation incorrecte des frais d'abonnement pour des packs (56 plaintes). 52 plaignants ont signalé des problèmes liés à la procédure « Easy Switch » et le service de médiation a enregistré 46 plaintes à propos de questions contractuelles relatives à la résiliation.

Bien qu'en 2018, 94,10% des plaintes adressées à l'encontre de Voo aient abouti à des règlements à l'amiable, cela ne signifie pas que cet opérateur se soit distingué par une grande



capacité d'écoute et/ou d'empathie envers ses clients.

Dans de nombreux cas, Voo n'a pas mené d'examen approfondi des plaintes avant d'envoyer un premier avis au service de médiation et s'est contenté de fournir des éléments de réponse très concis et souvent partiels. La majorité des règlements à l'amiable n'ont donc pu être conclus qu'après une médiation intensive.

### 5.1. Exemple

*J'ai introduit une demande sur le site Voo en vue d'annuler mon abonnement internet pour la période de facturation suivante. La demande d'annulation a été émise le 11 mars. Plus tard, j'ai reçu un e-mail me demandant de les contacter par téléphone. J'ai appelé Voo environ une dizaine de fois en leur demandant d'effectuer l'annulation. Le service clientèle est tellement catastrophique ! Soit ils raccrochent lorsque je dis que je veux annuler mon abonnement, soit ils promettent que quelqu'un me contactera le lendemain, ce qui n'est jamais arrivé. J'ai finalement reçu un appel téléphonique et l'agent du callcenter m'a demandé de lui fournir une déclaration de ma nouvelle commune attestant de mon déménagement dans cette commune. Lorsque j'ai demandé une confirmation par e-mail de la nécessité de cette déclaration pour l'annulation, le représentant du service clientèle a répondu qu'ils ne m'enverraient pas l'e-mail mais qu'il s'agissait bien de leur procédure. Je n'enverrai pas de certificat de ma nouvelle commune prouvant mon déménagement car je ne dois aucunement ce papier à Voo. En tant que client, j'ai le droit de choisir le produit que je veux payer et d'annuler le produit dont je ne suis pas satisfait.*

### 5.2. Analyse

Nous relevons un problème récurrent : le respect des

dispositions légales dans le cas où un client souhaite résilier son abonnement et le délai de préavis utilisé erronément par Voo en cas de changement d'opérateur et/ou de demande de résiliation immédiate du contrat. La violation incontestable de l'article 111/3 § 1 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques a été constatée dans des dizaines de plaintes adressées à l'encontre de Voo depuis 2012.

En 2018, le service de médiation a reçu 46 plaintes à l'encontre de Voo concernant le traitement correct ou non d'une résiliation. Dans ces dossiers, le service de médiation a régulièrement pu constater que Voo respecte très peu la législation en vigueur depuis 2012. Ainsi, le service de médiation peut affirmer que Voo est un cas isolé parmi les opérateurs. La lecture et l'interprétation de l'article 111/3 § 1 et § 3 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques ne peuvent induire personne en erreur.

Malgré les dizaines de plaintes enregistrées auprès du service de médiation, rien n'indique que Voo soit intervenu en vue de l'application correcte des dispositions légales concernant les modalités de résiliation, d'une part, et du fonctionnement de son service clientèle, d'autre part.

Nous regrettons qu'au vu des conclusions des plaintes traitées, Voo n'ait apparemment pas non plus pris de mesures structurelles en 2018. Le service de médiation invite, dès lors, Voo à adopter une position fondamentalement différente concernant la facturation des frais d'abonnement en cas de résiliation immédiate par les plaignants.

Une adaptation urgente des conditions générales de Voo est, par ailleurs, nécessaire.

## 6. Unleashed (Mobile Vikings / Jim Mobile)

En 2017, Unleashed a rejoint le top 10 des opérateurs pour lesquels le service de médiation a traité le plus de plaintes. En 2018, Unleashed est passé de la huitième place de ce « top 10 » à la sixième, avec 265 plaintes traitées. Ce changement dans le classement s'explique, à la fois, par le regroupement des plaintes SFR et Telenet à partir de 2018 et par les difficultés techniques et administratives rencontrées par Unleashed depuis l'été 2018 lors de la migration de ses clients Mobile Vikings et Jim Mobile vers le réseau Orange.

À côté de ces difficultés, le service de médiation a été principalement amené à intervenir dans des litiges concernant la portabilité des mobiles (53 plaintes), les défauts et dérangements mobiles (39 plaintes), la facturation d'internet mobile en Belgique (38 plaintes) et concernant la facturation de l'abonnement mobile (25 plaintes).

Dans 96,23% des plaintes traitées en 2018 à l'encontre d'Unleashed, plus précisément dans 255 dossiers, le service de médiation est parvenu à un règlement à l'amiable.

### 6.1. Exemple (transfert de numéro)

*J'étais abonné à Proximus et je suis passé d'un abonnement à une carte prépayée - toujours chez Proximus. Depuis ce passage à une carte prépayée, je n'ai plus pu recevoir de SMS de la plupart de mes contacts (y compris des abonnés Proximus). Je veux changer de fournisseur (Unleashed - JIM mobile), mais maintenant, le transfert de mon numéro de GSM ne fonctionne pas. D'après Unleashed, Proximus doit d'abord activer la carte SIM et d'après Proximus, celle-ci a déjà été activée.*



## 6.2. Analyse

En 2013, la législation a déjà rassemblé la réglementation concernant la portabilité des numéros de téléphone pour les numéros fixes et celle des numéros mobiles dans un arrêté royal, à savoir l'arrêté royal du 2 juillet 2013 relatif à la portabilité des numéros d'abonnés aux services de communications électroniques. Cet arrêté royal énonce un certain nombre de principes généraux concernant la portabilité des numéros. Une procédure standard a, ensuite, été introduite pour faciliter le processus.

Ce processus de transfert de numéro peut alors durer maximum un jour ouvrable pour les clients disposant d'une carte prépayée ou d'un simple abonnement mobile. Pour les installations complexes, ce délai s'élève à trois jours ouvrables.

Les abonnés dont le transfert de numéro a pris du retard ont droit aux indemnités suivantes s'ils en font expressément la demande : (i) pour les transferts simples : 3€ par jour de retard par numéro transféré ; (ii) pour les transferts complexes : 5€ par numéro transféré et par jour de retard.

Pour les cartes prépayées, l'indemnité peut être accordée sous la forme d'un crédit d'appel supplémentaire correspondant au montant de l'indemnité due.

Dans la majorité des plaintes concernant le transfert des numéros soumises jusqu'à présent au service de médiation, nous constatons que les plaignants n'ont généralement pas exigé de compensation en cas de retard.

Le service de médiation a constaté que les plaignants n'étaient pas au courant de la disposition légale, pourtant très intéressante pour eux, concernant l'indemnisation en cas de retard dans les transferts.

Dans le cadre de la médiation, nous avons informé les plaignants de leurs droits afin qu'ils puissent soumettre leur demande d'indemnisation à l'opérateur receveur.

Bien que l'arrêté royal stipule que la compensation est accordée « à la demande expresse » de l'utilisateur, l'opérateur devrait pouvoir appliquer ce principe spontanément, au moins dans le cadre de plaintes soumises au service de médiation.

Lors de la médiation, Unleashed a, dans un premier temps, également refusé d'accorder une compensation pour le transfert tardif des numéros, telle qu'exigée aux articles 10 et 13 de l'arrêté royal du 2 juillet 2013 relatif à la portabilité des numéros d'abonnés aux services de communications électroniques, lorsque celle-ci était demandée par le service de médiation, notamment dans les dossiers où Unleashed estimait n'avoir commis aucune erreur lors du transfert tardif des numéros.

Le service de médiation a alors attiré l'attention d'Unleashed sur la législation en vigueur, qui stipule que l'opérateur a le droit de réclamer les indemnités payées à l'opérateur donneur si ce dernier est responsable du retard.

Et plus encore, si un opérateur considère qu'un autre opérateur effectue les transferts des numéros d'une manière moins efficace et que cela lui occasionne des surcoûts considérables, il peut demander à l'IBPT d'intervenir afin de déterminer la manière la plus efficace de transférer le numéro.

Par conséquent, le consommateur ne devrait subir aucune perte financière du fait d'obstacles techniques de la part de l'un ou des deux opérateurs, empêchant le transfert des numéros en temps voulu. Unleashed devrait assumer sa responsabilité envers ses clients, quelle que soit la cause du transfert tardif des numéros.



## 7. Schedom-Dommel

En 2018, le service de médiation a traité 93 plaintes impliquant Schedom-Dommel. Par rapport à 2017, où 47 plaintes ont été traitées, cela représente une hausse de 98,02% ainsi qu'une augmentation de trois places dans le classement.

Les plaintes traitées par le service de médiation en 2018 portaient sur un large éventail de sujets. Les problèmes concernant la facturation des abonnements Internet (11 plaintes), les remboursements et les notes de crédit (10 plaintes) et concernant la portabilité des numéros mobiles (10 plaintes) étaient particulièrement significatifs.

Bien qu'en 2018, 91,40% de règlements à l'amiable (85 plaintes) aient pu être obtenus dans les plaintes, ce résultat favorable n'indique pas que cet opérateur se soit distingué par une grande capacité d'empathie envers les plaignants en 2018. La majorité des conciliations n'ont donc pu être conclues qu'après une médiation intensive.

### 7.1. Exemple

*J'utilise mon appareil dans le cadre de mon travail et pour cela, il me faut une carte SIM. Voilà que je reçois un e-mail de Schedom-Dommel m'informant qu'un coût d'utilisation minimal est facturé, même si aucun crédit n'a été consommé. Pour moi, cela ressemble à un abonnement, ce qui n'est pas possible d'après moi.*

### 7.2. Analyse

À l'automne 2018, nous avons constaté que plusieurs plaignants ont fait appel à notre service au sujet d'un coût d'utilisation minimal / coût administratif que Schedom-Dommel avait alors introduit.

Schedom-Dommel a annoncé la facturation d'un coût minimum d'utilisation / coût administratif le 30 septembre 2018 par e-mail à tous ses clients de téléphonie mobile actifs. L'opérateur y mentionnait que ce coût serait facturé à partir du « mois prochain ». La date concrète n'a pas été précisée, ce qui signifie que ni les plaignants ni le service de médiation n'ont pu vérifier dans un premier temps si cette modification tarifaire a été annoncée conformément à l'article 108 § 2 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

Après vérification auprès de l'opérateur, le service de médiation a appris que les changements ne sont entrés en vigueur qu'à partir du 01 novembre 2018 et que la première facture ne serait pas envoyée avant décembre 2018. Nous n'avons pas pu encore le constater.

Bien que la loi ait été respectée par l'opérateur, la communication sur la date d'entrée en vigueur de nouveaux tarifs ne semblait pas très claire pour certains clients de Schedom-Dommel. Le droit de résilier le contrat sans frais était, par contre, correctement indiqué dans le courrier que les clients ont pu recevoir. Les plaignants étaient satisfaits de l'issue de la médiation, à savoir que le changement de tarif avait eu lieu conformément à la loi. Toutes les plaintes à ce propos ont ensuite pu être clôturées par une conciliation.

## 8. M7 Group (TV Vlaanderen / TélésAT)

En 2018, le service de médiation a traité 69 plaintes visant M7 Group, la société qui gère les opérateurs télécoms TV Vlaanderen et TélésAT, jouissant d'une certaine notoriété principalement pour leur offre de télévision par satellite. Le groupe M7 a ainsi maintenu sa tendance à la baisse quant au nombre de plaintes de ces dernières années, puisque le service de médiation avait encore traité 83

plaintes à l'encontre de cet opérateur en 2017. Les trois principaux motifs de plaintes qui ont été mis en lumière au cours du traitement des dossiers concernaient la facturation des abonnements TV (huit plaintes), la résiliation (sept plaintes) et les pratiques commerciales (sept plaintes).

Par ailleurs, six règlements à l'amiable convenus n'ont pas été mis en œuvre par M7Group. Le service de médiation a été contraint d'assurer une médiation approfondie dans un certain nombre de plaintes et est parvenu à un règlement à l'amiable dans 89,86% des litiges traités en 2018.

### 8.1. Exemple

*Lors de ma conversation avec le distributeur, j'ai reçu des « informations » pour « éventuellement » redevenir abonné de TV Vlaanderen. Mais je n'ai signé ou commandé aucun contrat ! Je n'ai pas non plus signé de mandat pour une domiciliation européenne, et je n'en ai pas non plus envoyé ni activé. Pourtant, 78,79€ ont été débités de mon compte bancaire. Je n'ai pas activé ma Smartcard et mon décodeur et mon antenne parabolique n'ont pas été installés car je loue maintenant un appartement à l'étranger. Le vendeur ne trouve aucun renseignement sur une Smartcard activée car il n'y en a pas ! Je vous demande d'annuler cet abonnement avec effet immédiat. Je ne savais pas non plus qu'un abonnement « éventuel » était valable pour six mois.*

### 8.2. Analyse

Malheureusement, de nombreux utilisateurs sont encore confrontés à des vendeurs externes d'opérateurs qui essaient de vendre un produit ou un service en allant parfois très loin dans leurs démarches commerciales.

Bien que le contrat ait été conclu dans un magasin, TV Vlaanderen n'était pas en possession d'un contrat signé par le plaignant. Le distributeur de TV Vlaanderen a même envoyé une proposition de contrat à l'adresse e-mail indiquée. Le plaignant n'ayant pas contesté cette proposition, TV Vlaanderen a conclu à tort que le plaignant avait accepté ce contrat.

Afin d'indemniser le plaignant et en vue d'un règlement à l'amiable, TV Vlaanderen a initialement proposé de couvrir la moitié du coût de l'abonnement pour une période de six mois. Après six mois, le contrat pouvait être résilié. Le service de médiation a été surpris par l'attitude de TV Vlaanderen, qui prétendait avoir un accord juridiquement valable avec le plaignant sans être en mesure de prouver cet accord par une signature. Lors de son intervention, le service de médiation a également souligné le fait qu'il n'existe aucune règle juridique selon laquelle le silence correspondrait au consentement à un contrat. Après plusieurs interventions, TV Vlaanderen a décidé d'annuler complètement le contrat et à créditer toutes les factures.

**EDPnet est le seul nouvel entrant parmi les 10 opérateurs qui ont généré le plus de plaintes de médiation.**

## 9. EDPnet

En 2018, le service de médiation a enregistré 51 plaintes impliquant EDPnet.

Les plaintes ne concernaient pas qu'une seule problématique. En 2018, le service de médiation a reçu un nombre important de plaintes concernant diverses problématiques comme des pannes et dérangements de ligne fixe (six plaintes), la facturation de packs (cinq plaintes), la procédure « Easy Switch » (cinq plaintes), comme des problèmes de raccordement à internet ou à un ou plusieurs services composant une offre groupée (cinq plaintes).

La plupart des plaintes de médiation ont pu être clôturées par un compromis à l'amiable (45 plaintes, soit 88,24%). Toutefois, pour quatre dossiers, le service de médiation s'est vu contraint de rédiger une recommandation.

### 9.1. Exemple

*Dans le cadre d'un transfert d'internet, j'ai utilisé la procédure « Easy Switch » pour faciliter ce changement. Mon compte client chez Telenet aurait dû être clôturé depuis le 02 mai 2018. Afin de faciliter le transfert, et étant encouragé par EDPnet, j'ai payé ma redevance d'abonnement Telenet pour le mois de juin étant donné que j'allais de toute façon être remboursé. Or, Telenet n'a reçu aucune demande.*

### 9.2. Analyse

La procédure « Easy Switch » est en vigueur depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2017. Par conséquent, il devrait suffire, sauf exception, que l'utilisateur s'adresse à son nouvel opérateur pour faire arrêter tous ses services télécoms auprès de l'opérateur donneur. Comme l'année

précédente, le service de médiation a également reçu, en 2018, de nombreuses plaintes de la part d'utilisateurs qui ont été confrontés, à la suite d'un changement d'opérateur, à une double facturation de la redevance d'abonnement, d'une part, par leur nouvel opérateur et, d'autre part, par leur ancien opérateur.

Au chapitre 4 du présent rapport, nous approfondissons les nombreux désagréments subis par les utilisateurs télécoms lorsqu'ils décident de changer d'opérateur. En raison d'un retard de transfert, le service de médiation a invité EDPnet, dans le cadre de ce dossier, à dédommager commercialement les désagréments financiers subis par le plaignant.

D'après EDPnet, l'opérateur receveur ne peut être tenu pour responsable du fait que l'article 11 de la procédure « Easy Switch » n'a pas été appliqué (correctement) par l'opérateur donneur ni du fait que le plaignant a communiqué des informations erronées. Toutefois, EDPnet a déclaré être prêt à créditer un montant de 30€.

## 10. Lycatel - Lycamobile

En 2018, le service de médiation a traité 50 plaintes visant Lycatel -Lycamobile plaçant cet opérateur international à la dixième position du classement des opérateurs pour lesquels le service de médiation a traité le plus de plaintes (9<sup>ème</sup> place en 2017).

Notamment parce que cet opérateur international n'offre que des services GSM via des cartes prépayées, 12 des 50 plaintes traitées par le service de médiation en 2018 concernaient des problèmes avec des cartes prépayées, 8 plaintes portaient sur des dérangements, 7 plaintes relevaient de problèmes lors du transfert de numéro vers ou depuis Lycatel -Lycamobile.

Sur les 50 plaintes gérées en 2018, à peine 36 se sont conclues par un règlement à l'amiable. Le service de médiation a dû formuler 14 recommandations à l'encontre de Lycatel -Lycamobile et 6 plaintes concernaient la facturation d'internet mobile en Belgique.

### 10.1. Exemple

Comme le montre l'exemple suivant, malgré une réunion avec Lycatel -Lycamobile en 2017 et d'innombrables contacts écrits et téléphoniques avec le(s) représentant(s) de Lycatel -Lycamobile, la médiation des plaintes contre Lycatel -Lycamobile n'était toujours pas facile :

*J'avais le plan tarifaire « Belgium Plan L » de Lycamobile. Ce plan L doit être activé tous les mois. Pour cela, un montant d'au moins 25€ doit être actif sur le forfait chaque mois à la date d'expiration. À cette date, mes deux forfaits avaient une valeur résiduelle de 12,50€ actifs. J'ai donc décidé de recharger 20€ par numéro d'appel. En conséquence, à l'échéance, plus de 32,50€ étaient actifs. Pourtant, les deux recharges de 20€ chacune n'ont pas été activées par Lycamobile. J'ai donc perdu un total de 65€ (les deux recharges perdues de 20€ qui n'ont pas été activées + les deux valeurs résiduelles de 12,50€).*

### 10.2. Analyse

Le plaignant avait deux abonnements au plan tarifaire « Belgium Plan L ». Le plan L doit être activé tous les mois. Pour cela, un montant d'au moins 25€ doit être actif sur le forfait chaque mois à la date d'expiration.

Étant donné que, peu avant la date d'expiration, seule une valeur résiduelle de 12,50€ était active sur les deux forfaits, le plaignant a décidé de recharger 20,00€ pour

chaque numéro d'appel. Par conséquent, à l'échéance, 32,50€ par numéro étaient actifs. Le crédit d'appel perdu de 65,00€ comprenait deux recharges perdues de 20€ non activées ainsi que deux « valeurs résiduelles » de 12,50€.

D'après Lycatel-Lycamobile, il n'y avait pas 25€ actifs sur l'un ou l'autre forfait au moment de la date d'expiration, bien que le plaignant puisse prouver le contraire. Après une nouvelle médiation, Lycatel -Lycamobile a accepté de rembourser le crédit d'appel perdu de 65€ mais n'a pas tenu sa promesse.

Lycatel-Lycamobile a ensuite informé le service de médiation qu'une demande interne avait été introduite pour effectuer le remboursement et que cela pouvait prendre jusqu'à 30 jours. Depuis lors, le service de médiation n'a plus reçu aucune réponse de Lycatel -Lycamobile.

Le service de médiation a déclaré, dans le cadre d'une recommandation, que Lycatel -Lycamobile n'avait pas réussi à justifier pourquoi le remboursement promis n'avait pas été effectué. Le service de médiation regrette le fait que Lycatel -Lycamobile n'ait pas tenu sa promesse initiale, issue d'un règlement à l'amiable, et que l'opérateur n'ait pas donné suite à la requête du plaignant et aux preuves soumises.

Le service de médiation a décidé, dans ce dossier, que l'opérateur devait non seulement fournir le remboursement promis de 65€ mais qu'il devait également accorder une compensation de 50€ pour les préjudices subis par le plaignant. Cette compensation a été motivée par le fait que le plaignant avait déjà dû faire appel au service de médiation à deux reprises en raison d'un problème que Lycatel -Lycamobile aurait en principe

pu résoudre très simplement en première ligne.

Lycatel -Lycamobile n'a pas répondu à la recommandation formulée, de sorte que celle-ci a été rendue exécutoire, conformément à l'article 43 bis, §5 de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques, tel que modifié par l'article 31 de la loi du 27 décembre 2005 portant des dispositions diverses (Moniteur belge 30 décembre 2005).





# 4 Irrégularités lors de la résiliation de services de télécommunications via la procédure « Easy Switch »

A. Introduction	42
B. Analyse sur base des plaintes	43
1. Irrégularités au cours de la souscription de l'abonnement auprès de l'opérateur receveur : la procédure « Easy Switch » n'est pas proposée par défaut.	43
2. Problèmes consécutifs à l'échange bilatéral d'informations entre l'opérateur receveur et l'opérateur donneur	45
3. Problèmes concernant des demandes « Easy Switch » pour des services de télécoms professionnels	48
C. Conclusion	49

**956**

plaintes concernant  
la procédure  
« Easy Switch »  
en 2018



## A. Introduction

Les utilisateurs des services de télécommunications peuvent décider, pour une raison quelconque, de changer d'opérateur afin de pouvoir faire un usage optimal des avantages inhérents à la libéralisation du marché. Pour faciliter le changement d'opérateurs de télécommunications, les responsables politiques ont pris diverses initiatives au fil des ans, lesquelles ont notamment débouché sur les arrêtés royaux des 16 mars 2000 et 23 septembre 2002 relatifs à la portabilité des numéros respectivement dans les réseaux fixe et mobile. Ces dispositions visaient, entre autres, à permettre à ces utilisateurs de conserver leur numéro s'ils décidaient de changer d'opérateur de télécommunications. La résiliation du contrat de téléphonie fixe et mobile chez l'ancien opérateur (opérateur donneur) devait désormais s'effectuer automatiquement si l'utilisateur introduisait une demande de transfert de numéro chez son nouvel opérateur (opérateur receveur). L'ambition des arrêtés royaux susmentionnés était, entre autres, de faciliter le changement d'opérateur et d'éviter que l'utilisateur se retrouve confronté à une double facturation d'abonnements par l'ancien et le nouvel opérateur.

Les dispositions relatives au transfert de numéro sont généralement considérées comme un succès, notamment en raison des avantages fondamentaux en découlant pour les utilisateurs de télécommunications. Cela s'est traduit par l'introduction d'un nombre relativement limité de plaintes auprès du service de médiation concernant une double facturation après un transfert de numéro. Le service de médiation a pourtant constaté, pour la première fois, en 2017, un nombre significatif de plaintes concernant la facturation d'un abonnement, par des opérateurs, pour un numéro de GSM ou de téléphone fixe déjà transféré vers un autre opérateur.

D'un autre côté, un nombre considérable de plaintes avaient été introduites dans le passé auprès du service de médiation par des utilisateurs de télécoms qui avaient décidé de souscrire leur pack de télécommunications ou leur service internet chez un nouvel opérateur mais constataient néanmoins que leur ancien opérateur continuait à leur facturer un abonnement. Cela n'a rien d'étonnant, puisque jusqu'en mi-2017, il n'existait aucun mécanisme légal chargeant l'opérateur receveur d'assurer la résiliation d'un service internet, d'un service de télévision ou de services de télécoms groupés. L'utilisateur devait donc procéder lui-même à la résiliation de ces abonnements. Cette résiliation s'effectuait souvent en dehors des délais impartis vu que le vendeur du nouvel opérateur avait induit, d'après d'innombrables plaintes auprès du service de médiation, les usagers en erreur, les convaincant qu'ils ne devaient rien entreprendre pour mettre fin aux services chez l'ancien opérateur. Les clients lésés ont introduit chaque année des dizaines de plaintes pour tromperie présumée, pour désinformation par le nouvel opérateur et, par conséquent, pour double facturation.

Ce problème structurel rencontré par les utilisateurs a attiré l'attention du législateur, qui a institué une nouvelle procédure légale afin de faciliter le changement d'opérateur en ce qui concerne les services internet et la télévision, ainsi que les services de télécoms fixes groupés. Leur initiative a mené à l'introduction d'« Easy Switch », une procédure d'application depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2017 et résultant de la mise en œuvre de l'arrêté royal du 6 septembre 2016 relatif à la migration des services de ligne fixe et des offres groupées de services dans le secteur des communications électroniques.

Par analogie avec les connexions aux services de téléphonie fixe et mobile, il suffit désormais au

consommateur de transmettre son identification « Easy Switch » personnelle, mentionnée sur les factures, au nouvel opérateur, pour que celui-ci se charge de résilier les services auprès de l'ancien opérateur. Cette procédure s'applique, en outre, par défaut à chaque changement d'opérateur, pour autant qu'elle ne concerne pas une migration partielle des services de télécoms et pour autant que le consommateur n'ait pas explicitement spécifié son intention de ne pas faire usage de ce mécanisme.

Bien que la procédure « Easy Switch » ait été considérée comme une mesure structurelle importante à l'avantage des consommateurs de services de télécoms fixes, groupés ou non dans le cadre d'un pack, le service de médiation a constaté, peu après sa mise en œuvre, que ses objectifs n'étaient pas toujours atteints. Dans notre rapport annuel de 2017, nous avons signalé que des dizaines de plaintes ont été introduites par des utilisateurs qui, malgré l'application d'« Easy Switch », ont été confrontés à une double facturation par l'opérateur donneur et l'opérateur receveur.

En 2018, le service de médiation peut déduire que de telles plaintes ne révèlent pas uniquement d'une « maladie de jeunesse », mais constituent plutôt les signes avant-coureurs d'un problème structurel vu qu'en 2017, 529 plaintes ont été introduites pour cause d'irrégularités liées à la procédure « Easy Switch ». Ces plaintes montrent, à chaque fois, qu'« Easy Switch » n'a pas abouti à la résiliation automatique des abonnements chez l'opérateur donneur, de sorte que les utilisateurs lésés ont constaté avec surprise une facturation simultanée par deux opérateurs télécoms.

Le service de médiation se doit donc de remarquer qu'« Easy Switch » n'a pas débouché sur une baisse du nombre de plaintes par des utilisateurs changeant d'opérateur et jamais autant de plaintes d'utilisateurs



## Les clients lésés ont introduit, chaque année, des dizaines de plaintes pour tromperie présumée, pour désinformation par le nouvel opérateur et, par conséquent, pour double facturation.

concernant la double facturation d'abonnements de télécoms, à l'issue d'un changement d'opérateur, n'ont été recensées.

Les opérateurs ayant suscité le plus de plaintes en 2018 concernant « Easy Switch » sont, par ordre décroissant, Proximus (304 plaintes), Telenet (268 plaintes), Orange (240 plaintes), Scarlet (79 plaintes) et Voo (65 plaintes). Dans ce contexte, il convient de tenir compte du fait que les plaintes relatives à « Easy Switch » sont généralement axées sur deux opérateurs, à savoir l'opérateur donneur et l'opérateur receveur. Les combinaisons d'opérateurs à l'encontre desquelles le plus de plaintes ont été déposées en 2018 sont Proximus/Telenet, suivis par Orange/Telenet, Proximus / Orange, Proximus/Scarlet et Proximus/Voo.

Ce chapitre a, pour objectif, d'analyser, sur la base des réclamations concrètes auprès du service de médiation et de la position qu'occupent les opérateurs, les problèmes structurels afférents à l'application d'« Easy Switch » dans le cadre de la résiliation de contrats de télécommunications.

## B. Analyse sur base des plaintes

### 1. Irrégularités au cours de la souscription de l'abonnement auprès de l'opérateur receveur : la procédure « Easy Switch » n'est pas proposée par défaut.

#### 1.1 Exemple 1

*J'avais choisi de passer de Proximus à Telenet pour tous nos services de télécoms. Il s'agissait d'une connexion à internet et à la télévision numérique ainsi que de deux abonnements GSM. (...) Au moment de l'installation, le technicien de Telenet me demande si je souhaite faire usage de la procédure « Easy Switch ». Il avait déjà rédigé un document indiquant que je ne souhaitais pas y recourir. Je lui ai dit que je souhaitais bel et bien en faire usage. (...) Cinq mois plus tard, j'ai subitement reçu un « dernier avis avant assignation » de l'huissier de justice D., réclamant le paiement de factures Proximus impayées pour un montant de 660,58€. J'ai alors téléphoné à l'huissier pour signaler que je ne suis plus client chez Proximus depuis cinq mois. Il m'a ensuite signifié que d'après Proximus, tous nos services sont toujours actifs à ce jour.*

#### 1.2. Résultat de la médiation

À la suite de la plainte auprès du service de médiation, Proximus a mis fin aux services et le montant impayé n'a plus été exigé. Telenet a prétendu que, d'après le mandat « Easy Switch », le plaignant avait choisi de mettre fin lui-même aux services de Proximus. Telenet a néanmoins accepté de verser une compensation au plaignant.

#### 1.3. Exemple 2

*Je suis client chez Orange depuis le 8 avril 2018 mais j'ai encore reçu deux factures de Telenet. J'en ai payé une par peur de frais administratifs. Telenet prétend n'avoir eu aucune information concernant mon changement d'opérateur. D'après Orange, je devais vous contacter.*

#### 1.4. Résultat de la médiation

Telenet a informé le service de médiation du fait que les services n'ont été interrompus que le 17 mai 2018 suite à un appel téléphonique de l'ex-client. Dans un premier temps, cet opérateur ne s'est pas décidé à créditer le solde impayé (33,32€). Orange, de son côté, a signalé que le plaignant n'aurait pas mentionné la procédure « Easy Switch » sur la demande électronique. Néanmoins, après des démarches de médiation supplémentaires et la présentation des factures Telenet contestées, Orange s'est montré disposé à offrir une compensation commerciale supérieure à la double facturation.

#### 1.5. Exemple 3

*J'ai transféré mes services de Proximus vers Orange en janvier 2018. Cette opération a été effectuée au point de vente M. Le représentant d'Orange m'avait assuré qu'ils allaient tout régler et que je ne devais donc rien faire. La transition s'est bien déroulée, à part le fait qu'ils n'ont pas informé Proximus et que je ne savais absolument pas que je devrais m'en charger ! Je reçois donc toujours des factures de Proximus, que je n'ai évidemment plus payées, avec comme conséquence la réception de lettres d'huissier pour un solde impayé de 164,76€. J'ai déjà téléphoné quelques fois à Proximus et Orange, je me suis rendu à la boutique Orange et*

au point de vente de Proximus mais apparemment, personne ne peut m'aider !

## 1.6. Résultat de la médiation

L'opérateur receveur Orange a signalé qu'aucune demande « Easy Switch » n'avait été mentionnée sur le contrat, de sorte que la résiliation n'a pas été sollicitée chez Proximus. Orange est disposé à accorder une réduction unique de 39€ en guise de geste commercial. Proximus a informé le service de médiation que les services du plaignant ont été interrompus en raison des factures impayées. Cet opérateur a accepté d'annuler le solde impayé et à clôturer le dossier chez l'huissier.

## 1.7. Exemple 4

*Le 23 janvier 2018, je suis passé chez Voo, où l'on m'a dit que la résiliation de mes services chez Proximus s'effectuerait automatiquement. Pour ne rien laisser au hasard, je me suis tout de même rendu à la boutique de Proximus à L., qui a refusé d'accepter ma résiliation. (...) Depuis, je reçois des factures des deux opérateurs. Je ne peux tout de même pas être client en même temps chez Voo et Proximus.*

## 1.8. Résultat de la médiation

Voo a signalé que le plaignant avait souscrit son contrat pour l'activation de services par téléphone et, ce faisant, n'avait pas suivi la procédure « Easy Switch ». D'après Voo, il avait été recommandé au plaignant de résilier lui-même ses services chez Proximus.

À titre commercial, Voo a crédité un mois d'abonnement (39€). Proximus, quant à lui, a décidé d'annuler intégralement le solde contesté dans le cadre de la plainte auprès du service de médiation, après confirmation de la résiliation des services.

## 1.9. Analyse

Un grand nombre de plaintes relatives à « Easy Switch » présentent des irrégularités structurelles au moment de la vente ou de la commande chez le nouvel opérateur. L'article 3 de l'arrêté royal du 6 septembre 2016 stipule de façon incontestable que la procédure « Easy Switch » est appliquée par défaut lors de la transition de services de télécoms fixes entre deux opérateurs. Durant la vente, l'opérateur receveur doit demander si le nouveau client a activé des services chez un ou plusieurs opérateurs. Cette étape obligatoire permet de s'assurer qu'un client entre en ligne de compte pour la procédure « Easy Switch ».

Le cas échéant, l'opérateur soumet un contrat avec un mandat de migration intégré qui déclenche le processus « one-stop-shopping recipient led » de migration. Il s'ensuit que la mise en place et l'exécution du contrat chez le nouvel opérateur mènent en même temps à la résiliation des services de télécoms fixes chez l'ancien opérateur. Si l'abonné ne souhaite pas recourir à cette possibilité, il doit l'indiquer explicitement sur le mandat de migration.

Les plaintes citées montrent que divers opérateurs, tels que Telenet, Orange et Voo, n'appliquent pas toujours la méthode prescrite. Le premier exemple évoqué relève que Telenet ferait usage de mandats « Easy Switch » mentionnant d'avance que le nouveau client choisit de résilier lui-même ses services chez l'ancien opérateur. Le deuxième exemple illustre les problèmes liés aux demandes électroniques chez Orange, où l'opérateur ne peut démontrer, en aucune manière, que la procédure « Easy Switch » est proposée par défaut.

Les troisième et quatrième plaintes citées épinglent, quant à elles, un grief de longue date, à savoir le fait que les vendeurs leurrent les clients en leur faisant croire qu'ils se chargeront

de la résiliation des services chez l'ancien opérateur.

La troisième plainte montre ainsi que tous les utilisateurs ne sont pas en possession de leur identification « Easy Switch » personnelle lorsqu'ils se rendent physiquement dans un point de vente de leur futur opérateur, alors que ce code est nécessaire pour mettre fin aux services chez l'ancien opérateur.

La quatrième plainte indique que la méthode de Voo, à savoir la conclusion de contrats par téléphone, peut engendrer des problèmes pour l'application de la procédure « Easy Switch », dans le sens où il ne peut y avoir aucune notification écrite de l'identification « Easy Switch » personnelle du client. La même plainte révèle également, outre la méfiance et l'ignorance de certains utilisateurs vis-à-vis de la procédure, une violation manifeste d'une des principales règles de conduite d'« Easy Switch », à savoir que cette procédure doit être proposée par défaut au consommateur. Voo a, en effet, recommandé au plaignant en question de se charger lui-même de la résiliation des services chez l'ancien opérateur.

Le service de médiation estime que le succès d'« Easy Switch », en tant que procédure permettant aux utilisateurs de télécommunications de changer efficacement d'opérateur, est éminemment tributaire d'une application stricte, par tous les opérateurs, de l'article 3 de l'arrêté royal du 6 septembre 2016.

Il est, dès lors, important que les opérateurs et leurs vendeurs proposent spontanément la procédure « Easy Switch » aux aspirants-clients - après s'être activement assurés que cela relève effectivement du champ d'application- et que les formulaires des mandats « Easy Switch » soient bien rédigés dans ce sens.

Autrement dit, les opérateurs doivent davantage être conscients du fait qu'il est obligatoire de proposer la

procédure « Easy Switch » comme procédure par défaut, quel que soit le support utilisé par l'abonné pour souscrire aux services. L'objectif de la procédure « Easy Switch » ne peut pas être éludé parce que la vente s'effectue en ligne ou par téléphone.



Le service de médiation ne peut d'ailleurs s'imaginer qu'un consommateur retirerait un quelconque avantage en assurant lui-même la résiliation chez son ancien opérateur, vu que la procédure « Easy Switch » met à disposition un mécanisme destiné à générer, en même temps, l'activation du nouvel abonnement et l'arrêt de l'ancien abonnement. Il est donc difficile de croire qu'un nombre considérable d'utilisateurs décideraient, sciemment, en cas de changement d'opérateur, de se charger eux-mêmes de la résiliation des contrats, à moins qu'ils ne soient pas suffisamment informés sur la procédure « Easy Switch », et ne perçoivent donc pas les avantages indéniables de cette possibilité, ou n'aient pas suffisamment confiance en cette procédure.

Nous ne pouvons, d'ailleurs, pas déterminer, sur la base des plaintes enregistrées, dans quelle mesure la procédure « Easy Switch » est appliquée pour la migration de services de télécommunications fixes vers un nouvel opérateur. Dans le rapport annuel 2017 de l'IBPT, nous lisons ce qui suit à ce sujet : « Cette procédure a été appliquée en moyenne 1 fois sur 5 au cours du second semestre de 2017. » Sur la base de cette information, nous ne pouvons donc pas affirmer que la procédure « Easy Switch » est effectivement appliquée en cas de changement d'opérateur impliquant des services de télécommunications fixes.

## 2. Problèmes consécutifs à l'échange bilatéral d'informations entre l'opérateur receveur et l'opérateur donneur

### 2.1. Exemple 1

*Fin décembre 2017, je suis passé de Proximus à Orange. J'ai alors transmis le code « Easy Switch » pour le transfert*

*(TV + internet + GSM + téléphone fixe) vers le nouvel opérateur. Le 6 février 2018, le transfert n'est toujours pas en ordre et je paie donc actuellement pour deux opérateurs. J'ai contacté Proximus à plusieurs reprises et reçois toujours le même message : « Nous allons revérifier ». Entre-temps, je continue à recevoir les doubles factures, que je refuse de payer.*

### 2.2. Résultat de la médiation

Dans le cadre de la plainte adressée au service de médiation, Orange a dû admettre qu'en raison d'un problème technique, la demande « Easy Switch » n'avait pas été envoyée à Proximus. Orange a recommandé au plaignant de résilier lui-même les services de son ancien opérateur. Orange s'est également engagé à compenser la facturation émise moyennant soumission des factures Proximus concernées. Comme Proximus a également accepté de créditer les factures contestées, Orange a finalement décidé de ne pas octroyer de compensation.

### 2.3. Exemple 2

*Le 2 juillet 2018, j'ai changé d'opérateur, à savoir que je suis passé de Telenet à Proximus. Dans ce contexte, j'ai transmis mon identification « Easy Switch » de Telenet à Proximus. Voici quelques jours, j'ai à nouveau reçu une facture de Telenet. Le mois dernier, j'ai trop payé à Telenet, vu que le 17 juillet, tous les services avaient déjà été transférés chez Proximus, mais Telenet m'a facturé un mois complet. (...) Telenet prétend qu'ils ont reçu l'« Easy Switch », mais ont envoyé un message à Proximus indiquant qu'ils ne pouvaient pas mettre fin aux services car il y avait un problème avec la demande de Proximus. Telenet n'a jamais pris la peine de me contacter pour savoir si je voulais mettre fin aux services, alors qu'ils étaient conscients que j'étais passé chez un autre*

opérateur. Telenet prétend aussi que je dois leur payer ma facture et qu'ils ne peuvent/veulent pas m'envoyer de note de crédit. Ils savent pourtant très bien que je n'ai rien consommé le mois dernier. (...)

## 2.4. Résultat de la médiation

Telenet a reconnu qu'une demande « Easy Switch » de Proximus a été enregistrée le 18 juillet 2018. D'après Telenet, il était impossible d'y donner suite car un portage de numéro était en cours à ce moment. Telenet avait donc envoyé un refus à Proximus. Telenet estimait qu'il incombait ensuite à Proximus, en tant qu'opérateur receveur, d'assurer la suite des opérations. Telenet n'a toutefois pas reçu de nouvelle demande « Easy Switch ». Pour finir, les services ont été résiliés le 29 août 2018 à la demande du plaignant lui-même. L'opérateur a décidé de créditer les deux dernières factures, le plaignant avait donc un solde positif. Proximus a estimé n'avoir commis aucune erreur mais a également octroyé une compensation substantielle.

## 2.5. Exemple 3

*Je suis devenu client chez Scarlet le 17 janvier 2018 pour les services internet via « Easy Switch ». Je constate assez vite que le réseau sans fil ne fonctionne pas correctement et décide, après sept jours, de retourner chez mon ancien opérateur, Telenet. Je savais que je pouvais faire marche arrière gratuitement dans un délai de quatorze jours. Je me suis donc dit que je ne devais plus m'en charger et que Telenet allait régler la transition. Les mois suivants, je continue à recevoir des factures de Scarlet à mon grand étonnement. (...) Il ressort de plusieurs contacts avec Scarlet qu'ils ont refusé la résiliation mais je ne sais toujours pas*

*pourquoi. Je téléphone ensuite à Telenet, où l'on me rassure en me disant qu'ils vont s'occuper de la résiliation. Ensuite, Telenet me rappelle pour me signaler que je dois me charger moi-même de la résiliation chez Scarlet. Lorsqu'il s'est avéré que je ne pouvais pas demander la résiliation par téléphone, j'ai effectué cette opération en ligne sur le site web de Scarlet (...).*

## 2.6. Résultat de la médiation

Telenet a confirmé que le plaignant avait opté pour « Easy Switch » en vue de résilier le service Internet chez Scarlet. Scarlet aurait toutefois rejeté cette demande à deux reprises. Telenet a donc contacté le plaignant pour lui conseiller de résilier lui-même l'abonnement chez Scarlet. Ce n'est qu'après plusieurs tentatives de médiation que Scarlet a fait savoir que les demandes « Easy Switch » étaient, à chaque fois, refusées vu que l'identification « Easy Switch » n'était pas reconnue. Ce problème était imputable à l'introduction d'une espace après le code. Scarlet estime qu'en tant qu'opérateur receveur, Telenet a un rôle capital dans la procédure et doit donc veiller à l'obtention et à la transmission du code correct. Comme la résiliation n'avait pas été effectuée dans les quatorze jours suivant la commande (droit de rétractation), Scarlet a facturé l'indemnité de résiliation contractuelle. Après d'autres démarches de médiation, Telenet a finalement décidé de prendre en charge une partie des factures contestées de Scarlet.

## 2.7. Exemple 4

*Scarlet m'a facturé à tort 35 € d'abonnement pour la période suivante. Mais entre-temps, je suis passé chez Edpnet via « Easy Switch ». Chez Edpnet, le*

*VDSL a été activé le 8 février 2018 et la téléphonie a été totalement transférée le 14 février 2018. Scarlet refuse, toutefois, de me créditer l'abonnement dans son intégralité parce qu'ils prétendent avoir reçu une demande de résiliation seulement le 20 février. J'ai eu un contact avec Scarlet à cette date concernant la facture reçue. Ils ont d'abord prétendu qu'il ne s'était rien passé le 14 février.*

*La ligne avait alors été coupée et mon interlocuteur au téléphone a prétendu, par la suite, qu'il n'y avait eu aucune résiliation et que je devais cliquer moi-même sur le bouton « Je résilie » dans mon espace clients en ligne. (...) Scarlet me facture donc un service qu'il ne fournit pas...*

## 2.8. Résultat de la médiation

Edpnet s'est rallié à la position du plaignant, présumant qu'un problème administratif chez Scarlet était à l'origine de la facturation injustifiée. Scarlet a confirmé qu'une demande « Easy Switch » d'Edpnet avait été enregistrée pour la première fois seulement le 28 février 2018 et refusée parce que le client avait déjà introduit une demande de résiliation le 20 février. Après une médiation intensive, Edpnet s'est décidé à prendre en charge la double facture afin de maintenir une bonne relation avec le client.

## 2.9. Exemple 5

*Depuis le 4 mai 2018, je suis chez un nouvel opérateur, à savoir Telenet, pour la téléphonie (fixe et mobile), la télévision et internet. L'installateur a confirmé que mon ancien opérateur, Proximus, avait été automatiquement averti et que mon contrat ainsi que mes paiements s'arrêteraient automatiquement à temps. Le 15 mai 2018, j'ai d'ailleurs ramené mon modem loué ainsi que*



mon décodeur en bon état à la boutique Proximus. (...) Et pourtant, trois mois de pack m'ont encore été facturés par Proximus. (...) Le service clientèle de Proximus semble injoignable. De plus, je ne peux plus me connecter à mon espace clients en ligne car il a été désactivé. J'ai donc été contraint de me rendre à nouveau à la boutique Proximus. Je me suis retrouvé devant des portes closes pour cause de congés annuels annoncés nulle part. Je me suis alors rendu au point de vente d'une commune voisine, où l'employé a créé un dossier, qui est, jusqu'à présent, ignoré par Proximus. (...).

## 2.10. Résultat de la médiation

L'opérateur receveur, à savoir Telenet, a signalé qu'il était fort probable qu'une erreur ait été commise avec la demande « Easy Switch » d'origine, qu'ils ne parvenaient pas à retrouver, et qu'il y avait plusieurs problèmes techniques avec l'outil « Easy Switch ». Telenet a pris en charge une grande partie de la double facturation. Proximus s'est également engagé à intervenir dans les factures contestées.

## 2.11. Analyse

D'innombrables plaintes au service de médiation relèvent des problèmes structurels concernant le système bilatéral d'échange d'informations entre les opérateurs receveur et donneur, lequel constitue pourtant la base d'une procédure « Easy Switch » fructueuse. Ces plaintes ne sont, en outre, aucunement limitées à certains opérateurs, comme l'illustrent d'ailleurs les exemples évoqués. Les plaintes mettent en lumière des situations totalement absurdes, où des demandes « Easy Switch » peuvent même être rejetées à cause d'un espace en trop

(exemple 3). Nous pouvons difficilement accepter que des opérateurs ne parviennent pas à résoudre aisément ce genre d'irrégularités purement administratives, de sorte que les demandes « Easy Switch » sont transmises plusieurs fois et de manière identique à l'opérateur donneur, les refusant systématiquement.

Lorsqu'une telle situation se produit, l'opérateur receveur et l'opérateur donneur s'en rejettent mutuellement la responsabilité.

Ils ne manifestent pas non plus la moindre intention de tirer des leçons de ces problèmes structurels, ni des initiatives susceptibles de les résoudre.

Le client lésé devient essentiellement une « balle de ping-pong » entre deux opérateurs. Il se retrouve confronté à des employés qui n'ont absolument aucune idée de la cause du problème, et encore moins de la solution à apporter.

Certaines plaintes relèvent qu'il ne reste pas d'autre possibilité à l'opérateur receveur que de recommander au client de solliciter lui-même la résiliation chez l'ancien opérateur, en cas d'échec de la procédure « Easy Switch ».

Comme l'illustrent les exemples évoqués, l'introduction d'une plainte auprès du service de médiation aboutit presque toujours à une solution acceptable, où est rectifiée la double facturation et le plaignant reçoit, de temps à autre, une compensation supplémentaire. Cette dernière n'est pas injustifiée vu le parcours du combattant emprunté par de nombreux utilisateurs, cherchant essentiellement une solution à un problème dont ils ne sont aucunement responsables.



### 3. Problèmes concernant des demandes « Easy Switch » pour des services de télécoms professionnels

#### 3.1. Exemple 1

*Nous sommes passés de Telenet à Proximus début avril 2018. Les collaborateurs de la boutique Proximus m'ont dit qu'ils allaient se charger eux-mêmes de résilier mon abonnement Telenet, ce qui n'a manifestement pas encore été effectué. J'ai reçu un message téléphonique me signalant que cet abonnement était encore actif et n'avait pas été résilié. Je ne suis pas responsable de cette facturation car Proximus aurait dû procéder à la résiliation.*

#### 3.2. Résultat de la médiation

Telenet a fait savoir que le plaignant disposait d'un abonnement business, de sorte qu'il ne pouvait invoquer la procédure « Easy Switch ». Ses abonnements sont donc restés actifs. L'opérateur a accepté de mettre fin aux services avec effet rétroactif à partir de la date de restitution du décodeur dans un point de vente Telenet. Le solde impayé a donc été ramené à 6,79€. L'opérateur receveur Proximus, de son côté, a admis que le plaignant n'avait pas reçu les informations adéquates sur les modalités de résiliation de l'abonnement Telenet. L'opérateur a, dès lors, octroyé une indemnité de 261,68€.

#### 3.3. Exemple 2

*J'étais chez Telenet business, mais vu les prix très élevés, je suis passé chez Proximus, qui m'avait promis des tarifs plus avantageux. Le 18 juin 2018, j'ai donc signé un contrat pour le GSM, internet et la télévision. (...) Aujourd'hui, après plusieurs mois, je reçois toujours des factures de Telenet. Je leur ai téléphoné, et il s'est avéré que mon*

*abonnement n'avait pas encore été résilié. Ils m'ont renvoyé vers Proximus, lequel serait responsable. Quand j'ai téléphoné à Proximus, ils m'ont assuré que c'était Telenet qui n'avait pas fait le nécessaire car leurs services avaient été repris, de sorte qu'ils n'avaient plus le droit de facturer. (...) Sur recommandation du service clientèle, j'ai contacté le vendeur concerné, qui m'a dit qu'il ne travaille jamais avec « Easy Switch » et explique toujours aux clients qu'ils doivent s'adresser eux-mêmes à leur ancien opérateur pour la résiliation. Mais on ne me l'a pas dit à ce moment-là. (...) L'installateur, qui est parti tellement vite, ne m'a rien dit non plus. (...) Je pensais que la résiliation chez Telenet s'effectuerait automatiquement.*

#### 3.4. Résultat de la médiation

Telenet a signalé qu'« Easy Switch » n'était pas applicable car le plaignant disposait de produits destinés au marché professionnel. L'abonnement GSM chez Telenet avait déjà été résilié le 29 juin 2018 dans le cadre du transfert du numéro concerné vers Proximus. Les autres abonnements (internet et TV) ont été résiliés lors de la restitution du décodeur par le plaignant le 20 septembre 2018. En guise de geste commercial, les abonnements de deux factures mensuelles ont été crédités par Telenet. Proximus a également accepté de proposer une compensation substantielle.

#### 3.5. Analyse

Le service de médiation a reçu en 2018 quelques dizaines de plaintes d'indépendants et de petites entreprises concernant « Easy Switch ».

Dans ce contexte, il convient d'attirer l'attention sur l'extrait suivant du rapport au Roi, à l'article 1 de l'arrêté royal du 6 septembre 2016 relatif à la procédure « Easy Switch » : « Suite à des demandes formulées par le

marché lors de la consultation publique, le champ d'application ratione personae du présent arrêté n'est plus limité aux consommateurs. Les petits indépendants et entreprises qui ont souscrit un plan tarifaire résidentiel chez l'opérateur donneur mais qui utilisent (aussi) ce plan tarifaire pour leurs activités professionnelles, peuvent également recourir au processus de migration simplifié réglé dans le présent arrêté. »

Il ne reste plus qu'à savoir dans quelle mesure les petits indépendants savent s'ils disposent ou non d'abonnements résidentiels ou professionnels chez l'opérateur donneur, d'une part, et surtout dans quelle mesure (le vendeur de) l'opérateur receveur informe activement les utilisateurs sur la nature de l'abonnement de télécoms auquel la procédure « Easy Switch » doit être appliquée. Quoi qu'il en soit, certaines plaintes indiquent qu'il n'y a pas suffisamment de clarté parmi les opérateurs concernés quant aux critères d'exclusion relatifs à l'application d'« Easy Switch », en particulier, pour les demandes impliquant des utilisateurs assujettis à la TVA et des produits professionnels.

Cette forme de désinformation débouche régulièrement sur l'introduction de plaintes auprès du service de médiation par des utilisateurs professionnels qui, à l'instar des clients résidentiels, sont souvent confrontés à un traitement complexe du litige en première ligne, à la fois par l'opérateur receveur et l'opérateur donneur. Quand ce segment d'utilisateurs fait appel au service de médiation, cela débouche aussi souvent sur une solution, comme le démontrent les exemples évoqués.



## C. Conclusion

Le service de médiation déplore que plus de cinq cents plaintes professionnelles présentent de graves manquements structurels concernant un système visant justement à permettre, par analogie avec le principe de portabilité du numéro, un transfert rapide et simultané entre deux opérateurs pour les autres services de télécoms fixes, inclus ou non dans un pack (« one stop shopping »). Le danger réside notamment dans le fait que les utilisateurs peuvent perdre confiance envers la procédure « Easy Switch » lorsqu'ils sont confrontés à de mauvaises expériences ou quand ce système apparaît trop souvent sous un mauvais jour. Cela peut éventuellement dissuader les utilisateurs de télécoms de changer d'opérateur et, par conséquent, les empêcher de bénéficier des avantages offerts par la libéralisation du marché.

Le client qui souhaite recourir à la procédure « Easy Switch » pour résilier son abonnement chez son ancien opérateur, doit souvent constater que la procédure ne fonctionne pas. Il se retrouve alors confronté à un véritable parcours du combattant, où il doit se dépêtrer avec les opérateurs concernés pour connaître la cause de la double facturation. Il est souvent contraint de se charger lui-même de la résiliation chez son ancien opérateur, alors que l'un des objectifs d'« Easy Switch » était justement d'éviter ces démarches. La double facturation peut s'élever à plusieurs centaines d'euros, éventuellement majorés des frais de recouvrement, car la communication bilatérale entre les opérateurs n'atteint pas son objectif et le client lésé est laissé, entre-temps, dans l'ignorance la plus totale.

Un deuxième problème structurel concerne le moment de l'établissement du nouveau contrat de télécommunications, car beaucoup (de vendeurs) d'opérateurs négligent d'honorer leurs obligations. Les plaintes démontrent, en

effet, clairement que la procédure « Easy Switch » n'est pas suffisamment proposée par défaut pour la résiliation des services de télécoms chez l'ancien opérateur, même lorsqu'il s'avère que ce système est applicable à la situation du futur client abonné. Ce problème se manifeste aussi bien lors de la souscription de nouveaux contrats de télécoms dans un point de vente physique que lors de commandes en ligne et par téléphone.

Un problème récurrent réside, par ailleurs, dans le contenu du formulaire que le client doit compléter (sur papier ou par voie électronique) afin de mandater l'opérateur receveur à résilier le contrat auprès de l'ancien opérateur. Les plaintes démontrent que ces formulaires, qui ne sont d'ailleurs pas standardisés chez les différents opérateurs, dénaturent, en quelque sorte, le principe « opt-out » légalement prévu par la procédure « Easy Switch ». La plupart des formulaires consultés dans le cadre du traitement de plaintes stipulent que l'utilisateur doit choisir entre « Easy Switch » et la résiliation chez l'ancien opérateur par ses propres moyens, alors qu'« Easy Switch » est une procédure par défaut.

Force est de constater, en outre, sur base des plaintes, que l'application d'« Easy Switch », dans le cas d'un produit destiné au marché professionnel, reste floue auprès des opérateurs, des petits indépendants et auprès des entreprises. Ces plaintes démontrent que les champs d'application exacts d'« Easy Switch » ne sont pas encore suffisamment connus et illustrent aussi les problèmes de communication bilatérale entre les opérateurs ainsi qu'entre l'utilisateur professionnel et les opérateurs. Enfin, signalons que notre expérience de gestion des plaintes en 2018 nous a appris que lorsque des clients lésés font appel au service de médiation, les réclamations afférentes à « Easy Switch » aboutissent presque toujours à une solution acceptable.

**D'innombrables plaintes révèlent des problèmes structurels concernant l'échange bilatéral d'informations entre les opérateurs lors de l'application de la procédure « Easy Switch ».**

Pour autant que les opérateurs concernés tiennent compte des manquements structurels mis en lumière par les nombreuses plaintes adressées au service de médiation, la procédure « Easy Switch » devrait pouvoir être appliquée, à court terme, d'une façon plus fluide et plus spontanée. Les utilisateurs de télécoms pourront ainsi opter sans problème pour l'opérateur le plus avantageux dans leur situation, sans être confrontés à toutes sortes d'entraves, comme la double facturation.

# 5 Demande croissante pour mettre fin aux appels téléphoniques dérangeants

<b>A. Introduction</b>	<b>51</b>
<b>B. Approche chiffrée de la problématique</b>	<b>52</b>
1. <i>Plaintes relatives à des appels malveillants</i>	52
2. <i>Plaintes relatives au « blocage d'appels entrants » et au « marketing des opérateurs »</i>	52
<b>C. Analyse et exemples d'appels malveillants</b>	<b>52</b>
1. <i>Appels/SMS indésirables provenant de particuliers</i>	53
2. <i>Appels automatiques (robocalls) et appels fantômes</i>	53
3. <i>Callcenters nationaux et appels marketing des opérateurs</i>	53
4. <i>« Phishing » sans dommages financiers</i>	54
5. <i>« Phishing » avec dommages financiers</i>	55
6. <i>Callcenters étrangers</i>	56
7. <i>Spoofing (usurpation d'identité)</i>	56
8. <i>Informations de première ligne</i>	57
<b>C. Plaintes relatives aux possibilités de blocage, la législation applicable et les initiatives des opérateurs pour protéger leurs clients</b>	<b>57</b>
1. <i>Exemples de plaintes relatives aux possibilités de blocage</i>	57
2. <i>Législation applicable</i>	58
3. <i>Initiatives des opérateurs pour protéger les utilisateurs</i>	59
<b>E. Conclusion</b>	<b>60</b>



## A. Introduction

Sans surprise pour le service de médiation, la question du harcèlement téléphonique ainsi que l'impossibilité d'arrêter les appels dérangeants ont, de nouveau, mené à l'introduction de milliers de demandes d'identification d'appels malveillants et à plusieurs centaines de plaintes de médiation relatives aux possibilités de blocage de ces appels.

De nombreux plaignants ont déclaré avoir été appelés, à plusieurs reprises, par des numéros inconnus et que cela les mettait très mal à l'aise. Ils ne peuvent souvent pas déterminer si une personne malveillante veut les importuner ou s'il s'agit d'un appel commercial d'un callcenter. Quelle qu'en soit la raison, ces appels non désirés sont toujours considérés comme très dérangeants.

Le harcèlement téléphonique n'existe pas qu'en Belgique : ce phénomène est devenu un problème mondial. L'approche générale face aux plaintes relatives aux appels malveillants a longtemps uniquement consisté à mener une enquête à propos de l'appelant présumé,

comme le prévoit l'article 43 bis § 3, 7° de la loi du 21 mars 1991 portant réforme de certaines entreprises publiques économiques.

En 2017, le service de médiation a toutefois constaté que les plaignants souhaitaient généralement que ces appels cessent et obtenir des renseignements quant aux possibilités de blocage auprès de leur opérateur.

Le service de médiation est donc intervenu dans 366 litiges adressés aux opérateurs télécoms concernant les possibilités de blocage pour les utilisateurs.

Bien que de nombreuses plaintes aient encore été déposées au sujet d'appels malveillants en comparaison avec le nombre de plaintes afférentes aux possibilités de blocage, certains plaignants désespérés ont souvent signalé, par téléphone, qu'ils n'avaient que faire de la séparation stricte des deux types de plaintes. Une solution devait être trouvée, peu importe comment. Ils souhaitent, avant tout, que ces appels cessent et qu'ensuite, l'auteur présumé de ces appels malveillants soit identifié.

Le nombre considérable de plaintes nous a incité à consacrer un article à ce sujet dans le présent rapport annuel.

Dans un premier temps, le service de médiation s'efforce d'analyser et de catégoriser les appels malveillants. Ensuite, afin d'illustrer cette problématique aussi clairement que possible, le service de médiation présente et examine un certain nombre d'exemples concrets de plaintes relatives à des appels malveillants et aux possibilités de blocage de ces appels.

Enfin, les dispositions légales en vigueur seront abordées, ainsi que les différentes initiatives des opérateurs pour résoudre ce problème.



**Le service de médiation a été sollicité 4.082 fois par des victimes d'appels malveillants afin d'identifier l'auteur présumé de ces appels.**

## B. Approche chiffrée de la problématique

### 1. Plaintes relatives à des appels malveillants

En 2018, le service de médiation a traité 4.011 plaintes relatives à des appels malveillants, pour lesquelles les plaignants ont indiqué souhaiter connaître l'identité de l'auteur présumé.

1.586 de ces plaintes ont mené à une identification, ce qui correspond à 39,54% des plaintes traitées relatives au harcèlement téléphonique. Ce pourcentage s'explique principalement par l'impossibilité d'identifier les appels dérangeants provenant de l'étranger.

Le service de médiation a également noté 1.489 demandes de renseignements par téléphone de la part des plaignants, victimes d'appels malveillants sur leur ligne téléphonique fixe ou mobile. Les personnes concernées ont souvent besoin d'être rassurées au sujet de ces appels dérangeants.

### 2. Plaintes relatives au « blocage d'appels entrants » et au « marketing des opérateurs »

461 utilisateurs de télécoms ont déclaré avoir reçu des appels dérangeants et ont explicitement exprimé le souhait de ne plus être appelés par les numéros concernés. N'ayant pas obtenu satisfaction auprès de leur opérateur, ils ont fait appel au service de médiation. Le nombre de demandes de renseignements par téléphone reçues par notre service dans le cadre de cette rubrique

de plaintes a considérablement augmenté par rapport à 2017 (169), pour atteindre un nombre total de 210 appels en 2018.

Le service de médiation a reçu des plaintes concernant le marketing des opérateurs et des demandes de blocage d'appels malveillants à propos des opérateurs suivants :

- Proximus : 291 plaintes ;
- Telenet : 191 plaintes ;
- Orange : 26 plaintes ;
- Scarlet : 12 plaintes ;
- Voo : 11 plaintes ;
- Unleashed : 3 plaintes ;
- EDPnet : 2 plaintes ;
- Colt Technology Services : 1 plainte.

Ces différents chiffres montrent qu'en 2018, plusieurs milliers d'utilisateurs ont indiqué avoir été, de près ou de loin, dérangés par téléphone et ont souhaité que leur opérateur, principalement Proximus et Telenet, trouve une solution : en identifiant l'auteur présumé ou en bloquant ces appels dérangeants.

## C. Analyse et exemples d'appels malveillants

En 2011, le service de médiation est parvenu à identifier l'auteur présumé/les auteurs présumés dans 42,29% des cas. Les années suivantes, ce chiffre a diminué de façon constante. L'une des principales raisons était que l'identification des appels malveillants n'était auparavant possible que pour les personnes ayant un abonnement. Pour les appels effectués à l'aide de cartes prépayées, l'identité de l'utilisateur ne pouvait être retracée que dans

des cas limités d'enregistrement déterminé.

Depuis fin 2016, une loi supprime l'anonymat des utilisateurs de cartes prépayées et interdit aux opérateurs télécoms de vendre des cartes SIM prépayées anonymes en Belgique.

En 2017, le service de médiation a encore dû informer les plaignants, dans plus de la moitié des dossiers afférents aux appels malveillants (54,74%), que l'auteur présumé n'avait pas pu être retrouvé.

En 2018, le service de médiation a pu identifier le ou les auteur(s) présumé(s) pour 39,54% des plaintes relatives à des appels malveillants.

Depuis la mi-2018, le service de médiation classe les résultats des recherches relatives aux appels malveillants afin d'avoir un meilleur aperçu sur les auteurs présumés de ces appels.

Nous avons donc créé différentes catégories :

- les appels « classiques » provenant de particuliers ;
- les présumés appels automatiques (robocalls) et appels fantômes ;
- les callcenters nationaux et étrangers ;
- le « phishing » avec ou sans dommages financiers ;
- une catégorie « raison de l'appel inconnue » reprenant les plaintes non classées dans l'une des catégories prémentionnées.

Lors du choix de la catégorie, le service de médiation a tenu compte de tous les éléments disponibles, tels que la description des faits, le nombre d'appels notés, le feedback des opérateurs, les tendances observées, ... La création d'une telle classification, bien que fondée sur une interprétation des informations disponibles, peut



contribuer à l'objectivation correcte des résultats des plaintes relatives à des appels malveillants.

Comme décrit ci-après, une première analyse révèle l'ampleur des robocalls et du « phishing » téléphonique et montre parallèlement l'évolution des appels malveillants relevant de la sphère privée vers des appels malveillants frauduleux.

## 1. Appels/SMS indésirables provenant de particuliers

### 1.1. Exemple

*Un numéro privé nous appelle sans cesse. Lorsqu'on répond, la connexion est interrompue après quelques secondes. Nous aimerions explicitement connaître l'identité des appelants pour les appels comprenant « !!! », car ce sont chaque fois des appels malveillants. C'est pourquoi nous voulons aussi qu'un PV soit rédigé auprès des services juridiques mais ils ne le font que si l'appelant est connu.*

### 1.2. Analyse

Une grande partie de ces appels dérangeants sont considérés comme des appels provenant de particuliers. Cette rubrique reprend les cas classiques d'appels malveillants (émis, par exemple, par des membres de la famille, des connaissances ou des ex-partenaires), les canulars et les cas où un tiers envoie des messages menaçants ou des SMS perçus comme diffamatoires et insultants.

Les cas de harcèlement ou d'intimidation font également partie de cette catégorie. Il s'agit souvent d'une série d'appels ou de messages formulés sur un ton blessant et portant atteinte à l'honneur de la victime.

## 2. Appels automatiques (robocalls) et appels fantômes

### 2.1. Exemples

#### 2.1.1. Exemple 1

*Je reçois des appels sans messages plusieurs fois par jour, de différents numéros : 058 xx, 056 xx, 017 xx, 0033 xx, etc. Je n'ai aucune idée de l'origine de ces appels. J'ai 87 ans et rencontre des difficultés pour me déplacer, ces appels sont donc très dérangeants.*

#### 2.1.2. Exemple 2

*Samedi matin, nous avons commencé à recevoir des appels téléphoniques à intervalles réguliers du numéro 88xxx. Il n'y a jamais personne à l'autre bout du fil lorsque nous décrochons. Nous avons reçu ces appels tout au long de la journée. Lundi matin, le même problème s'est présenté. Cette fois, aucun numéro ne s'affichait sur l'écran de notre téléphone. Les jours suivants, nous avons encore reçu ces appels fantômes mais le numéro 88xxx s'affichait. C'est d'autant plus ennuyeux que ces appels ont eu lieu pendant les heures de travail et que nous n'avons absolument aucune idée de qui nous appelle.*

### 2.2. Analyse

Une partie des plaintes relatives à des appels malveillants sont classées dans la catégorie des appels automatiques. Un robotcall est un appel qui utilise un numéroteur automatique pour délivrer un message préenregistré. Ces appels sont souvent associés au télémarketing et aux campagnes téléphoniques. Cependant, les plaintes révèlent que lesdits appels sont également utilisés pour appeler un maximum de personnes, sans qu'un message ne soit délivré.

Différents opérateurs comme Proximus, Telenet et Orange ont informé le service de médiation que les organisations criminelles ont souvent recours aux appels automatiques afin de distinguer les numéros actifs des numéros non attribués (scanning).

Une fois les numéros actifs repérés, ils peuvent les harceler à des fins de « phishing » et/ou pour utiliser des rançongiciels. Il s'agit d'un logiciel malveillant qui bloque un ordinateur et/ou les données qui s'y trouvent. Il est ensuite demandé à l'utilisateur de « relancer » l'ordinateur au moyen d'un code fourni contre paiement. En outre, ces organisations criminelles tirent profit en vendant, à d'autres callcenters similaires, les informations révélées par le scanning.

Nous avons observé, au départ des fluctuations du nombre mensuel de plaintes, que les fraudeurs sont principalement actifs en dehors des mois de vacances (avril, juillet, août et décembre), les mois de mai, juin et novembre étant les plus impactés.

## 3. Callcenters nationaux et appels marketing des opérateurs

### 3.1. Exemples de plaintes relatives aux callcenters nationaux

#### 3.1.1. Exemple 1

*Quelqu'un a appelé plusieurs fois anonymement ma fille mineure sans rien dire, et je trouve que ce n'est pas normal. C'est inquiétant, surtout pour une fille de 16 ans. Le problème s'était déjà présenté, et voilà que ça recommence.*

#### 3.1.2. Exemple 2

*Nous recevons 4 à 5 appels téléphoniques et messages*



## De nombreuses plaintes relatives à des appels malveillants concernent des appels où l'appelant raccroche presque immédiatement après que la victime ait décroché.

publicitaires par jour nous invitant à venir chercher un cadeau gratuit. Nous avons déjà dit, à maintes reprises, que nous ne sommes pas intéressés mais ils continuent d'insister. Les appels sont exclusivement en français. C'est particulièrement dérangeant pour nous car mon épouse est gravement handicapée et décrocher le téléphone lui demande beaucoup d'efforts. Je les ai suppliés d'arrêter d'appeler mais ils continuent ! Ils utilisent différents numéros de téléphone comme 087 xx ou 087 xx etc. Puis-je vous demander d'intervenir et de faire cesser ces appels indésirables ?

### 3.2. Exemple de plainte relative aux appels marketing d'opérateurs télécoms

Il y a quelques années, j'étais chez Proximus. Je reçois encore, à intervalles réguliers, (parfois toutes les semaines, parfois moins souvent) des appels d'un callcenter mandaté par Proximus. Leur numéro est anonyme et je ne peux donc pas le bloquer. Que puis-je faire pour qu'ils arrêtent ce que je considère comme du harcèlement ?

### 3.3 Analyse

Il s'agit souvent d'appels répétitifs, au détriment des victimes. Ces plaintes sont déclarées recevables par le service de médiation à condition que le nombre d'appels

reçus soit tel qu'il y ait suspicion d'intention malveillante de la part de l'appelant. Il semble que la plupart de ces appels soient émis par des entreprises, et plus particulièrement des callcenters.

Le service de médiation a déjà contacté, à plusieurs reprises, les callcenters les plus fréquemment visés par les plaintes après avoir constaté que ceux-ci étaient à l'origine de nombreuses plaintes relatives à des appels malveillants. Plusieurs callcenters ont alors pris contact avec le service de médiation après avoir acté notre demande de prendre des mesures visant à éviter les appels perçus comme dérangeants. Certains callcenters ont déclaré, au cours de ces conversations, que l'une des principales causes des appels sans contact est un mauvais réglage technique de leurs systèmes informatiques.

Selon l'article 103 livre IV du Code de droit économique, il s'agit, en l'occurrence, d'une forme de pratiques commerciales déloyales et agressives. L'article 103 précité stipule : « Sont des pratiques commerciales déloyales en toutes circonstances, les pratiques commerciales agressives qui ont pour objet de : (...) se livrer à des sollicitations répétées et non souhaitées par téléphone, télécopieur, courrier électronique ou tout autre outil de communication à distance. »

Le service de médiation recommande aux utilisateurs qui ne souhaitent plus être dérangés par de tels appels publicitaires de s'inscrire sur la liste « ne m'appellez plus » (<https://www.dncm.be>).

Lorsqu'un utilisateur est inscrit sur cette liste, les entreprises de marketing direct doivent, en effet, supprimer les numéros de téléphone et nom du consommateur de leur liste de contacts. Ils ne peuvent donc plus appeler les consommateurs pour promouvoir des produits et services sous peine d'amendes.

## 4. « Phishing » sans dommages financiers

### 4.1. Exemples de plaintes relatives au « phishing » sans dommages

#### 4.1.1. Exemple 1

Depuis quelques semaines, nous recevons un appel téléphonique et c'est chaque fois le même scénario : soit personne ne parle à l'autre bout du fil, soit un ordinateur s'adresse à nous en anglais. Je raccroche systématiquement mais ils continuent d'appeler. Pouvons-nous faire quelque chose ? Proximus a installé une fonction me permettant de voir le numéro de l'appelant et il s'agit ici de numéros étranges : 0022xx, 06xx8, 060xx, 045xx, 0022xx, 00225x.

#### 4.1.2. Exemple 2

Depuis hier, nous avons déjà été appelés quatre fois par un callcenter indien nous informant que notre PC contiendrait un virus Windows. La personne au bout du fil voudrait prendre le contrôle de notre PC et faire quelques manipulations. Nous n'avons pas accepté. J'aimerais tout de même le signaler ainsi que les numéros que nous avons pu enregistrer : 0033 xx et 0033 xx.

#### 4.1.3. Exemple 3

Je reçois des appels d'inconnus sur ma ligne fixe presque tous les jours depuis deux semaines. Certaines fois, il s'agissait vraisemblablement de Microsoft. Je sais que ce sont, en réalité, des fraudeurs et, la dernière fois, je leur ai dit que j'allais le signaler à la police. La police m'a recommandé de m'adresser à vous. Lors d'autres appels, j'entends quelqu'un avec un accent oriental dire uniquement « bonjour », je ne sais donc pas si cette personne travaille elle aussi apparemment pour Microsoft. Je raccroche chaque fois vu que je sais que

*je ne devrais pas répondre à ces appels. Pouvez-vous faire quelque chose à ce sujet car cette situation est très dérangeante et je ne me sens pas en sécurité.*

## 4.2. Analyse

Une partie des plaintes relatives à des appels malveillants concernent du harcèlement frauduleux très « tenace » : les plaignants ont été invités à fournir ou confirmer des données à caractère personnel. Il leur a été demandé de fournir des coordonnées telles que leurs nom, adresse, données bancaires, codes PIN pour les services bancaires en ligne, numéros de carte de crédit ou mots de passe (« phishing »). Indépendamment du fait que de nombreux utilisateurs trouvent ces appels extrêmement dérangeants, certains ont le sentiment que leur vie privée est affectée et se demandent souvent comment les appelants ont pu obtenir leur numéro.

Certains plaignants affirment que les appelants (non francophones) les appellent par leur nom, ce qu'ils trouvent étrange, voire inquiétant. Cette variante de l'hameçonnage, appelée « spear phishing », consiste à utiliser les données à caractère personnel de la victime (nom, adresse e-mail, numéro de téléphone) et à abuser de la confiance des victimes.

Le traitement des plaintes relatives à des appels malveillants de ces dernières années a révélé que, dans de nombreux cas, le « phishing » téléphonique était effectué depuis un numéro « 001 », donc depuis les États-Unis ou le Canada. Cependant, ces appels avaient soudainement pris fin.

Plusieurs opérateurs ont informé le service de médiation qu'un lien de causalité existait entre les mesures prises aux États-Unis et l'arrêt des appels suspects depuis des

numéros américains.

Aux États-Unis, par exemple, le projet « stir and shaken » a été mis en place. Ce projet relie les CLI (Calling Line Identification) ou le numéro de l'appelant tel que l'opérateur le voit dans la centrale et tel que le client le voit sur l'écran de son appareil, à une signature numérique.

Grâce à ce projet, chaque appel entrant reçoit une note, qui sera affichée sur l'écran de l'appareil de l'appelé. Sur la base de cette note, l'appelé peut décider d'accepter ou non l'appel (opt-in). Les appels entrants pour lesquels le CLI reste inchangé tout au long de l'établissement de la connexion recevront une note élevée. Les appels suspects avec des CLI changeants – ce qui peut être un signe de spoofing (le numéro qui apparaît sur l'écran de l'utilisateur n'est pas réellement le numéro avec lequel on appelle) – se verront attribuer une faible note, avertissant l'utilisateur de leur nature douteuse.

Au cours du premier trimestre de 2018, les tentatives de « phishing » de Microsoft ont recommencé et donné lieu à plusieurs dizaines de plaintes d'utilisateurs inquiets, attendant éventuellement une mesure de protection de la part de leur opérateur.

Les utilisateurs lésés ont souvent signalé avoir déjà eu affaire à de faux appels de Microsoft. Les résultats des enquêtes ont montré que le « phishing » téléphonique provenait souvent de numéros du Royaume-Uni et de différents pays africains.

À l'automne 2018, le service de médiation a relevé moins de cas de « phishing » de Microsoft que d'habitude. Il est probable que les fraudeurs utilisent depuis lors d'autres stratégies ou noms d'entreprises plus sophistiqués, ou

que ces appels soient devenus tellement connus que les utilisateurs ne prennent plus la peine de déposer une plainte auprès de notre service.

## 5. « Phishing » avec dommages financiers

### 5.1. Exemple d'une plainte relative au « phishing » avec dommages financiers

*« Microsoft Office » m'a appelé, m'annonçant qu'ils avaient reçu des messages d'erreur de notre PC. J'ai ensuite reçu des instructions par téléphone permettant de résoudre ce problème. Entre-temps, mon compte bancaire était en train d'être vidé.*



## 5.2. Analyse

Dans une petite partie des plaintes analysées, le service de médiation a relevé un appel de « phishing » causant des dommages. Les auteurs se font passer pour des employés de la banque Bpost, d'Argenta ou de Belfius, par exemple, et arnaquent les plaignants en les attirant sur un faux site web et en les incitant à se connecter avec leurs codes personnels.

Les fraudeurs récupèrent donc ces données, avec toutes les conséquences que cela implique. Étant donné que les criminels utilisent un téléphone pour joindre leurs victimes potentielles, le service de médiation a été amené à demander une recherche sur ces appels malveillants.

## 6. Callcenters étrangers

### 6.1. Exemples de plaintes relatives aux call centers étrangers

#### 6.1.1. Exemple 1

*Je reçois tous les jours des appels malveillants de numéros tels que 2201xx, 229xx, 22xx, 25xx, 26xxx, etc. Il m'arrive parfois de décrocher par inadvertance. Dans ces cas-là, je n'entends parfois rien, et parfois une voix qui parle anglais.*

#### 6.1.2. Exemple 2

*Nous avons déjà été appelés plusieurs fois par différents numéros de téléphone (03 xx, 056 xx, 09 xx,...). Lors du premier appel, l'appelant n'a pas parlé ni raccroché, mais j'ai clairement entendu un clic. Lors du deuxième appel, quelqu'un m'a parlé en anglais. Comme je ne comprenais pas, la personne a continué en espagnol. Lors des appels suivants, comme pour le premier, l'appelant n'a pas parlé ni raccroché, mais j'ai entendu un clic. Nous avons d'abord signalé ces appels à notre opérateur télécoms Telenet. L'employé a recherché les numéros mais n'est pas arrivé à*

*pas savoir d'où ils venaient. Il nous a conseillé de le signaler à la police, qui nous a, à son tour, conseillé de vous envoyer un formulaire de plainte. J'espère que vous trouverez le propriétaire de ces numéros et que ces appels cesseront.*

### 6.2. Analyse

L'analyse des plaintes a également révélé qu'une partie des plaignants ont été confrontés, en 2018, à des appels provenant de callcenters étrangers. Les utilisateurs nous ont régulièrement prévenus de leurs recherches en vue d'obtenir plus d'informations sur ces appels via Google et d'autres moteurs de recherche avant de nous soumettre une plainte.

Certains plaignants ont également utilisé le service de renseignements téléphoniques avant de soumettre leur plainte. Ils étaient même parfois prêts à activer une option payante pour la reconnaissance des numéros.

Bon nombre d'entre eux trouvent regrettable que s'inscrire sur la liste « ne m'appellez plus » n'apporte pas de solution, étant donné qu'elle dissuade uniquement les sociétés de marketing belges, et considèrent que cette protection est trop limitée. Lorsqu'une société de marketing belge passe par un callcenter à l'étranger, elle est également tenue de respecter la liste « ne m'appellez plus ».

Il est impossible pour le service de médiation de déterminer l'identité des entreprises (et des appelants de manière générale) qui utilisent des numéros étrangers.

De plus en plus de victimes d'appels malveillants attendent donc de leur opérateur qu'il les aide à bloquer ces appels, non seulement parce que les appels répétés les dérangent mais aussi parce qu'ils craignent une facture télécoms élevée.

Le service de médiation conseille aux plaignants de

toujours vérifier, minutieusement, leurs futures factures et de contacter leur opérateur en cas de facturation litigieuse d'appels (internationaux).

## 7. Spoofing (usurpation d'identité)

### 7.1. Exemples

#### 7.1.1. Exemple 1

*Depuis quelques mois, je reçois des appels de personnes qui prétendent que je les ai appelées via ma ligne fixe alors que ce n'est absolument pas le cas. Étant donné que ces appels perduraient, j'ai contacté Proximus, qui m'a informé qu'ils ne pouvaient pas m'aider. J'ai expliqué la situation à la police, qui m'a dit qu'ils ne pouvaient rien faire non plus parce qu'aucun délit n'avait été commis. D'après eux, seul Proximus pouvait résoudre ce problème. Proximus a ensuite envoyé un technicien qui a constaté que 150 appels avaient déjà été enregistrés. Les appels auraient été émis dans un nightshop.*

#### 7.1.2. Exemple 2

*Voici ma plainte concernant des dizaines d'appels quotidiens sur ma ligne fixe par différents numéros, qui sont tous prétendument « non attribués » lorsque je les rappelle. Telenet ne veut pas/ne peut pas bloquer temporairement tous les appels internationaux, par exemple, sur ma ligne fixe pour localiser le problème.*

### 7.2. Analyse

Dans plusieurs cas, le service de médiation n'a pu communiquer aucun résultat au plaignant parce que l'enquête a montré que différents appels avaient été effectués par des numéros falsifiés.

Le spoofing est la possibilité technique d'afficher un « faux » numéro d'appel. Cette méthode est souvent

utilisée par les fraudeurs pour rendre leurs appels plus crédibles. La véritable identité de l'appelant est donc cachée.

Le spoofing a été épinglé lorsque des utilisateurs ont reçu plusieurs appels de personnes en colère, victimes de spoofing, leur demandant de cesser leur harcèlement téléphonique, alors que ces utilisateurs n'avaient pas émis lesdits appels.

En cas de spoofing, l'appelé insouciant voit un numéro belge, a priori normal, apparaître sur l'écran de son appareil et décroche. Les auteurs tentent ainsi d'éviter que l'appelé se méfie à la vue d'un numéro étranger inconnu et qu'il ne décroche pas, pour des raisons de sécurité. Les enquêtes sur les plaintes relatives au spoofing ont révélé que même des numéros de services publics (administrations communales, hôpitaux, etc) sont parfois usurpés.

Certains opérateurs, comme Voxbone, ont informé le service de médiation que l'enquête sur les appels malveillants avait montré que ces appels ne pouvaient pas être attribués à un utilisateur final précis vu que le numéro était falsifié. Voxbone a ainsi placé, par exemple,



le numéro 02808xx en quarantaine le 23 octobre 2018. Cela signifie que le numéro ne peut plus être assigné à un nouvel utilisateur.

Le service de médiation a déjà remarqué, depuis un moment, que les fraudeurs utilisent de plus en plus souvent différents numéros usurpés. Il est donc d'autant plus difficile de mettre un terme à cette arnaque en bloquant un des numéros, par exemple.

## 8. Informations de première ligne

La plupart des utilisateurs victimes d'appels malveillants contactent, en premier lieu, leur opérateur ou la police. Ils sont ensuite souvent orientés vers le service de médiation. Nous pouvons déduire de ces plaintes que les utilisateurs réorientés ne sont souvent pas ou insuffisamment informés des compétences du service de médiation. Certaines victimes d'appels malveillants ont exprimé leur étonnement lorsqu'elles ont appris que le service de médiation ne prenait pas contact avec les présumés auteurs d'appels malveillants ou qu'il n'était pas en mesure d'identifier ou de bloquer le numéro de l'auteur. Le service de médiation a donc contacté les principaux opérateurs télécoms concernés par ces plaintes, afin de leur rappeler ses compétences en matière de harcèlement téléphonique pour qu'ils puissent informer au mieux leurs clients. Les plaignants ont aussi régulièrement signalé qu'ils se sentaient découragés après avoir consulté le site web de leur opérateur, ou après s'être rendus dans un point de vente à ce sujet. Certains d'entre eux, qui ont fait l'effort de tenir une liste des numéros qui les dérangeaient, et qui en ont ensuite informé leur opérateur, se sentaient également désabusés. Les plaignants ont été particulièrement choqués de savoir que les numéros malveillants n'ont même pas encore été répertoriés par le service clientèle afin d'en tirer des leçons structurelles.

## D. Plaintes relatives aux possibilités de blocage, la législation applicable et les initiatives des opérateurs pour protéger leurs clients

### 1. Exemples de plaintes relatives aux possibilités de blocage

#### 1.1. Exemple 1

*Ces derniers jours, j'ai été appelée par des numéros « étranges » et cela me fait peur, car je suis seule à la maison. J'ai demandé à Telenet de bloquer les numéros mais ils ne l'ont pas fait. Il s'agit des numéros 0049xx, 0041xx, 0041xx (...)*

#### 1.2. Exemple 2

*Depuis quelques semaines, nous recevons des appels presque tous les jours sur notre ligne téléphonique fixe, souvent aux alentours de midi. Ce sont clairement des gens qui ont de mauvaises intentions. Je dis « Allô » mais il n'y a aucune réaction. Lorsque je répète « Allô » une seconde fois, j'entends une voix très lointaine. Je peux deviner à l'accent que cette personne n'est pas européenne, alors je raccroche par précaution. Il y a une quinzaine de jours, ces appels m'ont tellement dérangé que j'ai hurlé. Telenet affirme qu'ils ne peuvent rien faire pour des raisons de respect de la vie privée, mais le service de médiation devrait pouvoir y mettre fin selon eux.*



### 1.3. Exemple 3

*J'ai reçu un appel du numéro +32 56 xx aujourd'hui mais la personne à l'autre bout du fil a directement raccroché. J'ai donc recherché sur Internet à qui appartenait ce numéro et il semble que ce soit un fraudeur. À présent, je me fais du souci. J'ai contacté Proximus à ce sujet, qui m'a conseillé de vous envoyer un e-mail.*

### 1.4. Exemple 4

*Ma maman a 74 ans et reçoit des appels téléphoniques sur sa ligne fixe depuis plusieurs semaines, principalement la nuit, du numéro 003278xx. Elle vit seule et ces appels lui font tellement peur qu'elle ne dort plus bien. J'ai déjà appelé le 1207 pour demander qui était l'auteur de ces appels, mais ils m'ont dit qu'à ce moment-là, le numéro n'était pas actif et qu'ils ne pouvaient donc pas le retrouver. J'ai donc cherché ce numéro sur Internet (Google) : apparemment de nombreuses personnes ont rencontré des problèmes avec ce numéro... Je vous le demande : pouvez-vous bloquer ce numéro pour ma mère, s'il vous plaît ?*

## 2. Législation applicable

Comme indiqué dans l'introduction de ce chapitre, la loi du 21 mars 1991 concernant portant réforme de certaines entreprises publiques économiques confère des compétences spécifiques au service de médiation. Conformément à l'article 43 bis §3 7° de la loi du 21 mars 1991, le service de médiation a pour mission d'examiner la demande de toute personne se prétendant victime d'une utilisation malveillante d'un réseau ou d'un service de communication électronique visant à obtenir des informations sur l'identité et l'adresse des utilisateurs de réseaux ou de services de communication électroniques

l'ayant importunée, pour autant que ces données soient disponibles.

Les appels insistants et non désirés d'entreprises représentent également un problème pour les utilisateurs de lignes fixes ou mobiles. Le livre VI du Code économique contient un certain nombre de règles qui aident à protéger les consommateurs contre les appels téléphoniques non désirés, émis à des fins de marketing direct et de pratiques de vente agressives.

L'article VI. 110 §1 du Code de droit économique du 28 février 2013 stipule, entre autres, que « l'utilisation de systèmes automatisés d'appel sans intervention humaine et de télécopieurs à des fins de prospection directe est interdite sans le consentement préalable, libre, spécifique et informé du destinataire des messages. »

Ces dispositions légales ont notamment abouti à la création de la liste « ne m'appellez plus ». Cette législation est, certes, utile mais, en raison du principe de territorialité, elle ne s'applique pas aux entreprises établies à l'étranger, de plus en plus en cause dans les résultats des plaintes appels malveillants.

Les cas de « phishing » ne sont pas non plus considérés comme des appels publicitaires non autorisés car les auteurs ne font pas la promotion de l'entreprise dont ils utilisent le nom pour leur appel. Les appels ne servent pas à la promotion véritable d'un produit particulier ou à la fourniture d'un service réel.

Au contraire, les tentatives de « phishing », même via une conversation téléphonique, sont des situations où un délit (comme les infractions financières) va potentiellement être commis. La responsabilité de pouvoir le prouver ou non incombe à l'ensemble des autorités judiciaires.

Le service de médiation n'est pas habilité à accepter les plaintes pénales de victimes d'appels frauduleux. Celles-ci doivent toujours être adressées directement à la police et

aux autorités judiciaires, afin qu'une enquête pénale soit ouverte.

Le 22 septembre 2017, l'article 120 de la loi relative aux communications électroniques du 13 juin 2005 est entré en vigueur. Cet article stipule qu'à la demande de l'abonné, les opérateurs qui fournissent un service de communications électroniques bloquent gratuitement les messages, les communications ou les appels, entrants en provenance de, ou sortants vers des numéros spécifiques ou certaines catégories de numéros, selon les règles définies par le ministre, après avis de l'IBPT.

Grâce à cet article, il est désormais possible d'obliger les opérateurs à bloquer également les appels entrants. En plus de la possibilité déjà existante de bloquer les messages, les communications ou les appels de ou vers des catégories de numéros spécifiques, l'article 120 a été complété pour qu'il porte également sur les messages, les communications ou les appels de ou vers des numéros spécifiques déterminés par le ministre sur avis de l'Institut.

Le nouvel arrêté ministériel fixant les règles régissant le blocage de certains numéros entrants n'a pas encore été adopté. Il semble plus difficile que prévu de répondre à la question de savoir dans quels cas et de quelle manière un blocage s'avère utile.

Lors du traitement des plaintes de médiation relatives à la demande de blocage des appels dérangeants, nous constatons également que les opérateurs n'offrent pas (encore) cette possibilité.

Le service de médiation est conscient du fait que différents opérateurs comme Proximus, Telenet et Orange bloquent préventivement certaines séries de numéros sensibles à la fraude si l'intégrité de leurs clients risque d'être compromise de sorte que des plaignants abonnés à certains opérateurs (par exemple, Base) ne pouvaient plus



appeler le téléphone satellite de leur entreprise. Les numéros satellites sont, en effet, populaires pour le « wangiri » (fraude avec des appels en absence). La personne reçoit un appel manqué émis à partir d'un numéro satellite. Elle rappelle et est maintenue en ligne quelques minutes. Une facture de plusieurs centaines d'euros est, par la suite, envoyée.

### 3. Initiatives des opérateurs pour protéger les utilisateurs

Sur les smartphones les plus récents, les utilisateurs peuvent bloquer eux-mêmes les contacts et numéros connus. Dans le cas d'une ligne fixe, c'est déjà plus compliqué. La plupart des appareils fixes ne sont pas encore équipés d'une fonction de blocage pouvant offrir le même confort que sur un téléphone mobile.

Les consommateurs peuvent déjà demander à leur opérateur de bloquer gratuitement les numéros donnant accès à des services d'information spécifiques, des services de jeux ou de loisirs ou à des contenus à caractère érotique ou sexuel destinés aux adultes, etc. En fonction de l'opérateur, ces services payants peuvent être bloqués complètement ou, plus idéalement, par catégorie (adulte, jeux, SMS de parking, tickets par SMS, applications, etc.).

Une option (payante) permettant de bloquer, par exemple, tous les appels étrangers ou anonymes, comme le proposent de nombreux opérateurs, n'offre qu'un faible soulagement dans le cas où par exemple, un membre de la famille souhaite appeler depuis l'étranger, ou lorsqu'il s'agit de robocalls, vu que ceux-ci n'utilisent presque toujours des numéros anonymes. Au départ des plaintes, nous savons aussi qu'un changement de numéro de téléphone est rarement

synonyme d'amélioration. Certains plaignants nous ont ainsi informés qu'ils avaient, de nouveau, été victimes d'appels malveillants, alors qu'ils venaient de changer de numéro.

En cas de pratiques frauduleuses ou de harcèlement, les opérateurs télécoms sont plus que jamais tenus de chercher « officieusement » les « échanges téléphoniques suspects », afin d'aider leurs clients à faire face aux désagréments causés par ces appels malveillants. Le problème est que ces sociétés changent constamment d'identité, en modifiant régulièrement leur numéro de téléphone via un ordinateur ou en se cachant derrière des sociétés écrans établies dans des pays lointains. Proximus a informé le service de médiation des différents efforts déployés en vue de tenter de rester maître de la situation et de détecter les échanges téléphoniques suspects. Le blocage de certains numéros de téléphone et/ou de séries de numéros ne se fait pas de façon irréfléchie. Lorsque Proximus procède finalement à la coupure d'un numéro soupçonné d'avoir généré des échanges téléphoniques suspects, cela s'applique à l'entièreté des clients.

À titre d'exemple, Proximus a indiqué, à la suite de ses enquêtes sur des « échanges téléphoniques suspects », avoir rendu impossible pour ses abonnés d'émettre des appels vers des numéros aux Seychelles ou d'en recevoir.

L'opérateur était arrivé à la conclusion que la grande majorité des échanges téléphoniques avec les Seychelles pouvait être liée à une forme de fraude, comme les « wangiris », le « phishing » ou le « rançonnement » (virus ou logiciels malveillants bloquant l'appareil ou chiffant les fichiers jusqu'au paiement d'une rançon). Le blocage de numéros individuels pour des clients individuels est actuellement techniquement impossible, selon Proximus.

Cependant, certains numéros provenant de pays tels que le Royaume-Uni ou la Russie ont également été fréquemment mentionnés. Les criminels sont bien conscients du fait que tous les numéros d'appel de ces pays ne peuvent pas être bloqués et ils utilisent des méthodes qui limitent le plus possible le risque d'interruption de leurs activités.

Proximus a noté, à ce sujet, que, dans d'autres pays, souvent du tiers-monde, la priorité n'est vraisemblablement pas donnée à l'établissement d'une réglementation nationale plus stricte, ce qui serait pourtant nécessaire pour résoudre ce problème, notamment parce que les opérateurs locaux tirent profit de ce type de criminalité. Selon Proximus, cette forme d'illégalité est la raison principale de la persistance de cette criminalité organisée.

Telenet a également confirmé l'augmentation du nombre de plaintes relatives au « phishing », au spoofing et aux wangiris en 2018. L'opérateur a ensuite lancé un projet interne pour pouvoir bloquer plus efficacement les numéros de téléphone à l'avenir.

Actuellement, il n'est possible de bloquer un numéro individuel sortant international que s'il est identifié comme frauduleux. Lorsque Telenet reconnaît une fraude (à grande échelle), l'opérateur en informe également ses clients le plus rapidement possible via ses propres canaux de médias sociaux.

Le blocage de numéros ou de séries de numéros n'offre, en aucun cas, une solution complète et efficace. Les callcenters frauduleux usurpent généralement l'identité de l'appelant, qui peut être modifiée très rapidement. De cette manière, les criminels essaient d'être en avance sur les opérateurs et leurs activités ne sont pas menacées par le blocage des numéros.

Un autre obstacle dans cette problématique est la

difficulté de déterminer quels numéros sont effectivement utilisés pour appeler les victimes potentielles. Il est question ici d'une longue chaîne de numéros et de réseaux différents qui masquent le numéro d'origine. Les fraudeurs semblent utiliser consciemment cette possibilité technique.

La société BICS, principal activateur de communication international pour les opérateurs télécoms belges, a également mis en place un système de cotation des appels entrants, qu'il commercialise et revend aux opérateurs intéressés. Ces cotes peuvent jouer un rôle dans leur décision de bloquer ou non des appels entrants. Le service de médiation ne sait pas quels opérateurs utilisent ce service de cotation proposé par BICS ni dans quelle mesure.

Voxbone avertit ses clients des appels entrants potentiellement suspects au moyen d'une notification sur l'écran de leur téléphone, à savoir : « Do not answer ». Dans ce contexte, l'IBPT nous a informés que l'organisme britannique de régulation des télécommunications travaillait actuellement à l'élaboration de nouvelles directives sur les CLI (Calling Line Identification), dont l'objectif est qu'en cas d'échanges suspects, le numéro du fraudeur présumé n'apparaisse pas sur l'écran du destinataire.

L'avantage est double : d'une part, les « wangiris » et les « pingcalls » (deux types de fraude avec des appels en absence) n'ont aucune chance d'arriver à leurs fins, et d'autre part, cela indique aux utilisateurs finaux qu'il s'agit d'appels potentiellement malveillants.

La majorité des plaintes concernant les possibilités de blocage ont été conclues par un règlement à l'amiable car les plaignants avaient respecté les informations fournies par les opérateurs.



De nombreux plaignants ont également indiqué que les appels avaient cessé dès qu'une plainte avait été soumise au service de médiation. Il peut s'agir, bien sûr, d'un pur hasard. Néanmoins, nous savons que certains opérateurs collaborent avec les autorités étrangères pour permettre de déconnecter les numéros sur place mais tous les pays ne coopèrent pas aussi bien.

## E. Conclusion

Il est parfaitement compréhensible que lorsque des utilisateurs sont harcelés par des appels malveillants – et surtout lorsque ces appels sont liés à de la fraude –, ils attendent de leur opérateur qu'il prenne des mesures pour améliorer leur protection, généralement sous la forme d'un blocage des appels entrants des numéros concernés. Il est frappant de constater que la majorité des plaintes relatives au manque de possibilités de blocage sont déposées par des clients de téléphonie fixe. Il s'agit ici uniquement de la téléphonie classique, dont la technologie s'appuie sur les paires de cuivre (Proximus, gestionnaire du réseau) et le câble coaxial (réseau de Telenet ou de Voo).

En 2018, les résultats des plaintes relatives à des appels malveillants ont montré que la plupart des appels provenaient de l'étranger ou qu'il s'agissait d'appels émis depuis des numéros usurpés (spoofing), probablement aussi depuis l'étranger. Le nombre de plaintes déposées

pour des raisons de conflits privés est en baisse. Actuellement, un ensemble de circonstances peut mener les utilisateurs à déposer une plainte concernant des appels malveillants : ils font, par exemple, l'objet d'appels automatiques, de « phishing » et d'appels émis par les callcenters.

Il est important de noter que le nombre de plaintes relatives à des appels provenant de callcenters nationaux diminue progressivement. Le service de médiation explique cela par la popularité grandissante de la liste « ne m'appellez plus ». Nos courriers aux callcenters souvent identifiés comme auteurs d'appels malveillants par le passé peuvent également y avoir contribué. Les opérateurs sont de plus en plus conscients de ce problème et acceptent les demandes des plaignants de mettre fin aux appels dérangeants. Il est facile de bloquer certains appels depuis un smartphone, mais c'est en revanche plus compliqué sur les appareils de ligne fixe. La plupart de ces appareils ne disposent, en effet, pas d'une fonction de blocage de certains numéros.

L'idée de liberté absolue des échanges téléphoniques au niveau mondial est actuellement menacée en raison de l'insécurité croissante des réseaux. D'une part, il est compréhensible que l'on veuille se montrer prudent face à une éventuelle révision de ce principe fondamental mais il est, d'autre part, indispensable de mettre en place des mesures en vue d'éviter l'utilisation frauduleuse de ces réseaux.

# 6 Modification unilatérale des offres groupées (packs)

<b>A. Introduction</b>	<b>62</b>
<b>B. Plaintes consécutives à une hausse tarifaire ou une modification d'options du pack</b>	<b>62</b>
1. Exemples	62
2. Discussion	63
<b>C. Plaintes consécutives à une modification opérée dans le cadre d'une vente à distance</b>	<b>63</b>
1. Exemples de plaintes	63
2. Discussion	64
<b>D. Plaintes concernant des achats forcés</b>	<b>66</b>
1. Exemples de plaintes	66
2. Discussion	66
<b>E. Plaintes concernant l'absence d'un consentement libre et éclairé</b>	<b>67</b>
1. Exemple de plainte	67
2. Discussion	67
<b>F. Conclusion</b>	<b>67</b>



## A. Introduction

Courant de l'année 2018, un millier de plaintes relatives aux offres groupées (packs) ont été enregistrées auprès du service de médiation pour les télécommunications.

Le dernier rapport de l'IBPT concernant la situation du marché des communications électroniques et de la télévision (publié le 12 juin 2018) relève une croissance nette du marché des offres groupées et plus singulièrement des offres quadruple-play. Le même rapport précise également que le marché des offres groupées est essentiellement dominé par Proximus et Telenet. Cette prédominance tient au fait que les deux opérateurs précités détiennent leur propre réseau fixe et mobile.

C'est donc sans surprise que la majorité des plaintes afférentes aux offres groupées enregistrées auprès du service de médiation pour les télécommunications concerne, principalement, Proximus (806 plaintes) et Telenet (337 plaintes). Dans une moindre mesure, le reliquat des plaintes concerne, essentiellement Scarlet, Voo et Orange. L'essor des offres groupées va de pair avec l'émergence, dans le chef des fournisseurs de services de communications électroniques concernés, de pratiques commerciales dont certaines sont parfois agressives voire hautement critiquables.

C'est, précisément, une de ces pratiques commerciales qui retiendra notre attention dans le cadre du présent chapitre. Il s'agit de la pratique commerciale consistant, pour les opérateurs télécoms, à modifier, unilatéralement, en cours de contrat une ou plusieurs composantes du pack. Ces modifications sont susceptibles de revêtir différentes formes.

Concrètement, un abonné souscrit un pack comportant un abonnement d'une durée de 12 ou 24 mois, en cours

d'exécution de celui-ci, les options précédemment gratuites sont facturées, le prix de la redevance est augmenté, la période de gratuité des appels est raccourcie, certains bouquets sont supprimés, le volume de surf est réduit, etc.

Conformément au principe de la convention-loi énoncé à l'article 1134 alinéas 1 et 2, du Code Civil (« Les conventions légalement formées tiennent lieu de loi à ceux qui les ont faites. Elles ne peuvent être révoquées que de leur consentement mutuel, ou pour les causes que la loi autorise ».), toute modification de contrat procède, obligatoirement, de l'accord des parties et ne peut se faire unilatéralement.

Cependant, pour certains types de contrats, le législateur octroie, à l'une des parties contractantes la faculté de modifier unilatéralement le contrat. Généralement, les conditions et modalités de ce droit de modification unilatérale sont, légalement et strictement, définies. S'agissant des contrats des services de communication électroniques, l'article 108, §2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques définit, expressément, les conditions dans lesquelles un opérateur est habilité à modifier, unilatéralement, les conditions contractuelles ou à procéder à une augmentation tarifaire.

À première vue, les principes en matière de modification unilatérale des contrats des services de communications électroniques paraissent limpides. Dans les faits, il en va tout autrement.

D'une part, l'article 108, §2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques est loin d'être toujours respecté. D'autre part, l'analyse de la faculté de modification unilatérale dont disposent les opérateurs télécoms s'étend au-delà de l'article 108, §2, de la loi du

13 juin 2005 relative aux communications électroniques et doit également être envisagée en considérant l'ensemble du dispositif légal afférent à la protection des consommateurs ou des utilisateurs finals.

## B. Plaintes consécutives à une hausse tarifaire ou une modification d'options du pack

### 1. Exemples

#### 1.1. Exemple 1

*Monsieur B. disposait d'un abonnement « Kong Fiber 100 » auprès de Telenet. Par la suite, en l'absence d'une quelconque demande de sa part, cet abonnement a été remplacé par une formule « Kong Fiber 200 ». Cette migration a entraîné une hausse de la redevance mensuelle. Cette dernière est, en effet, passée de 52 €/mois à 194€/mois.*

#### 1.2. Exemple 2

*Monsieur B. dispose d'un « pack trio » (TV, internet et téléphonie fixe) chez VOO (Brutele). En consultant sa facture relative à décembre 2017, Monsieur B. constate une hausse de la redevance. Concrètement, celle-ci est passée de 31€ à 67,67€. Quelques semaines auparavant, Monsieur B. a été contacté par VOO (Brutele) afin de lui proposer d'incorporer, gratuitement, la téléphonie mobile dans son pack et ce pendant une année. Lors de ce contact téléphonique, Monsieur B. a reçu la confirmation que ce changement ne modifierait en rien le montant de la redevance mensuelle.*

## 2. Discussion

### 2.1. Information préalable des abonnés et droit de résiliation sans pénalité

Les deux cas repris ci-avant posent, eu égard à l'article 108, § 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, sérieusement question. En effet, lorsque la modification porte sur une composante du pack ou consiste, au final, en une augmentation tarifaire, les abonnés doivent, en application de l'article 108, § 2 précité, en être dûment et individuellement informés en temps utile. Les abonnés disposent, en outre, du droit de résilier, sans pénalité, leur contrat si la modification proposée ne les agréait pas.

Le droit de modification unilatéral dont disposent les fournisseurs de services de communications électroniques devrait s'exercer dans le strict respect des contours définis par le législateur. Force est de constater que tel n'est pas toujours le cas. D'autre part, il s'agit également, dans un contexte hautement concurrentiel, pour les opérateurs de maintenir la confiance des abonnés. Le recours à des pratiques commerciales discutables ne participe en rien au maintien de cette confiance.



## C. Plaintes consécutives à une modification opérée dans le cadre d'une vente à distance

### 1. Exemples de plaintes

#### 1.1. Exemple 1

*Début janvier 2018, Monsieur H. contacte les services de Proximus afin de solliciter des facilités de paiement. Lors de ce contact téléphonique, une mise à jour gratuite de son abonnement lui est proposée. En lieu et place d'une mise à jour, l'abonnement de Monsieur H. a, tout simplement, été remplacé par un nouvel abonnement 'Famulus'. Un bouquet « Multi FR » à 12€ a également été activé alors que celui-ci était inclus dans son abonnement initial. Monsieur H. souligne ne pas avoir marqué son accord pour de tels contrats et souhaite la réactivation de son ancien abonnement. En définitive, Monsieur H. se retrouve avec un abonnement à 81,95€ au lieu de 74,95€ comme précédemment. Dans le cadre de la médiation, Proximus a décidé d'octroyer à Monsieur H. une réduction de 7€/mois et ce, durant une période de 12 mois. En conséquence, son pack actuel lui reviendra à 74,95€ (81,95€- 7€) pendant 12 mois et ce, comme initialement.*

#### 1.2. Exemple 2

*Le 12 mars 2018, un agent de Telenet contacte Monsieur V. afin de lui proposer un abonnement moins cher et offrant une vitesse de connexion supérieure à celle dont il bénéficiait jusque-là (de 100 Mb à 200 Mb). De plus, la redevance mensuelle serait de 70€ au lieu de 78,82€. Par la suite, Monsieur V. a reçu un courriel de confirmation mais ce dernier renseignait un tout autre montant.*

*Le plaignant a contacté les services de Telenet. A cette occasion, il lui a été indiqué de ne pas s'inquiéter et qu'il était normal que le montant soit plus élevé que celui, initialement, annoncé.*

#### 1.3. Exemple 3

*En octobre 2017, Monsieur T. a souscrit un abonnement 'WIGO' auprès de Telenet. Lors de cette souscription, aucune information concernant les coûts y afférents ne lui a été dispensée. De même, aucun document reprenant les spécificités relatives à son abonnement ne lui a été communiqué. Monsieur T. s'en est plaint auprès de Telenet. En guise de réponse, Telenet indique regretter cette absence d'information mais maintient la facturation établie. Compte tenu des désagréments occasionnés, le plaignant souhaite obtenir un dédommagement de 50€.*

#### 1.4. Exemple 4

*Madame C. est cliente auprès de Scarlet. Madame C. a souscrit, via le site web de Scarlet, un abonnement de trio (télévision, internet et téléphone). Le prix renseigné pour cet abonnement s'élève à 39€ par mois. Cependant, chaque mois, 15,50€ supplémentaires sont facturés à Madame C.*

#### 1.5. Exemple 5

*Le 15 mai 2018, lors d'un appel téléphonique, un représentant de Proximus a proposé à Monsieur A. un nouveau contrat censé lui permettre de réaliser des économies et de bénéficier de services internet plus performant. Cependant, dès l'activation de son nouvel abonnement, Monsieur A. ne constate pas une augmentation du volume internet mais relève, au contraire, une diminution de celui-ci. De plus, Monsieur A.*



*n'est plus en mesure d'utiliser sa carte SIM alors que celle-ci était incluse dans son ancien abonnement. Monsieur A. a, immédiatement, contacté le service à la clientèle de Proximus afin d'obtenir la réactivation de son ancien abonnement. Selon Proximus, cette réactivation est, pour des raisons d'ordre technique, impossible.*

## 1.6. Exemple 6

*Courant du mois de décembre 2017, le décodeur de Monsieur O. ne s'est pas réinitialisé. Malgré trois interventions successives auprès du service technique de Proximus, la situation n'a pu être normalisée. Au final, le dérangement a été levé par le plaignant lui-même. En février 2018, Monsieur O. reçoit un avis de paiement d'un montant de 149€ correspondant à un décodeur qu'il n'a jamais reçu. Le 23 février 2018, Monsieur O. compose le 0800 33800 et demande la rectification de la facturation établie. On lui confirme qu'une note de crédit lui sera envoyée. Monsieur O. règle l'avis de paiement en question, déduction faite des 149€. Par la suite, le plaignant est asséné de SMS annonçant l'activation ainsi que la désactivation d'une série de services. Monsieur O. contacte, à nouveau, Proximus. Il s'entend alors dire que son abonnement a été remplacé par un abonnement 'Familus' alors qu'il n'a exprimé aucune demande en ce sens.*

## 2. Discussion

### 2. 1. Avant-propos

Les expériences relatées ci-avant sont loin d'être isolées. En effet, les modifications unilatérales interviennent, le plus souvent, à la suite d'une vente à distance. Pour rappel, une vente à distance est un contrat conclu entre l'entreprise et le consommateur, sans la présence

physique simultanée de l'entreprise et du consommateur, par le recours exclusif à une ou plusieurs techniques de communication à distance, jusqu'au moment, et y compris au moment, où le contrat est conclu (article I.8, 15°, du Code de droit économique).

Or, s'agissant d'une vente à distance, tout fournisseur de services de communications électroniques est, en principe, tenu au respect d'une série d'obligations, principalement, en matière d'information du consommateur (article VI.45 du Code de droit économique). Concrètement, avant que le consommateur ne soit lié par un contrat à distance, l'entreprise lui fournit, sous une forme claire et compréhensible, les informations suivantes :

- les principales caractéristiques du bien ou du service ;
- l'identité de l'entreprise;
- l'adresse géographique où l'entreprise est établie ainsi que son numéro de téléphone, son numéro de télécopieur et son adresse électronique;
- si elle diffère de l'adresse fournie conformément au point 3°, l'adresse géographique du siège commercial de l'entreprise et, le cas échéant, celle de l'entreprise pour le compte de laquelle elle agit ;
- le prix total des biens ou services toutes taxes comprises ;
- le coût de l'utilisation de la technique de communication à distance pour la conclusion du contrat, lorsque ce coût est calculé sur une base autre que le tarif de base;
- les modalités de paiement, de livraison et d'exécution, la date à laquelle l'entreprise s'engage à livrer les biens ou à exécuter les services et, le cas échéant, les modalités prévues par l'entreprise pour le traitement des réclamations;
- lorsque le droit de rétractation existe, les conditions, le délai et les modalités d'exercice de ce droit ;
- le cas échéant, le fait que le consommateur devra supporter les frais de renvoi du bien en cas de rétractation et si le bien, en raison de sa nature, ne peut

normalement être renvoyé par la poste, le coût de renvoi du bien;

- au cas où le consommateur exercerait le droit de rétractation après avoir présenté une demande conformément à l'article VI.46, § 8, l'information selon laquelle le consommateur est tenu de payer des frais raisonnables à l'entreprise, conformément à l'article VI.51, § 3;
- lorsque le droit de rétractation n'est pas prévu conformément à l'article VI.53, l'information selon laquelle le consommateur ne bénéficiera pas de ce droit ou, le cas échéant, les circonstances dans lesquelles le consommateur perd son droit de rétractation;
- un rappel de l'existence d'une garantie légale de conformité pour les biens;
- le cas échéant, l'existence d'une assistance après-vente au consommateur, d'un service après-vente et de garanties commerciales, ainsi que les conditions y afférentes;
- le cas échéant, l'existence de codes de conduite applicables et comment en obtenir une copie;
- la durée du contrat, le cas échéant, ou, s'il s'agit d'un contrat à durée indéterminée ou à reconduction automatique, les conditions de résiliation du contrat;
- le cas échéant, la durée minimale des obligations du consommateur au titre du contrat;
- le cas échéant, l'existence d'une caution ou d'autres garanties financières à payer ou à fournir par le consommateur à la demande de l'entreprise, ainsi que les conditions y afférentes;
- le cas échéant, les fonctionnalités du contenu numérique, y compris les mesures de protection technique applicables;
- le cas échéant, toute interopérabilité pertinente du contenu numérique avec certains matériels ou logiciels dont l'entreprise a ou devrait raisonnablement avoir connaissance;

- le cas échéant, la possibilité de recourir à une procédure extrajudiciaire de réclamation et de réparation à laquelle l'entreprise est soumise et les modalités d'accès à celle-ci.

La charge de la preuve concernant le respect des obligations d'information ainsi énumérées incombe à l'entreprise.

## 2.2. Défaut d'indication du prix total

Les cas de Monsieur V. et Monsieur T. témoignent d'un défaut d'information quant au prix réel du pack proposé. Conformément à l'article VI.45 du Code de droit économique, l'opérateur se doit d'indiquer le prix total (le prix total inclut le total des frais par période de facturation) de l'abonnement proposé. Si cet abonnement est facturé à un tarif fixe, le prix total inclut également le total des coûts mensuels ou lorsqu'ils ne peuvent raisonnablement être calculés à l'avance, le mode de calcul du prix est également communiqué.

Dans le même sens, l'article 108, § 1<sup>er</sup>, (i), de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques prévoit que tout contrat conclu entre un abonné et un opérateur ayant pour objet la fourniture d'un raccordement au réseau public de communications électroniques ou la fourniture de services de communications électroniques accessibles au public mentionne, obligatoirement, le prix global pour l'offre conjointe de plusieurs services de communications électroniques.

## 2.3. Absence de lettre de confirmation

Si un e-mail de confirmation a été adressé à Monsieur V. tel n'est pas le cas de Monsieur T. En effet, ce dernier

précise, expressément, qu'aucun document reprenant le prix ou les caractéristiques du pack proposé ne lui a été communiqué.

En application, de l'article VI.46, § 7, du Code de droit économique, l'opérateur se doit de fournir au consommateur la confirmation du contrat conclu, sur un support durable, dans un délai raisonnable après la conclusion du contrat et au plus tard avant le début de l'exécution du service.

Cette confirmation comprend : toutes les informations à fournir avant la conclusion du contrat (caractéristiques du pack, identité du fournisseur de services de communications électroniques, prix total et les modalités de paiement, modalités de traitement des réclamations, existence d'un droit de rétractation ou d'annulation, ...).

## 2.4. Impossibilité de réactiver l'ancienne formule

Tant Monsieur A. que Monsieur O. expriment leur mécontentement quant à l'impossibilité, pour l'opérateur, de réactiver leur ancien abonnement. Comme relevé lors du rapport annuel précédent, l'impossibilité de réactiver l'abonnement, initialement, souscrit est très mal perçu par les abonnés. Cette perception négative est d'autant plus exacerbée que les motifs justifiant cette impossibilité ne sont, nullement, explicités par Proximus. Ces derniers, se bornent, habituellement, à indiquer, sans autre forme de précision, que l'ancienne formule n'est plus commercialisée ou évoquent des prétendues raisons techniques.

Dans le cadre d'une vente à distance, les abonnés disposent, sauf indications contraires, d'un droit de rétractation leur permettant d'exiger le rétablissement des conditions contractuelles propres à leur abonnement de départ.

L'article VI.46, § 4 du Code de droit économique précise les conditions d'exercice du droit de rétractation. Ainsi, il incombe au consommateur d'informer l'entreprise en l'espèce, l'opérateur de sa volonté de se rétracter dans un délai de 14 jours calendrier, sans motif et sans autres frais supplémentaires que ceux prévus par le Code de droit économique.

Dans le cas qui nous occupe, l'exercice de ce droit est tout sauf une évidence. L'expérience vécue par Monsieur A. illustre, parfaitement, les difficultés inhérentes à l'exercice du droit de rétractation.

Monsieur A. a fait usage du droit de rétractation dans le délai imparti soit, dès le lendemain de la conclusion du contrat. Proximus a partiellement réinstauré son ancien plan tarifaire mais n'est pas parvenu à une réactivation intégrale. Face à cette incapacité alléguée, le service de médiation pour les télécommunications a, dans le cadre d'une recommandation adressée à Proximus, exprimé son vif étonnement. En effet, vu le court délai dans lequel la rétractation est intervenue, les difficultés techniques invoquées ont de quoi susciter une certaine perplexité.

La non-effectivité du droit de rétractation conféré à tout consommateur constitue une entrave aux articles VI. 45 et suivants du Code de droit économique.

Dans le cas de Monsieur A., une indemnisation, plus précisément, une remise de 10€/mois pour une période d'un an lui a, finalement, été allouée.

Afin d'éviter, à l'avenir, toute contestation ou litige, le service de médiation conseille à Proximus d'informer davantage les clients sur les nouveaux services proposés, plus singulièrement, dans le cadre de démarchages à distance. De toute évidence, les informations dispensées dans ce cadre s'avèrent bien souvent incomplètes, incorrectes voire trompeuses.



## D. Plaintes concernant des achats forcés

### 1. Exemples de plaintes

#### 1.1. Exemple 1

Fin décembre 2017, Madame B. est contactée par Proximus. Lors de ce contact téléphonique, Madame B. est informée du changement de dénomination de son pack ainsi que de l'augmentation de la redevance s'y rapportant (majoration de 1,17€). Le 27/12/2017, Madame B. reçoit un sms de confirmation de commande.

Madame B. précise qu'elle n'a rien commandé et n'est pas d'accord de changer de pack. En effet, pour environ 1€ de différence, Madame B. ne voit pas l'avantage ni l'intérêt de changer d'abonnement. Madame B. considère que le procédé de Proximus s'apparente à de la vente forcée. Alors que son ancien abonnement lui revenait à 65,85€ TVAC, le nouvel abonnement de Madame B. se monte désormais à 77,81€ TVAC soit, pratiquement 12€ de plus.

#### 1.2. Exemple 2

Suite à une demande de retrait «demande d'affichage» (service payant à 3.99€), Proximus a changé le plan tarifaire mobile de Monsieur G. Par ailleurs, certains

produits tels que le bouquet « Multi FR » et l'option « free call National » ont également été supprimés et ce, sans aucune demande de sa part. Monsieur G. souligne avoir souscrit le bouquet « Multi FR » il y a huit ans, spécialement pour ses enfants. Monsieur G. indique s'être adressé, sans succès, à Proximus afin d'obtenir la réactivation de son ancien abonnement.

#### 1.3. Exemple 3

Madame J. dispose d'un pack auprès de Proximus (TV, internet, téléphone et plusieurs GSM). En son absence, le fils de Madame J. âgé de 21 ans a reçu un appel téléphonique de la part de Proximus. Lors de ce contact téléphonique, il lui a été indiqué que certaines modifications allaient être apportées au pack. L'intéressé a, d'emblée, précisé qu'il n'était pas habilité à prendre une quelconque décision, n'étant pas titulaire de l'abonnement concerné. Sur ce, l'agent a précisé qu'il contacterait Madame J. Dans les faits, Madame J. ne sera jamais contactée.

Lundi 1<sup>er</sup> octobre 2018, Madame J. reçoit, non sans un certain étonnement, un courriel comportant un numéro de commande ainsi que des informations concernant les activations/désactivations d'une série d'options.

N'ayant jamais demandé la moindre modification, Madame J. contacte, immédiatement, les services de Proximus afin de faire part de son mécontentement et exiger l'annulation de cette commande. En guise de réponse, il lui a été indiqué qu'il était trop tard pour l'annuler et qu'elle serait contactée, ultérieurement, afin de discuter desdites modifications. Pour sa part, Madame J. exige l'annulation des modifications portées, indûment, à son abonnement.

Dans le cadre de la médiation, Proximus précise que Madame J. disposait d'un ancien pack internet + TV + Téléphonie qui devait être migré vers un nouveau Pack. Pour l'ancien pack, Madame J. était facturée 145,67€/mois. Avec le nouveau Pack, Madame J. est facturée 151,64€/mois.

À titre commercial, exceptionnel et sans aucune reconnaissance de responsabilité de la part de Proximus, l'avantage fidélité lui a été octroyé (10€/mois durant une année).

Désormais, la plaignante sera facturée 141,64€/mois durant une année et ce, à compter de novembre 2018. Proximus regrette de ne pouvoir réactiver l'ancien abonnement et confirme que celui-ci n'est plus commercialisé. De plus, Proximus considère que Madame J. est, en définitive, bénéficiaire dans la mesure où les appels émis entre les mobiles et la ligne fixe repris dans le pack sont désormais gratuits.

### 2. Discussion

En cas de fourniture non sollicitée d'un service, le consommateur est, conformément aux articles VI.38 et VI.103,6° du Code de droit économique, dispensé du paiement du prix ou de toute autre contreprestation. En outre, toujours sur base des dispositions légales précitées, l'opérateur, en l'occurrence Proximus, n'est pas fondé à poursuivre le paiement du ou des services activés sans le consentement exprès de l'abonné.

Cependant, les conséquences inhérentes au non-paiement des factures de services de communications électroniques (frais de rappel, suspension, ou résiliation des services de communications électroniques) annihilent, sérieusement, l'exercice des droits ainsi conférés.

S'agissant des services de communications électroniques et plus singulièrement des cas soumis au service de médiation, les consommateurs ne font, généralement, pas usage des droits dont ils disposent en matière d'achats forcés.

En effet, dans le cadre de la médiation, l'opérateur consent le plus souvent, à un geste commercial en faveur du consommateur qui accepte la proposition de conciliation émise. Le cas de Madame J. est, à cet égard, particulièrement symptomatique.

## E. Plaintes concernant l'absence d'un consentement libre et éclairé

### 1. Exemple de plainte

*Monsieur E. dispose d'un gsm muni d'une carte prépayée auprès de Proximus. Monsieur E. est âgé de 83 ans et utilise très peu son gsm. En effet, Monsieur E. effectue, habituellement, une recharge de 10€ et ce uniquement afin d'éviter une coupure de service ou la perte de son numéro.*

*Fin avril 2018, Monsieur E. recharge sa carte prépayée à concurrence de 10€. Malgré cela, trois messages signalant l'expiration du bonus dans les trois jours sont adressés à Monsieur E. S'en suivent de nombreux contacts avec les services de Proximus avec, au final, des informations aussi confuses que contradictoires de la part des agents de Proximus.*

*Courant du mois de mai 2018, Monsieur E. reçoit une lettre de confirmation de la part de Proximus concernant l'activation d'un abonnement 'Familus' et 'Mobilus'.*

*Monsieur E. souligne qu'il n'a rien demandé et n'a, à aucun moment, marqué son accord pour un abonnement 'Familus' et 'Mobilus'.*

*Dans la cadre de la plainte déposée auprès du service de médiation, Proximus a réactivé la formule prépayée pour le gsm et les accès fixes ont également été supprimés. En ce qui concerne la facturation, les redevances correspondantes aux services non sollicités ont, finalement, été créditées. Par ailleurs, Proximus a présenté ses excuses au plaignant pour les désagréments éprouvés.*

### 2. Discussion

En l'absence de tout accord, des abonnements 'Familus et Mobilus' ont été substitués à la formule prépayée dont bénéficiait Monsieur E.

En principe, la souscription d'un pack devrait, comme pour tout contrat, procéder de la rencontre des consentements des parties sur les éléments essentiels du contrat.

Il est nécessaire que l'abonné donne son accord de façon « libre et éclairée », c'est-à-dire en pleine connaissance de cause. À défaut, il n'y a pas de consentement valable et la partie lésée est, légalement, fondée à dénoncer la nullité du contrat ainsi formé pour cause d'erreur, violence ou dol. Il est question de dol lorsque les manœuvres pratiquées par l'une des parties sont telles, qu'il est évident que, sans ces manœuvres, l'autre partie n'aurait pas contracté.

Au vu des divers cas évoqués, ci-avant, il est permis de s'interroger quant au caractère dolosif de la pratique commerciale consistant pour Proximus, Telenet et dans une moindre mesure Scarlet et Voo, à imposer des abonnements faussement bon marché ou plus performants (article 1117 du Code civil).

## F. Conclusion

L'évolution constante des communications électroniques justifie la dérogation au principe de la convention-loi ainsi que l'octroi aux opérateurs et autres fournisseurs de services de communications d'un droit de modification unilatéral.

Il n'empêche que ce droit devrait s'exercer dans le strict respect des prescrits légaux, qu'il s'agisse de l'article 108 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques, des règles relatives aux ventes à distance ou encore des dispositions du Code civil.

Ainsi, dès la conclusion du contrat, l'abonné devrait être informé des modifications susceptibles de concerner l'une ou l'autre composante ou modalité de son pack. Par ailleurs, tout projet de modification devrait, au préalable, être porté à la connaissance de l'utilisateur final. De plus, ce dernier demeure en droit, si tel est son souhait, de requérir la résiliation, sans frais, de son pack.

Enfin, le recours, quasi-systématique, à des pratiques commerciales peu respectueuses des règles en matière d'information et de protection des consommateurs ainsi que des principes fondamentaux du droit des contrats hypothèque gravement la confiance nécessaire à toute relation commerciale.

Certes, les gestes commerciaux habituellement accordés, essentiellement par Proximus et Telenet, tendent, précisément, à restaurer cette confiance. Cependant, il paraît plus indiqué, pour ces opérateurs, d'éviter de recourir à des pratiques commerciales discutables. Autrement dit, vaut mieux prévenir que guérir !



# 7

## Plaintes relatives à des services fournis par des tiers : SMS premium et M-commerce

A. Introduction	69
B. Exemples de plaintes	69
C. Problèmes structurels récurrents	72
1. Activation non sollicitée de services de paiement	72
2. Possibilités de se désinscrire des services de paiement	73
3. Renvoi des plaintes en première ligne déposées par les opérateurs	73
4. Attitude laxiste des opérateurs à l'égard des fournisseurs de services	73
5. Communication d'informations dans le cadre de plaintes introduites auprès du service de médiation	74
D. Conclusion	74





## M-Commerce est une plateforme sur laquelle le client peut effectuer des achats depuis son smartphone via des applications et des sites web.

### A. Introduction

En 2018, le service de médiation a reçu, pour la seizième année consécutive, des centaines de plaintes d'utilisateurs contestant la facturation par leur opérateur de télécommunications de « services fournis par des tiers ». La plupart des plaintes en 2018 concernaient la facturation de services de M-Commerce (345 plaintes) et de SMS premium (217 plaintes). Les plaintes concernant la facturation des communications avec les numéros 090x, qui font également partie des services fournis par des tiers, sont légèrement moins fréquentes et ne sont pas incluses dans ce chapitre.

Les « services fournis par des tiers » comprennent les services offerts par des partenaires externes des opérateurs de télécoms, ces derniers percevant les coûts auprès de l'utilisateur.

SMS premium porte, par ailleurs, sur des services de paiement qui sont demandés par l'envoi d'un SMS à

un numéro à quatre chiffres. Le contenu de ces services est très diversifié. Les plaintes portent principalement sur les services de divertissement, tels que les concours permettant de gagner un prix (un smartphone, par exemple), les jeux et les services érotiques (demande de codes pour visiter des sites pornographiques). Certains services d'information (par exemple, les lieux de contrôles d'alcoolémie) font également l'objet de plaintes. D'autres services de paiement, comme l'achat par SMS de tickets de parking ou de tickets de transport De Lijn, sont beaucoup moins sujets aux plaintes.

En ce qui concerne les plaintes enregistrées par le service de médiation en 2018 concernant les services de paiement, la répartition entre les trois principaux opérateurs de télécoms est très inégale.

La grande majorité de ces plaintes visent Proximus (388). Telenet et Orange ont, quant à eux, comptabilisé respectivement 78 et 74 plaintes. Il convient de noter que Telenet est à l'origine d'un nombre relativement plus élevé de plaintes concernant les services SMS premium, tandis que les autres opérateurs ci-dessus sont principalement confrontés à des plaintes relatives aux services M-commerce.

Au départ de quelques exemples de plaintes représentatives de 2018, et de la manière dont elles ont été traitées par le service de médiation, nous essayons d'identifier les points faibles structurels de cette problématique, pesant sur le secteur de la téléphonie mobile depuis déjà 16 ans. Enfin, nous émettrons une suggestion visant à réduire ce nombre de litiges.

### B. Exemples de plaintes

#### 1. Exemple 1

*J'ai une plainte au sujet d'un abonnement indûment facturé pour le service MPay de Wister. Je n'ai jamais utilisé ce service et n'ai pas souscrit d'abonnement. Cela fait six semaines que j'essaie de m'en débarrasser. Les appels au service à la clientèle de Proximus n'aident pas. Les e-mails et les SMS à l'entreprise concernée n'arrivent pas ou ne reçoivent aucune réponse. Proximus offre une compensation commerciale de 10€ sur ma prochaine facture, ce qui est risible. J'attends un crédit d'un montant total de 35€. J'ai déjà annulé mon abonnement Proximus.*

#### 2. Résultat de la médiation

Après avoir souligné que son rôle se limitait à percevoir le paiement pour le compte du tiers avec lequel le client avait conclu le contrat, Proximus a annoncé qu'il annulerait sans plus attendre les montants facturés pour les services de Wister. Proximus a également informé le plaignant des possibilités de blocage des services de paiement.

#### 3. Exemple 2

*Mon fils de 14 ans a reçu sans raison un message du numéro 8810 lui indiquant qu'il pouvait participer gratuitement pour gagner un Samsung S9. Évidemment, mon fils, mineur, a participé et a immédiatement gagné le téléphone. Pour recevoir de l'appareil, il devait entrer ses données. Il a indiqué son numéro de GSM ainsi que son nom et son adresse. Il a ensuite immédiatement reçu quatre confirmations par SMS à 16h38, coûtant chacune*

2€ (j'ai contacté Telenet à ce sujet et cela semble être le tarif). Il n'avait, à aucun moment, été informé de ces coûts. Il était, apparemment, aussi lié à un abonnement de 6€ par semaine. (...) Nous voulons récupérer cet argent et souhaitons que le numéro 3355 soit immédiatement bloqué. Son numéro est bien sur la liste « ne m'appellez plus » depuis août 2018 mais il a pourtant été contacté. (...) L'autorisation aurait été accordée à la société concernée, en avril 2018. Ne doivent-ils pas remplir certaines conditions pour obtenir cette autorisation ?

#### 4. Résultat de la médiation

Telenet a déclaré qu'il ne facturait la consommation contestée qu'au nom du fournisseur de services. Suite à la plainte déposée auprès du service de médiation, Telenet a contacté le fournisseur, lequel n'a toutefois pas répondu. Le plaignant a été avisé d'envoyer le message STOP au numéro concerné. Bien que Telenet ait estimé que la consommation avait été correctement comptabilisée, les coûts contestés (8€) ont été déduits en guise de geste commercial. À la demande du plaignant, Telenet a ensuite activé un blocage général de tous les services SMS premium sur la connexion de son fils.

#### 5. Exemple 3

Depuis le 25 septembre 2017, 7,50€ me sont facturés chaque semaine par un tiers via mon fournisseur Orange et ce, pour des services jamais sollicités. Je suis justement très prudent parce que j'entends souvent parler à la radio ou à la télévision de ces abonnements « cachés ». Je ne paie jamais rien avec mon téléphone, même pas mes tickets de parking. J'ai remarqué ce problème le mois dernier et pris contact avec Orange à ce sujet une

première fois. Ils m'ont affirmé que j'avais un abonnement pour des numéros payants premium via Globway. Je n'avais pourtant jamais entendu parler de cette entreprise. Sans parler du fait que j'étais apparemment aussi abonné à un service érotique. Globway a donc, entre-temps, déjà facturé au moins 21 fois 7,50€ via Orange. (...) Orange m'a proposé de bloquer le service. J'ai accepté et je pensais que c'était résolu. Pourtant, j'ai vu hier sur l'application Orange que 36,60€ me seront à nouveau facturés hors forfait. J'ai donc immédiatement appelé Orange et parlé à un employé en ligne très peu coopératif. Il est arrivé à la conclusion que Globway facturait toujours 7,50€ par semaine. Mais il s'agirait d'un service multimédia à présent. (...) Orange a déclaré ne plus pouvoir m'aider.

Une heure plus tard, j'ai à nouveau appelé Orange, et ils m'ont dit que je devais expliquer ma situation à CM Telecom. Le numéro fourni par Orange s'est avéré être faux. J'ai donc recontacté Orange, qui m'a déclaré ne pas pouvoir m'aider et que je devais chercher sur Google pour trouver le numéro de téléphone correct pour joindre CM Telecom. C'est ce que j'ai fait et j'ai trouvé un autre numéro moi-même. Je suis tombé sur un homme qui m'a affirmé que mon numéro ne figurait pas dans la base de données. Il m'a conseillé de contacter Globway. J'ai cherché leur numéro de téléphone sur internet et j'ai trouvé un numéro néerlandais. La dame au bout du fil a tout vérifié et a confirmé qu'un service avait été sollicité en septembre 2017. (...) Elle m'a dit que le service à la clientèle voulait en savoir plus et m'a demandé d'envoyer un e-mail à Globway. Je lui ai aussi demandé pourquoi nous ne pouvions pas simplement résoudre le problème par téléphone mais elle m'a dit qu'ils avaient besoin de temps. J'ai envoyé cet e-mail mais j'ai l'impression que je n'obtiens pas de réponse. (...)



## 6. Résultat de la médiation

Suite à la plainte adressée au service de médiation, Orange a contacté le fournisseur de services lui-même. Selon Orange, ce dernier s'est engagé à rembourser la totalité de la somme contestée (157,50€) au plaignant. L'opérateur a également annoncé qu'un blocage des services de paiement avait, entre-temps, été activé sur la connexion du plaignant.

## 7. Exemple 4

Depuis la mi-janvier 2018, je n'arrête pas de me plaindre au sujet d'une arnaque où Proximus me facture un service non sollicité appelé « Juicygames ». Après avoir constaté une augmentation de ma consommation hors forfait, j'ai contacté Proximus le 15 janvier 2018. L'employée m'a assuré qu'elle ferait le nécessaire et bloquerait toutes les applications et les numéros inconnus. Elle m'a aussi signalé qu'elle ne pouvait pas arrêter la domiciliation, et que je devais contacter ma banque moi-même pour ce faire. Elle m'a également dit que je devais attendre de recevoir ma nouvelle facture pour déposer une nouvelle plainte. Entre-temps, j'ai continué à recevoir des SMS occasionnels du numéro 8860, me disant de cliquer sur un lien ou d'appeler un numéro de téléphone pour me désabonner du site. Je n'ai jamais réagi car je craignais d'être piraté. Cependant, j'ai également constaté que le coût de ma consommation continuait à augmenter et décidé de consulter un forum en ligne d'abonnés Proximus. J'ai directement pu constater que je n'étais pas le seul à rencontrer ce problème. J'ai repris contact avec la ligne Proximus et l'on m'a, de nouveau, assuré que tous les SMS de numéros inconnus seraient bloqués. Mon inquiétude ne cessait de grandir et le 17 janvier 2018, j'ai

décidé de me rendre dans une boutique Proximus à B. Le manager et l'assistant n'ont pas été d'un grand secours. J'ai dû rentrer chez moi, mon problème non résolu. Mon inquiétude a persisté et, le 20 janvier, j'ai décidé de me rendre à nouveau dans un magasin Proximus, à W.. Là, ils m'ont offert une nouvelle carte SIM afin de changer de numéro. (...). Je suis prêt à déposer plainte auprès de la police pour escroquerie, pour traitement abusif des données à caractère personnel et pour atteinte à la vie privée.

## 8. Résultat de la médiation

Proximus a annoncé son intention de faire un geste commercial en annulant le montant contesté (51,64€). Proximus a expliqué les possibilités de blocage des services de paiement et a renvoyé le plaignant aux fournisseurs de services concernés (Babebay, Gamestore, Juicygames et Xtubes) pour plus d'informations concernant le contenu des services internet utilisés.

## 9. Exemple 5

Depuis novembre 2015, nous payons Proximus chaque mois pour des services fournis par des tiers. C'est arrivé via un message du numéro 9920 me demandant si je voulais voir les contrôles de police. Je n'y ai jamais réagi et je l'ai immédiatement supprimé. Mon dernier interlocuteur en ligne chez Proximus a dit que nous avions affaire à un virus et qu'il valait mieux prévenir la police. Un procès-verbal a donc été établi par la police. Je me suis rendu au magasin Proximus de I. avec cette preuve et j'ai fait bloquer ce numéro. Nous payons pour des services fournis par des tiers depuis des années et espérons qu'une indemnisation nous sera octroyée.

## 10. Résultat de la médiation

Proximus a indiqué qu'en raison de contraintes de temps, il n'était pas possible de vérifier si l'abonnement au service en question était correct ou non. A titre commercial, une somme de 84€ a été créditée, équivalant aux frais facturés pour la réception des messages du numéro 9022 sur les trois dernières factures. Enfin, Proximus a indiqué que ce service pouvait être interrompu en envoyant un message « stop » au numéro en question.

## 11. Exemple 6

Nous avons demandé à Telenet d'expliquer le montant figurant sur la facture sous la rubrique « collected on behalf of third parties ». Je n'ai reçu aucune explication au premier contact. La deuxième fois, Telenet nous a dit de contacter l'Apple Store. La troisième fois, nous nous sommes rendus en magasin, avec le même résultat, mais nous avons reçu le détail de la facture. Pour le reste, nous devons vérifier nous-même. Nous sommes également allés à la police avec la facture et avons dû revenir avec la facture suivante pour déposer une plainte.

## 12. Résultat de la médiation

Telenet a déclaré que la plainte portait sur des achats effectués dans l'Apple Store. Après enquête, Telenet a découvert que le numéro du plaignant avait peut-être été utilisé, à mauvais escient, par un tiers qui avait effectué ces achats. Telenet a conseillé au plaignant de porter plainte auprès de la police afin d'établir la fraude et de récupérer ensuite le montant facturé auprès d'Apple. Telenet a activé un blocage de ces services sur le numéro de GSM du plaignant afin d'empêcher tout nouvel abus. Enfin,





l'opérateur a accepté d'annuler la totalité de la somme (186,24€) et de la rembourser au plaignant.

### 13. Exemple 7

*Depuis quelques mois, je suis harcelé par des messages indiquant que je suis abonné à un service appelé iKangoo (gamestore). Je n'ai jamais demandé à être abonné à ce service, qui ajoute des frais supplémentaires à ma facture Proximus. J'ai contacté Proximus à ce sujet mais ils ne peuvent ou ne veulent rien y faire. Un numéro d'arrêt est lié à ce gamestore mais celui-ci ne tient absolument pas compte de la*

*demande de désabonnement à ses services. Le numéro en question est un service de messagerie vocale, où vous devez enregistrer un message, ce que j'ai fait à plusieurs reprises. Je n'ai pas osé me rendre sur leur site web (...) par peur d'arnaques. (...)*

### 14. Résultat de la médiation

Proximus était prêt à rembourser au plaignant 179,93€ de frais facturés, soit parce que le fournisseur de services n'était pas en mesure de fournir les informations nécessaires, soit parce qu'il avait été établi qu'il y avait eu un souci sur le plan technique.

## Les Directives GOF imposent des obligations strictes aux fournisseurs de services en ce qui concerne l'activation des services de paiement.

### C. Problèmes structurels récurrents

#### 1. Activation non sollicitée de services de paiement

Dans le rapport annuel de 2002, le service de médiation avait déjà identifié une problématique, nouvelle à l'époque, qui avait été mise en évidence par de nombreuses plaintes, à savoir la facturation par les opérateurs de télécoms de SMS reçus concernant, entre autres, des concours et des rencontres. Le dénominateur commun de ces plaintes était que les plaignants avaient tous affirmé ne pas avoir commandé ces services. Pendant les 16 années suivantes, le service de médiation a continué de recevoir des demandes de médiation de la part d'utilisateurs soutenant que leur opérateur de télécoms leur facturait ces services de paiement, sans qu'ils les aient demandés/utilisés.

En 2018, des centaines de plaintes ont également été enregistrées au sujet de services de paiement non désirés, ce qui est illustré par les sept plaintes citées.

Les cas d'abus et de fraude, qui conduisent à l'imputation de services de paiement à des utilisateurs n'étant pas impliqués, ne peuvent pas non plus être évités, à ce jour, comme en témoigne la plainte à l'exemple 6.

## 2. Possibilités de se désinscrire des services de paiement

Certaines des plaintes citées décrivent un autre problème structurel que le service de médiation rencontre depuis 16 ans dans le traitement des plaintes relatives aux services de paiement, à savoir les difficultés rencontrées par les utilisateurs pour se désabonner de ces services.

La plupart des services de paiement qui font l'objet de réclamations sont proposés sous forme d'abonnement et nécessitent donc que l'utilisateur se désabonne lui-même.

En principe, il devrait suffire d'envoyer un message STOP, mais cette méthode universelle ne semble pas toujours fonctionner ou n'est pas suffisamment connue. L'utilisation de plusieurs numéros abrégés pour un même service crée parfois de la confusion chez les utilisateurs. Le désabonnement d'un service de M-commerce s'avère souvent compliqué car il doit généralement se faire via la page d'accueil du fournisseur concerné. Considérant que l'utilisateur n'est pas toujours informé du site web concerné, par exemple, parce qu'il s'agit d'une activation non désirée ou inconsciente, cela peut entraîner des problèmes pour se désabonner.

Les plaintes révèlent également un autre point faible récurrent : la prise de contact avec les opérateurs de facturation ne garantit pas non plus le désabonnement des services de paiement.

Bien que les principaux opérateurs aient, depuis lors, proposé la possibilité pour les utilisateurs de bloquer les

services de paiement, cette possibilité n'est pas toujours spontanément offerte ou encouragée, que ce soit dans le cadre de la vente d'un abonnement mobile ou dans le cadre d'une plainte en première ligne.

## 3. Renvoi des plaintes en première ligne déposées par les opérateurs

Dans son rapport annuel de 2002, le service de médiation a noté ce qui suit au sujet de l'attitude des opérateurs : *« Les opérateurs de téléphonie mobile considèrent qu'ils ne sont pas responsables des situations soulevées dans les plaintes. Bien que ces services soient mentionnés sur les factures de Base, Mobistar et Proximus, ces sociétés tiennent à souligner que leur implication se limite à la fourniture d'un support technique ».*

Cette position des opérateurs de facturation est toujours inchangée 16 ans plus tard, comme l'illustrent bien les plaintes citées. Le service de médiation regrette vivement que les opérateurs télécoms, qui mettent leur réseau à la disposition des fournisseurs de services de paiement et qui sont également responsables de la facturation et du recouvrement des montants concernés, continuent d'esquiver cette responsabilité en cas de plainte en première ligne.

Les plaintes citées montrent que les opérateurs persistent à orienter les clients lésés vers les fournisseurs de services et même vers la police. De plus, il est très rare que de tels renvois conduisent à une solution. Ils sont plutôt le début d'un véritable casse-tête pour l'utilisateur. Il est également à noter que le contact de première ligne avec l'opérateur n'entraîne pas automatiquement la fin du service de paiement non sollicité, bien qu'il existe désormais

des possibilités pour bloquer ces services sur chaque connexion GSM individuelle.

## 4. Attitude laxiste des opérateurs à l'égard des fournisseurs de services

En 2018, le service de médiation a également dû établir que les plaintes concernant les services de SMS premium et de M-Commerce ne donnaient pas suffisamment lieu à des mesures structurelles rapides de la part de certains opérateurs télécoms. Cela est d'autant plus surprenant que les opérateurs connaissent désormais très bien le problème des services de paiement non souhaités, qui ont déjà donné lieu à des milliers de plaintes (et probablement à de multiples plaintes en première ligne) au fil des ans. Nous remarquons surtout chez Proximus que les plaintes concernant certains services de paiement ne sont pas traitées assez rapidement pour tenir le fournisseur de services concerné à l'écart du réseau ou pour l'obliger à respecter les règles existantes.

Le quatrième exemple cité est particulièrement représentatif de cette problématique. Les services de paiement tels que Wank Tank, Whatsappsex, Fabtube, Freshiuz, Xtubes, Pornkingz et Juicygames ont fait l'objet de plus d'une centaine de plaintes auprès du service de médiation entre janvier et mars 2018. Ce problème a été discuté, à plusieurs reprises, lors de réunions avec Proximus, qui s'est engagé à intervenir plus rapidement lorsque des plaintes en première ligne révèlent un problème structurel auprès d'un fournisseur de services de paiement.

Au fil des ans, le service de médiation a dû établir que des dizaines de services de paiement ont donné lieu à des





milliers de plaintes. Dans la plupart des cas, un certain schéma a pu être dressé : la facturation contestée d'un ou de plusieurs services de paiement spécifiques provoque une vague de plaintes, qui dure plusieurs semaines voire plusieurs mois avant de s'arrêter brusquement. Nous pouvons, d'une part, en déduire que les services de paiement sont apparemment lancés sans contrôle préalable des méthodes de travail des fournisseurs concernés, ce qui laisse libre cours aux arnaques. Cette constatation révèle, d'autre part, que les opérateurs ne prennent pas suffisamment au sérieux la fonction d'alarme de ces plaintes. 16 ans après la première plainte relative à la tarification de services de paiement, le service de médiation doit donc conclure qu'il n'existe toujours pas de politique suffisamment proactive de la part des opérateurs en vue de limiter le nombre de ces plaintes.

### 5. Communication d'informations dans le cadre de plaintes introduites auprès du service de médiation

L'objectif principal du service de médiation est de trouver une solution à chaque contestation d'utilisateurs. Cet objectif a presque toujours été atteint en 2018, lorsque la plainte concernait la contestation de la facturation d'un service de paiement. L'imputation des frais contestés, ainsi que le désabonnement du service sur le numéro de l'utilisateur lésé, constituaient la solution aux plaintes en question, pouvant donc presque toujours être réglées à l'amiable. Le service de médiation doit noter que les opérateurs omettent souvent d'impliquer le fournisseur de services dans la plainte, ce qui est illustré dans les exemples cités.

Dans d'autres cas, le fournisseur de services omet, de plus en plus souvent, de répondre aux questions de

l'opérateur concerné par la réclamation. Il en résulte une certaine altération de l'information disponible, car l'opérateur n'est pas en mesure de vérifier les méthodes de travail du fournisseur de services pour déceler d'éventuelles infractions à la réglementation. Nous avons l'impression que cette altération conduit à une attitude plus laxiste des opérateurs vis-à-vis des fournisseurs de services concernés, ce qui est regrettable.

## C. Conclusion

En 2018, le service de médiation a reçu, pour la seizième année consécutive, des centaines de plaintes concernant la facturation de services de paiement fournis par des tiers sur les factures des opérateurs télécoms. Les problèmes structurels révélés par les plaintes en 2018 ne diffèrent pas ou à peine des points sensibles déjà épinglés en 2002.

Le service de médiation suggère aux opérateurs, à l'avenir, de demander au client s'il souhaite utiliser les services de paiement, et ce, pour chaque activation d'un abonnement mobile ou d'une carte prépayée. De cette manière, le client peut faire un choix avisé et les utilisateurs vulnérables en particulier, comme les mineurs, peuvent être mieux protégés contre les coûts imprévus résultant des services de paiement. La mise en place d'une limite d'utilisation, permettant au client de déterminer le montant maximum de ses factures de télécommunications mensuelles, peut également apporter une solution (voir chapitre 9 du présent rapport annuel).

# 8 Conséquences inhérentes au défaut de paiement des factures de services de communications électroniques

<b>A. Introduction</b>	<b>76</b>
<b>B. Analyse des plaintes concernant les frais de rappel</b>	<b>77</b>
1. <i>Plaintes concernant l'absence d'un écrit préalable</i>	77
2. <i>Plaintes concernant l'absence de délai entre le premier rappel (gratuit) et le(s) rappels ultérieurs</i>	77
3. <i>Plaintes concernant le nombre de rappels susceptibles d'être émis</i>	77
4. <i>Plaintes concernant le dépassement du plafonnement à 10€</i>	78
<b>C. Plaintes concernant les frais de recouvrement</b>	<b>78</b>
1. <i>Frais de recouvrement consécutifs à une mauvaise gestion des données client</i>	78
2. <i>Frais de recouvrement consécutifs à une résiliation</i>	78
3. <i>Frais de recouvrement concernant une facture prescrite</i>	79
<b>D. Plaintes concernant les frais de mise en service et de réactivation des services</b>	<b>80</b>
1. <i>Plaintes concernant la mise en service minimum pour défaut de paiement</i>	80
2. <i>Plaintes concernant la réactivation des services</i>	80
<b>E. Conclusion et recommandations</b>	<b>80</b>



## A. Introduction

Le service de médiation pour les télécommunications est, quotidiennement, saisi de plaintes consécutives au non-paiement des factures. Les conséquences inhérentes au non-paiement de factures sont, essentiellement, d'ordre technique ou financier. D'où le caractère hautement conflictogène de cette problématique.

Elle constitue, par ailleurs, un enjeu socio-économique majeur. Ainsi, selon la Banque nationale, les impayés en matière de communications électroniques représentent un indice de surendettement : les personnes qui ne règlent pas leurs factures de téléphonie, d'internet ou de télévision, encourent un risque d'endettement.

Courant de l'année 2018, 1.877 plaintes relatives aux conséquences financières inhérentes au défaut de paiement d'une facture ont été introduites auprès du service de médiation. Les frais de rappel constituent, généralement, la première mesure de coercition applicable en cas de non-paiement. Il n'est donc pas surprenant que les frais de rappel génèrent, à eux seuls, un nombre élevé de contestations. En 2018, 708 plaintes concernant la facturation de frais de rappel ont été introduites auprès du service de médiation pour les télécommunications.

L'entrée en vigueur de nouvelles dispositions légales concernant la facturation des frais de rappel justifie, du moins en partie, le grand nombre de plaintes ainsi recensées.

Avec un total de 695 plaintes enregistrées en 2018, les frais de recouvrement représentent la deuxième catégorie de contestations en rapport avec le non-paiement de factures de services de communications électroniques. Dans une moindre mesure, les frais de réactivation totalisent, quant à eux, 80 plaintes pour l'année 2018.

Comme précisé ci-avant, le défaut de paiement a également des conséquences d'ordre technique et peut, à terme, conduire à une mise sous service minimum ou à la résiliation/désactivation unilatérale de l'abonnement. Ainsi, au cours de l'année écoulée, 394 plaintes relevant de cette catégorie ont été introduites auprès du service de médiation. L'abonné a, pour principale obligation, de régler ses factures en temps et heure et ce, conformément aux conditions générales régissant son contrat. En cas d'inexécution, l'opérateur ou le fournisseur de services de communications électroniques disposent d'un arsenal de mesures visant à obtenir le paiement des factures impayées.

L'exercice de ces mesures doit, cependant, se faire dans le strict respect des conditions et modalités définies par la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. Force est de constater, à l'analyse des plaintes introduites auprès du service de médiation, que tel n'est pas toujours le cas.

Le présent chapitre se propose d'analyser, au départ des plaintes, la mise en œuvre de ces mesures ainsi que les conséquences tant financières que techniques qui s'attachent au non-paiement des factures des services de communications électroniques.



## B. Analyse des plaintes concernant les frais de rappel

### 1. Plaintes concernant l'absence d'un écrit préalable

#### 1.1. Exemples

##### Exemple 1

Monsieur S. est abonné auprès de Proximus pour la téléphonie fixe ainsi qu'internet. Le 30 septembre 2018, Monsieur S. interpelle le service de médiation. Monsieur S. formule un certain nombre de griefs à l'encontre de Proximus. Ainsi, les montants portés en compte sur sa facture de septembre 2018 sont, selon lui, erronés. D'une part, la redevance portée en compte ne correspond pas à celle annoncée lors de la souscription de son abonnement. D'autre part, des frais de rappel (10€) et de réactivation (30€) lui sont portés en compte. Monsieur S. précise que Proximus dispose, parfaitement, de son adresse électronique. En tant que client fidèle, Monsieur S. souhaite l'annulation des frais de rappel (10€) et de réactivation (30€).

##### Exemple 2

Madame L. est cliente auprès de Telenet et conteste les frais de rappel qui lui sont facturés suite au paiement tardif de la facture de septembre 2018. Aucun avis de rappel ne lui a, au préalable, été transmis. Habituellement, Madame L. reçoit ses factures exclusivement via courrier postal. Suite à l'intervention du service de médiation, les frais de rappel initialement portés en compte (10€) ont, finalement, été crédités. Par ailleurs, l'adresse électronique du fils de Madame S. a été communiquée à Telenet de manière à ce que les éventuels futurs avis lui soient communiqués gratuitement et sous format électronique.

#### 1.2. Discussion

Le fait pour un opérateur de facturer des frais de rappel sans avoir, au préalable, adressé un écrit à l'abonné heurte non seulement le bon sens mais paraît également discutable au regard de l'article 119, §2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques. L'article précité, entré en vigueur le 1<sup>er</sup> juillet 2018, définit les règles et principes désormais applicables en cas de non-paiement.

En ce qui concerne, précisément, les frais de rappel, ledit article dispose que : « Si l'abonné ne paie pas sa facture à temps, l'opérateur peut rappeler par écrit à l'abonné concerné à tout moment l'expiration de l'échéance de la facture et l'inviter à effectuer le paiement du montant réclamé par l'opérateur (...) ». En conséquence, la facturation de frais de rappel suppose au préalable, la transmission, en bonne et due forme, à l'abonné d'un avis l'invitant à effectuer le paiement du montant réclamé.

### 2. Plaintes concernant l'absence de délai entre le premier rappel (gratuit) et le(s) rappel(s) ultérieur(s)

#### 2.1. Exemples

##### Exemple 1

Monsieur C. est abonné auprès de Telenet. Monsieur C. conteste les frais de rappel afférents à la facture du 7 août 2018. Cette facture devait être payée pour le 27 août 2018 soit, dans les 20 jours suivant son émission. En date du 29 août 2018, un rappel gratuit, via courriel, a été adressé à Monsieur C. Le paiement de la facture litigieuse est intervenu le 3 septembre 2018. Le même jour, un second rappel comportant des frais de rappel de 10€ a été transmis au plaignant. Tout comme dans le cas précédent de Madame L., ces frais de rappel ont, finalement, été crédités par Telenet considérant que le paiement avait croisé l'expédition du

second rappel.

##### Exemple 2

Madame H. dispose d'un abonnement Scarlet Trio auprès de Scarlet. Madame H. a, par voie postale, reçu un premier rappel daté du 19 septembre 2018. La facture concernée a été réglée le 21 septembre 2018. Les 22 et 23 Septembre 2018 étant respectivement un samedi et un dimanche, ce paiement n'a été enregistré par Scarlet que le 25 septembre 2018. Le même jour, un second rappel comportant des frais de rappel de 7,50€ a été émis et transmis par voie postale. Madame H. a réceptionné ce second rappel le 28 septembre 2018 en soirée. Madame H. conteste les frais de rappel ainsi portés en compte et souligne avoir réagi dès réception du premier rappel. En l'espèce, les frais de rappel ont, en définitive, été annulés, à titre commercial, par Scarlet.

#### 2.2. Discussion

Les cas de Monsieur C. et Madame H. mettent en évidence la nécessité de définir un délai raisonnable entre la date d'émission du premier rappel et celle des rappels ultérieurs.

### 3. Plaintes concernant le nombre de rappels susceptibles d'être émis

#### 3.1. Exemples

##### Exemple 1

Madame V. est abonnée pour la télédistribution chez Voo. Madame V. conteste notamment les frais de rappel soit, 140€, correspondant à 14 rappels de 10€, réclamés par Voo. Madame V. ne comprend rien à la facturation établie par Voo et prétend n'avoir jamais reçu de factures ou d'avis de rappel. De son côté, Voo précise que toutes les factures ont bien été envoyées à l'adresse de Madame V. et qu'aucun retour de courrier n'a été opéré. Voo indique également que l'envoi de chaque rappel de paiement est précédé d'un sms.



### 3.2. Discussion

Quoiqu'il en soit, le nombre de rappels adressés à Madame V. demeure plus qu'interpellant. En tout état de cause, il incombe aux opérateurs et fournisseurs de services de communications électroniques d'exercer raisonnablement et efficacement les recours dont ils disposent. Pareille démarche s'inscrit, par ailleurs, dans le droit fil, du principe d'exécution de bonne foi consacré à l'article 1134, alinéa 2 du Code civil.

## 4. Plaintes concernant le dépassement du plafonnement à 10€

### 4.1. Exemples

#### Exemple 1

Faisant suite au démarchage d'un agent de W-Connect, Monsieur D. a transféré son abonnement de Proximus vers Orange. L'installation a eu lieu mais le numéro d'appel n'a pas été activé sur le réseau Orange. Par ailleurs, en cas de retard de paiement, les conditions générales en vigueur auprès de W-Connect prévoient des frais de rappel de 62€.

#### Exemple 2

Madame T. est abonnée auprès de SFR. Madame T. se plaint de ne plus recevoir ses factures et constate qu'un rappel par SMS lui est, de facto, envoyé. A la réception de sa facture de juillet 2018, Madame T. constate que des frais de mise en demeure à hauteur de 15€ lui sont portés en compte. A plusieurs reprises, Madame T. a contacté, sans succès, les services de SFR afin d'obtenir l'annulation de la majoration ainsi appliquée. La précitée souligne que, depuis le 1<sup>er</sup> juillet, les frais de rappel ne peuvent excéder 10€.

### 4.2. Discussion

Conformément à l'article 119, § 2, alinéa 2, de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques :

« (...) Les coûts pour des rappels écrits ultérieurs ne peuvent être supérieurs à 10 euros ».

À l'occasion de l'examen des deux plaintes reprises, ci-avant, le service de médiation est, expressément, intervenu auprès des opérateurs concernés soit, en l'occurrence W-Connect et Telenet (en qualité de repreneur de SFR) afin de rappeler le principe de l'article 119, § 2, alinéa 2.

## C. Plaintes concernant les frais de recouvrement

En cas de défaut de paiement, l'opérateur peut réclamer des frais administratifs en vue du recouvrement amiable de la facture impayée auprès d'un huissier ou d'une société de recouvrement. Le montant de cette indemnité équivaut, habituellement, à 15% du montant de la facture impayée et est défini dans les conditions générales.

### 1. Frais de recouvrement consécutifs à une mauvaise gestion des données client

#### 1.1. Exemples

##### Exemple 1

Madame K. conteste les frais administratifs réclamés par Orange suite au transfert de son dossier pour recouvrement auprès d'un huissier. Les factures et autres avis de rappel ont été adressés à l'ancienne adresse de Madame K. et ne lui sont, de ce fait, pas parvenus. Madame K. conteste les frais administratifs portés en compte et souhaite s'acquitter uniquement du montant principal. Pour sa part, Orange souligne que si Madame K. a effectivement déménagé, il lui incombait de l'en informer. Or, Orange n'a retrouvé aucune trace d'une telle information.

##### Exemple 2

Après la souscription de son abonnement chez Proximus,

Monsieur M. a constaté, en février 2018, qu'il disposait également de deux autres numéros client auprès de Proximus sur lesquels figuraient des factures impayées. Monsieur M. a interrogé, à plusieurs reprises, les services de Proximus à ce sujet. Ce n'est qu'en octobre 2018 que les éclaircissements nécessaires lui ont enfin été communiqués. Entre-temps, Monsieur M. a reçu une lettre de mise en demeure. Monsieur M. a immédiatement régularisé sa situation par un paiement et une demande d'échelonnement du solde restant dû. Monsieur M. argue de sa bonne foi et précise qu'il n'a jamais refusé, une fois obtention des explications nécessaires, de payer sa dette.

### 1.2. Discussion

Les deux cas précédents mettent en évidence la nécessité d'une gestion correcte des données clients qu'il s'agisse de l'acheminement des factures (adresse électronique, adresse postale, ...), ou des données d'identification propres à l'opérateur (compte client, code « Easy Switch »...). Cette gestion suppose une participation active tant de la part de l'opérateur que de l'abonné à qui il revient, par exemple, de renseigner correctement ses données de contact et de signaler, en temps utile, toute modification à ce sujet.

### 2. Frais de recouvrement consécutifs à une résiliation

#### 2.1. Exemples

##### Exemple 1

Monsieur V. est titulaire d'un abonnement internet chez Proximus. Courant du mois d'avril 2018, Monsieur V. a introduit une demande de résiliation via le formulaire en ligne. Monsieur V. a reçu un accusé de réception automatique. Cependant, un mois plus tard, à la suite d'un entretien téléphonique avec les services de Proximus,



Monsieur V. apprend que la résiliation opérée en ligne n'a pas été entérinée par Proximus. Afin de remédier à cette situation, le jour de cet entretien téléphonique a été retenu comme date de résiliation.

#### Exemple 2

Monsieur V. indique qu'il n'a plus utilisé sa connexion internet après la résiliation en ligne courant du mois d'avril 2018. Il n'empêche que des factures ont continué d'être émises. Finalement, une mise en demeure via huissier de justice a été envoyée à Monsieur V. Ce dernier souhaite que Proximus retienne la date de la résiliation en ligne et annule l'ensemble des factures et frais de recouvrement postérieurs à avril 2018.

#### Exemple 3

Le 29 juin 2017, Monsieur CA. résilie son abonnement Proximus (téléphonie fixe, téléphonie mobile, TV et internet). Juillet 2017, Monsieur CA reçoit, par courrier électronique, une facture reprenant les frais afférents à un décodeur. Il contacte les services de Proximus. Monsieur CA reçoit

alors confirmation que sa situation comptable est en ordre et que les modalités de restitution du décodeur lui seront communiqués prochainement.

Le même scénario se reproduit chaque mois. Le 13 novembre 2017, Monsieur CA. finit par se rendre dans une téléboutique et renvoie le décodeur à Proximus. Le mercredi 28 novembre 2018, Monsieur CA. reçoit une mise en demeure de Proximus concernant un montant de 271,20€ payable dans les 10 jours. Après analyse du dossier, les différentes factures établies ainsi que les frais de rappel et de recouvrement portés en compte à Monsieur CA ont été annulés.

## 2.2. Discussion

La résiliation signifie, en principe, la fin de la relation contractuelle. Il n'empêche qu'elle représente un moment clé et nécessite, à ce titre, une attention particulière. Ainsi, la réception de factures après résiliation est, nécessairement, révélatrice d'un dysfonctionnement et devrait, en tout état de cause, alerter l'abonné et l'inciter à interpellier, immédiatement, son ancien opérateur. Pareille démarche permet d'éviter des situations analogues à celles rapportées par Monsieur V. et Monsieur CA.

## 3. Frais de recouvrement concernant une facture prescrite

### 3.1. Exemples

#### Exemple 1

Courant du mois d'avril 2018, Monsieur P. reçoit un courrier émanant d'une société de recouvrement lui réclamant le paiement d'une somme de 802,16€. Ce montant concerne des factures de 2009 émises par Orange. Orange a transmis, début 2018, ces factures à une société de recouvrement. Monsieur P. conteste les sommes ainsi réclamées.

#### Exemple 2

Pour sa part, Orange indique se conformer à l'article 6.1 des conditions générales d'abonnement: " Orange Belgium est en droit de céder intégralement ou partiellement à un tiers ses droits et ses obligations nés du Contrat, sans le consentement du Client et sans que celui-ci ne puisse prétendre à un quelconque dédommagement du fait de cette cession. Toutefois, la cession ne peut porter préjudice aux garanties fournies au Client." Sur cette base, Orange invite Monsieur P. à régler cette affaire avec la société ayant repris son dossier et qui est dorénavant son seul interlocuteur.

#### Exemple 3

Madame G. est contactée par un huissier de justice agissant pour le compte de Voo. Cet huissier de justice poursuit le paiement de factures émises sept ans auparavant et dont le montant total s'élève à 1178,54€. Madame G. entend contester ce montant considérant avoir, à l'époque résilié son abonnement en bonne et due forme. De plus, Madame G. précise que Voo dispose de ses coordonnées et pouvait donc, aisément, lui adresser les factures litigieuses.

## 3.2. Discussion

En application de l'article 2277, alinéa 2 du Code civil :

« Les créances pour la fourniture de biens et de services via des réseaux de distribution d'eau, de gaz ou d'électricité ou la fourniture de services de communications électroniques ou de services de radio-transmission ou de radio- télévision via des réseaux de communications électroniques se prescrivent par cinq ans ».

En conséquence, un opérateur ou fournisseur de services de communications électroniques, n'est, légalement, pas habilité à poursuivre (via huissier de justice ou société de recouvrement) le paiement d'une facture datant de plus de cinq ans. Le service de médiation est très surpris qu'Orange cède à des tiers des créances prescrites.

## D. Plaintes concernant les frais de mise en service et de réactivation des services.

### 1. Plaintes concernant la mise en service minimum pour défaut de paiement

#### 1.1. Exemples

##### Exemple 1

Monsieur Q. est titulaire d'un abonnement internet chez Proximus. Mai 2018, son abonnement est suspendu. Monsieur Q. déclare être en ordre de paiement et s'interroge donc sur les raisons de cette suspension. Monsieur Q. contacte les services de Proximus afin de transmettre la preuve des différents paiements effectués et ainsi récupérer l'usage de son abonnement. Cependant, Proximus n'accepte pas les preuves de paiement produites par Monsieur Q. Après vérifications, Proximus indique que ces documents concernent, en réalité, des paiements effectués au départ du compte bancaire repris au nom de Madame R. également cliente chez Proximus. Ces paiements reprenaient en communication le mot "Proximus" et ont, dès lors, apuré les factures à charge de Madame R. Quant aux montants réclamés à Monsieur Q., ils concernent l'abonnement internet sans ligne repris à son nom depuis avril 2018 (auparavant au nom de Madame R.). Dans un souci purement commercial, Proximus a annulé les frais de rappel repris sur la dernière facture. Monsieur Q. se doit donc de payer le montant total de 149,97€ en mentionnant en communication son numéro de client.

##### Exemple 2

Madame N. dispose d'un abonnement pour la téléphonie mobile auprès de Telenet. L'abonnement en question a

été suspendu par Telenet avant l'échéance de la facture en cours. Madame N. a réglé cette facture le 7 juin 2018 alors que la date d'échéance de celle-ci était fixée au 11 juin 2018. Pour sa part, Telenet indique que le compte client de Madame N. présentait deux factures impayées : la facture du 26 avril 2018 et la facture du 26 mai 2018. Le paiement pour ces deux factures est intervenu le 11 juin 2018. C'est suite au non-paiement de la facture du 26 avril 2018 que la ligne mobile a été désactivée. L'abonnement de Madame N. a été débloqué le 12 juin 2018.

#### 1.2. Discussion

Il incombe non seulement, à l'abonné de régler ses factures en temps et heure mais également de faire montre de rigueur lors du règlement de ses factures et de respecter, scrupuleusement les modalités de paiement (indication de la communication, du compte client, ...). Les deux exemples illustrent, si besoin en est, les désagréments encourus en cas de non-respect de ce principe de base.

### 2. Plaintes concernant la réactivation des services

#### 2.1. Exemples

##### Exemple 1

Monsieur W. est client auprès de Schedom-Dommel. Exceptionnellement, Monsieur W. a payé, tardivement, sa facture de juin. En conséquence, sa ligne téléphonique a été suspendue. Le paiement a été enregistré par Schedom-Dommel le 20 septembre 2018. Cependant, en date du 4 octobre 2018, la ligne n'était pas encore réactivée.

##### Exemple 2

Madame M. est cliente chez Proximus. Madame M. a, apparemment, interverti deux chiffres lors du paiement de sa

dernière facture, raison pour laquelle Proximus n'a pas reçu son paiement. Par la suite, la ligne mobile de Madame M. a été suspendue.

#### 2.2. Discussion

D'une part, on ne peut, à nouveau, qu'insister sur la nécessité, pour l'abonné, de payer ses factures en temps utile. D'autre part, l'opérateur est également tenu de fournir les services convenus. Ainsi, en cas de désactivation des services, il incombe à l'opérateur, dès paiement de la facture concernée, de rétablir au plus tôt les services.

D'autre part, soulignons que depuis le 1<sup>er</sup> juillet 2018 (article 119 § 10 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques), le montant éventuellement dû pour la réactivation des services à la suite d'une interruption pour défaut de paiement ne peut pas dépasser 30€ T.V.A. comprise.

## E. Conclusion et recommandations

L'abonné se doit de régler ses factures en temps et heure et de se conformer aux modalités de paiement définies par l'opérateur ou dictées par le simple sens commun. Cela évite à l'abonné des désagréments d'ordre financier (frais de rappel, frais de recouvrement, frais de réactivation,...) et technique (suspension, interruption des services,...).

En cas de défaut de paiement, les opérateurs disposent d'une série de mesures afin d'obtenir le paiement des montants dus. La mise œuvre de ces mesures doit, cependant, se faire dans le strict respect de la loi et plus singulièrement, de l'article 119 de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.



# 9

## Factures de télécommunications anormalement élevées

A. Introduction	82
B. Plaintes concernant des factures de télécommunications anormalement élevées en raison de l'utilisation d'un téléphone mobile	82
1. Exemples	82
2. Analyse	83
C. Plaintes concernant des factures de télécommunications anormalement élevées en raison de l'utilisation d'autres services de télécoms	84
1. Exemples	84
2. Analyse	85
D. Le concept d'une « limite d'utilisation » comme mesure contre le « billshock » ?	85



## A. Introduction

En 2018, le service de médiation pour les télécommunications a enregistré, comme les années précédentes, des centaines de plaintes d'utilisateurs surpris par l'ampleur de leurs factures de télécommunications. Les plaintes relèvent que les frais supplémentaires inattendus ne sont pas tant dus aux frais d'abonnement facturés par l'opérateur télécoms, mais plutôt à la consommation. Il est à noter que l'utilisation d'internet mobile est à l'origine d'environ 90% des plaintes concernées. Les montants contestés peuvent s'élever à des centaines, voire des milliers d'euros.

Ce chapitre tente de brosser un tableau des circonstances pouvant mener à des factures de télécommunications anormalement élevées au moyen d'exemples représentatifs de plaintes déposées auprès du service de médiation en 2018.



Oltre le « billshock » au moment de la réception de la facture de téléphonie mobile, nous examinerons également les plaintes concernant les coûts d'utilisation anormalement élevés dus à d'autres services, tels que la téléphonie fixe, l'internet fixe et enfin la télévision. Nous serons attentifs à l'efficacité des mesures existantes en vue d'éviter ces factures anormalement élevées. En conclusion, nous émettons une suggestion au secteur laquelle pourrait entraîner une diminution du nombre de telles plaintes.

## B. Plaintes concernant des factures de télécoms élevées imprévues en raison de l'utilisation d'un téléphone mobile

### 1. Exemples

#### 1.1. Exemple 1

*Le 6 juillet 2018, mon mari s'est rendu en Russie pour assister aux matches des Diables Rouges. Une fois arrivé, son internet mobile ne fonctionnait plus, parce qu'il avait dépassé la limite. J'ai alors appelé Telenet et leur ai demandé d'activer le volume de surf supplémentaire dans un pays hors UE. Ils m'ont proposé de passer à un abonnement international que je pouvais annuler le mois suivant. Cet abonnement contient 2 GB de volume de surf à l'étranger. Immédiatement après mon appel téléphonique, mon mari a récupéré la 4G mais cela n'a pas duré. Il a ensuite envoyé un message de déblocage à Telenet à trois reprises, afin de pouvoir utiliser, de nouveau, internet mobile.*

*Nous avons, par la suite, reçu une facture de près de 5.000€. Il s'avère que le changement d'abonnement n'a pas eu lieu, ce qui signifie que le paiement a dû*

*être effectué par mégaoctet consommé. Cependant, seulement 589 Mo ont été consommés. Telenet nous a proposé la solution d'une note de crédit, insuffisante selon nous, équivalant à la moitié du montant.*

#### 1.2. Résultat de la médiation

Telenet a indiqué que plusieurs SMS avaient été envoyés au client le 6 juillet 2018 pour l'informer des tarifs applicables en Russie, ainsi que du fait qu'il avait déjà utilisé 50€ en internet mobile et, enfin, que sa consommation de data était bloquée car il avait fait usage de 60€ de coûts supplémentaires. Toutefois, le plaignant a ordonné la levée de ce blocage. Sa connexion téléphonique mobile a été bloquée, pour des raisons de sécurité, le 7 juillet 2018, suite à une consommation de 4.083€ (hors TVA). Après une nouvelle médiation, Telenet a accepté de réduire le montant contesté à 60€, soit le prix de revient du forfait de data commandé par l'épouse du client.

#### 1.3. Exemple 2

*J'ai reçu une facture Proximus de 1.057,50€ dont je ne comprends pas du tout l'origine. Apparemment, le wifi est passé au data mobile, certainement lors d'une mise à jour, alors qu'à partir d'une utilisation de l'internet mobile de 50€, un blocage aurait dû avoir lieu. Toutefois, cela n'a pas été respecté. Lors d'une visite au magasin Proximus de K., seule une note de crédit de 60€ a été proposée. Nous sommes client Proximus depuis plus de 35 ans et n'avons jamais reçu un tel montant de facture.*

#### 1.4. Résultat de la médiation

Proximus a informé le plaignant qu'il disposait d'un abonnement GSM comprenant 2 GB de consommation de data par mois. Selon l'opérateur, le surcoût pourrait

s'expliquer par le fait qu'il avait dépassé cette limite de 1,421 GB et que la sécurité « Opt In National Cap » de 60€ n'était pas active. Pour des raisons commerciales, Proximus a accepté de réduire les coûts élevés imprévus à 60€.

### 1.5. Exemple 3

*J'avais vu sur Facebook qu'il y avait un concours pour gagner un iPhone. Je devais simplement envoyer un sms ou appeler un numéro pour obtenir des codes et les transmettre. S'ils recevaient tous les codes, je gagnerais un iPhone. (...) Par la suite, il s'est avéré qu'il s'agissait d'un faux profil et que j'avais été arnaqué. Chaque sms m'a coûté entre 1€ et 4€. (...) Mes deux dernières factures Telenet ont donc été portées à 185€ et 460€.*

### 1.6. Résultat de la médiation

Au départ, Telenet n'était pas disposé à intervenir face à ces coûts élevés inattendus. L'opérateur a demandé des informations au fournisseur de services concerné. Il est apparu que le plaignant avait participé activement au concours SMS premium en question. Le service de médiation a signalé, à plusieurs reprises, que le fournisseur de services n'avait pas averti le plaignant par SMS des conséquences financières de sa consommation de SMS. Par la suite, Telenet a finalement décidé de réduire le montant contestable de 584€ à 10€.

## 2. Analyse

Les plaintes citées relèvent que les utilisateurs de téléphonie mobile peuvent être confrontés à des factures élevées imprévues, pouvant s'élever, dans certains cas, à plusieurs milliers d'euros. Les utilisateurs sans méfiance ne sont nullement conscients de l'impact de leur consommation sur leurs téléphones mobiles, même si les

habitudes de consommation ne sont pas anormales.

Les réclamations révèlent que les situations de « billshock » les plus extrêmes en 2018 étaient dues à l'utilisation de l'internet mobile à l'étranger, plus particulièrement en dehors de l'Espace économique européen, où le principe de « roam like at home » n'est pas applicable.

Ces situations concernent 225 plaintes sur un total de 739 plaintes concernant la contestation de la facturation d'internet mobile. Le premier exemple cité est très représentatif. La consommation de data en dehors de l'Espace économique européen est souvent excessivement coûteuse, les tarifs hors forfaits pouvant atteindre plus de 14€/Mo. La différence avec les tarifs hors forfaits (environ 0,10€/Mo) pour la consommation de data sur le territoire national et dans l'Espace économique européen est extrêmement importante et les utilisateurs en ayant conscience sont probablement peu nombreux.

Toutefois, les opérateurs ont l'obligation légale d'informer tout abonné en roaming, tant à l'intérieur qu'à l'extérieur de l'Espace économique européen, des tarifs par SMS, e-mail ou par fenêtre pop-up (article 15.2 du règlement UE n° 531/2012 du Parlement européen et du Conseil du 13 juin 2012 concernant l'itinérance sur les réseaux publics de communications mobiles).

En outre, selon l'article 15.3 du règlement européen précité, les opérateurs sont également tenus d'envoyer un premier message d'alerte lorsque le data de roaming a atteint 80 % du plafond financier convenu (en général 50€) et un second message d'alerte lorsque le plafond risque d'être dépassé. Lorsque le plafond est atteint, le blocage qui s'en suit peut toujours être levé par l'utilisateur, en envoyant un message à son opérateur. Les opérateurs

ne sont pas tenus par la loi d'envoyer des messages d'avertissement ultérieurs.

Malheureusement, les plaintes relèvent que ces mesures de protection juridique favorables à l'utilisateur ne le protègent pas suffisamment contre des factures inhabituellement élevées. Cela n'est pas seulement dû au fait que les plaintes présentent parfois des irrégularités dans l'envoi des messages d'information susmentionnés, ou que certains opérateurs excluent les clients professionnels des dispositions du règlement de l'UE ou, enfin, que certains messages d'information sur la progression de la consommation de data ne sont pas envoyés en temps réel.

Même si l'examen de la plainte montre que l'opérateur concerné applique correctement toutes les dispositions du règlement de l'UE susmentionné, un « billshock » en raison de data de roaming ne peut être exclu. Une cause possible est le fait que les messages d'information sur la progression de la consommation s'arrêtent brusquement après que le client a annulé le blocage standard des données (à 50€) et suppose que son opérateur continuera à l'informer activement (ce qui n'est pas le cas).

Si, par la suite l'abonné n'évalue pas correctement les conséquences de sa consommation de data et continue à surfer sur le réseau étranger hors de l'Espace économique européen, il est entièrement à la merci de la suspension préventive du service pour consommation excessive, que les opérateurs télécoms peuvent appliquer sur la base des conditions générales. Les plaintes, cependant, comme dans le premier exemple cité, nous apprennent qu'un tel blocage ne se produit généralement qu'après que des coûts de consommation de l'ordre de plusieurs centaines, voire de milliers d'euros aient été générés.

La deuxième plainte citée montre que le trafic national de data, malgré la baisse des tarifs, peut également donner lieu à une facture exorbitante. En 2018, environ trois cents plaintes révèlent que les utilisateurs, même s'ils se trouvent sur le territoire national, sont confrontés de manière totalement inattendue à des coûts élevés d'internet mobile.

Cette mauvaise surprise est généralement due au fait que les utilisateurs concernés ont supposé à tort avoir utilisé des connexions Wifi. De plus, de nombreuses plaintes montrent que le smartphone du client met automatiquement à jour les applications mobiles sans que le client ne s'en rende compte.

Conformément à l'arrêté royal du 9 juillet 2013 relatif aux messages d'alerte visant à maîtriser les coûts des services de communications électroniques, les opérateurs doivent informer leurs clients lorsque le volume de data inclus dans leur abonnement postpaid risque d'être dépassé. Même si la consommation de données supplémentaires entraîne en fin de compte un coût hors forfait de 50€ par défaut, l'opérateur est tenu d'en informer le client, ce qui se fait en principe par sms.

En 2018, le service de médiation conclut, de nouveau, que les notifications sms légales pour le trafic de data national, à l'instar des data de roaming, n'ont pas conduit à une réduction des plaintes. Si l'on fait abstraction du fait que les opérateurs n'envoient pas toujours des messages d'alerte (à temps), il faut noter qu'ils n'atteignent pas toujours leur objectif, qui est d'informer activement les utilisateurs de leur consommation progressive de data afin d'éviter le « billshock ».

Sur la base des témoignages de nombreux utilisateurs, nous devons malheureusement conclure que les



notifications par sms ne sont pas toujours lues, peut-être en raison de la quantité de messages SMS envoyés aux utilisateurs itinérants, ou que de tels messages ne sensibilisent pas suffisamment les utilisateurs aux conséquences financières.

La mise à disposition d'outils de consultation de la consommation via des applications et des espaces clients en ligne ne permet manifestement pas toujours d'éviter le « billshock » du au trafic de data.

Le troisième exemple cité concerne une situation de « billshock » due à des SMS premium, une question qui est discutée plus en détail dans le chapitre 7 de ce rapport annuel. L'arrêté royal du 9 février 2011 établissant le code d'Éthique pour les Télécommunications stipule que les fournisseurs de diverses formes de tels services de paiement sont tenus d'envoyer à l'utilisateur un message SMS pour chaque tranche de 10€ de consommation. Malgré cette mesure de protection, certaines plaintes déposées auprès du service de médiation révèlent qu'il n'est pas toujours possible d'éviter un « billshock » dû à l'échange de SMS premium.

## C. Plaintes concernant des factures de télécoms élevées imprévues en raison de l'utilisation d'autres services de télécoms

### 1. Exemples

#### 1.1. Exemple 1

*J'ai tenu pendant 90 minutes une conférence téléphonique via ma ligne fixe chez Orange avec un numéro premium français, à savoir +33800XXXXXX. À ma grande surprise, Orange m'a facturé 329€ pour cette communication. L'opérateur n'a pas été en mesure de m'expliquer ce tarif élevé. J'ai reçu, pour seule explication, que l'appel en question n'entrait pas dans mes minutes d'appel incluses. D'après mes vérifications, les appels vers un numéro 0800 devraient être gratuits.*

#### 1.2. Résultat de la médiation

Orange a confirmé que les appels vers des numéros spéciaux sont toujours facturés hors forfait et aux tarifs fixés par le fournisseur. Même si le numéro étranger appelé est affiché comme étant gratuit, la connexion peut être accompagnée d'un supplément. Orange n'était donc pas d'accord d'intervenir dans la facture contestée.

#### 1.3. Exemple 2

*J'ai un abonnement internet fixe chez SFR, pour lequel je paie 40€ par mois. Or, je remarque que ce mois-ci, 194€ vont être débités de mon compte. Je n'ai reçu aucun e-mail d'avertissement ou autre message indiquant que*

*j'avais dépassé la limite. (par téléphone, ils affirment que c'est le cas). Existe-t-il une loi qui exige cet avertissement ou ne s'applique-t-elle qu'au data mobile ?*

#### 1.4. Résultat de la médiation

SFR se défend en disant qu'ils offrent à leurs clients la possibilité de surveiller leur utilisation d'internet en ligne. Par ailleurs, l'opérateur a fait remarquer que le plaignant pouvait s'abonner à un produit permettant une utilisation illimitée d'internet, pour un supplément de 14€ par mois. SFR n'a pas répondu favorablement à la demande de remboursement des frais liés à une consommation supplémentaire de 312 GB.

#### 1.5. Exemple 3

*Proximus me facture 170€ pour des films que j'aurais demandés. Il y a erreur puisque je ne commande jamais de films via la télévision numérique.*

#### 1.6. Résultat de la médiation

Proximus a confirmé que la facturation était justifiée car l'enquête a montré que plusieurs films ont été effectivement demandés via le décodeur appartenant au plaignant. L'opérateur a fait remarquer que des coûts similaires ont déjà été remboursés peu de temps auparavant. Proximus a décidé de proposer un plan d'apurement.

## 2. Analyse

Bien que la grande majorité des plaintes concernant des factures de télécoms élevées imprévues soient dues à l'utilisation du téléphone mobile, le service de médiation reçoit, chaque année, des dizaines de plaintes suite à un « billshock » lié à la consommation d'autres services,

tels que la téléphonie fixe, l'internet fixe et la télévision numérique. Pour ces services également, un large éventail de mesures de protection des consommateurs existe pour lutter contre la consommation et les coûts excessifs.

Par exemple, lors d'appels de numéros spéciaux, pour lesquels un tarif supérieur à 1€ par minute s'applique, les utilisateurs doivent être informés de ces tarifs et ce, préalablement à l'établissement de la communication. En ce qui concerne la consommation d'internet fixe, il est, en principe, possible de surveiller la consommation de volume en ligne en temps réel, afin d'éviter des coûts hors forfaits.

Enfin, pour consulter des programmes payants via la télévision numérique, l'utilisateur doit entrer un code personnel pour des raisons de sécurité. Toutefois, il apparaît, au départ des plaintes, que ces mesures préventives ne sont pas suffisantes pour écarter complètement la possibilité de factures élevées inattendues.

## D. Le concept d'une « limite d'utilisation » comme mesure contre le « billshock » ?

À l'heure actuelle, un certain nombre de mesures juridiques sont déjà en place pour protéger l'utilisateur de télécoms face aux factures exorbitantes. En règle générale, le client peut suivre sa consommation en ligne, est, dans certaines circonstances, informé activement des tarifs en vigueur et reçoit des informations sur sa consommation de data.

Bien que de telles mesures soient, sans aucun doute, utiles pour tenter de sensibiliser les utilisateurs des télécoms,

le service de médiation ne peut que conclure, au vu des centaines de plaintes concernant des factures d'un montant inattendu, qu'elles ne sont pas encore suffisantes pour contrer le phénomène de « billshock ». Les mesures préventives existantes ne sont pas toujours correctement respectées par les opérateurs, ne sont pas suffisamment connues du grand public, sont de nature diffuse et induisent même en erreur certains utilisateurs.

Le service de médiation estime qu'une solution plus contraignante, à savoir offrir à tous les utilisateurs des télécom la possibilité de fixer une limite d'utilisation, par analogie avec l'existence d'une limite pour les cartes de crédit, mérite d'être envisagée. De cette façon, le risque de « billshock » diminuerait, car le client pourrait fixer lui-même un montant maximum en principe impossible à dépasser inconsciemment. Actuellement, certains opérateurs commercialisent déjà un certain nombre d'abonnements pour lesquels une limitation est possible, comme Full Control (Proximus), Wigo (Telenet) et Zen (Orange). La possibilité de fixer une limite d'utilisation peut protéger les utilisateurs des conséquences d'une consommation involontaire, phénomène de plus en plus courant pour internet mobile, et permet aux clients de gérer au mieux leurs dépenses, ce qui répond aux doléances de nombreux plaignants.

Enfin, le plafonnement des factures répond également au nombre croissant de plaintes concernant les frais élevés dus au vol de téléphones mobiles, au piratage des centrales téléphoniques et à toutes sortes de fraudes téléphoniques.



# 10

## Compensation en cas de dérangements des services de télécommunications fixes

<b>A. Introduction</b>	<b>87</b>
<b>B. Plaintes concernant des dérangements visant les services de télécoms</b>	<b>87</b>
1. Dérangements de la ligne téléphonique fixe	87
2. Dérangements de la connexion internet	88
3. Dérangements de la connexion TV	88
4. Dérangements des services de télécommunications groupés (pack)	88
5. Dérangements à grande échelle	89
6. Analyse	89
<b>C. Recommandations</b>	<b>90</b>



## A. Introduction

Chaque année, le service de médiation reçoit un grand nombre de plaintes de la part d'utilisateurs de télécommunications dont les services ne fonctionnent pas ou pas comme il faudrait. En 2016 et 2017, il s'agissait respectivement de 1.697 et 1.768 dossiers.

En 2018, l'augmentation du nombre de plaintes liées à des dérangements s'est poursuivie et 2.154 dossiers ont été introduits. Les opérateurs, à l'origine du plus grand nombre de plaintes en 2018, sont Proximus (1.062 plaintes), Telenet Group (530 plaintes), Orange (255 plaintes) et Scarlet (171 plaintes).

La plupart des plaintes relèvent de dérangements des services de télécommunications fixes, notamment la téléphonie fixe, l'internet et la télévision. En 2018, 1.706 litiges ont été enregistrés à ce sujet, contre 1.043 en 2017. Les plaintes relatives à des dérangements des services mobiles sont comprises dans le chiffre global (2.154 plaintes en 2018) mais ne seront pas abordées dans ce chapitre.

De plus, les utilisateurs lésés par les perturbations comptent également sur une compensation vu qu'ils n'ont pas pu utiliser les services, ou seulement de manière limitée. Dans certains cas, les plaignants exigent même une indemnisation parce que la panne a engendré des frais ou, dans le cas d'utilisateurs professionnels, une perte de revenus.

Dans ce chapitre, nous analysons les plaintes liées à des dérangements en 2018 et examinons quelles compensations conviendraient aux utilisateurs lésés par ces perturbations.

En ce qui concerne la politique de dédommagement, en cas de perturbations, il sera vérifié s'il existe ou non une distinction entre le type de service de télécoms impacté, d'une part et l'attitude des principaux opérateurs, d'autre part. Une attention particulière sera également portée à la stratégie adoptée par les opérateurs en matière de dédommagement pour des perturbations généralisées sur les services de télécoms fixes, touchant de nombreux clients. Les analyses sont toujours effectuées au départ de plaintes concrètes et représentatives.

Pour finir, sur base de l'expérience acquise en matière de médiation, nous allons adresser aux opérateurs des recommandations afférentes au dédommagement en cas de dérangements.

## B. Plaintes concernant des dérangements visant les services de télécoms

### 1. Dérangements de la ligne téléphonique fixe

#### 1.1. Exemple 1

*Cela fait déjà 22 jours que ma grand-mère de 84 ans ne peut plus utiliser son téléphone. Selon l'opérateur Proximus, il s'agit d'un problème externe et un câble doit être remplacé. Une alarme reliée à une centrale de santé est connectée à la ligne téléphonique de ma grand-mère.*

*À chaque fois que nous appelons Proximus, nous sommes renvoyés d'un service à l'autre ! S'il devait arriver quelque*

*chose à ma grand-mère sur le plan médical, et qu'elle ne pouvait pas téléphoner pour demander de l'aide, nous tiendrions Proximus pour responsable. Nous souhaitons non seulement que ce problème soit immédiatement résolu mais demandons également un dédommagement.*

#### 1.2. Résultat de la médiation

Trois jours après l'enregistrement de la plainte, Proximus a effectué des travaux de soudure qui ont permis de réparer la ligne téléphonique. En application des conditions générales de Proximus, un dédommagement de 669,59€ a été accordé, vu que la réparation a été effectuée avec 55 jours de retard.

#### 1.3. Exemple 2

*Mon téléphone est en panne, depuis 16 jours déjà. Chaque fois que j'en informe Scarlet, mon opérateur, on me promet que le problème va être résolu. La date d'intervention est continuellement retardée. À cause de cela, je suis obligé de téléphoner avec mon GSM et mon solde d'appel est vite épuisé. Je téléphone toujours depuis ma ligne de téléphone fixe, vu que je dispose d'un abonnement qui me permet de passer des appels nationaux illimités à un prix forfaitaire.*

#### 1.4. Résultat de la médiation

Scarlet a annoncé qu'à la suite du premier signalement de dérangement le 7 mai 2018, un contact avait été établi avec l'opérateur de réseau Proximus, lequel a résolu le problème 21 jours plus tard. En guise de dédommagement, un montant de 28€ a été déduit de la prochaine facture Scarlet. Toutefois, le plaignant n'est pas

satisfait de la compensation offerte, qui ne correspond pas aux frais causés par la perturbation. Après une nouvelle médiation, Scarlet a accepté d'octroyer une note de crédit supplémentaire de 16€.

## 2. Dérangements de la connexion internet

### 2.1. Exemple 1

*La connexion internet est très mauvaise ici. Je suis même obligé de soumettre cette plainte par lettre plutôt qu'en ligne. Le 28 décembre 2017, une nouvelle BBOX de Proximus a été installée, l'ancienne ayant été déclarée obsolète (datant de 2015). Au lieu de s'être amélioré, internet est devenu encore plus lent. À certains moments, je ne peux pas ouvrir mes e-mails, ni en envoyer, alors que l'on vante tant les mérites de la technologie Proximus. Je me demande pourquoi nous payons encore pour cette connexion.*

### 2.2. Résultat de la médiation

À la suite de la plainte, Proximus a installé un modem-4G chez le plaignant, ce qui a permis de multiplier par 10 sa vitesse d'internet. Aucun dédommagement n'a été offert par Proximus.

### 2.3. Exemple 2

*Cela fait déjà 4 mois que nous n'avons pas de wifi et nous avons déjà appelé Telenet plusieurs fois à ce sujet. Ils ont envoyé quelques techniciens mais sans proposer de solution. Nous sommes une entreprise de restauration et aimerions proposer du wifi à nos clients. À l'heure actuelle, je paie pour aucun service.*

### 2.4. Résultat de la médiation

Telenet a déclaré que, vu la complexité du problème,

il était nécessaire que plusieurs techniciens se rendent chez le client. La panne a été résolue plus d'un mois après l'introduction de la plainte auprès du service de médiation. En guise de dédommagement, Telenet a proposé d'offrir trois mois d'abonnement gratuit sur le pack du plaignant.

## 3. Dérangements de la connexion TV

### 3.1. Exemple 1

*Je regarde souvent la télévision. Depuis un certain temps, je ne peux plus utiliser ce service. Lorsque je veux en informer Proximus, leur service clientèle semble injoignable par téléphone.*

### 3.2. Résultat de la médiation

Proximus a admis que son service clientèle était difficilement joignable à cause d'un afflux d'appels. La perturbation TV a été résolue depuis, après un reset. Bien que la plaignante n'ait droit à aucun dédommagement sur la base de son contrat, une compensation commerciale de 31,45€ a été accordée.

### 3.3. Exemple 2

*Des travaux d'amélioration ont été effectués par Telenet entre le 9 et le 11 août 2018. Depuis, nous ne pouvons plus regarder la télévision ou n'avons pas d'image. Un technicien devrait venir le 29 août. Je possède un B&B qui accueille surtout des hôtes étrangers, et je trouve leur solution inadaptée. (...) nous payons le prix complet et ne pouvons ni revoir ni enregistrer les programmes. Nous aimerions que le problème soit résolu plus rapidement et souhaitons une indemnisation pour la période où nous étions sans télévision.*

**Lorsque les utilisateurs font appel au service de médiation pour un dérangement touchant les services de télécoms fixes, ceux-ci attendent une résolution rapide du problème.**

### 3.4. Résultat de la médiation

Telenet est intervenu une deuxième fois le 29 août 2018, après qu'un premier technicien ait constaté un mauvais signal le 17 août. La deuxième intervention a été effectuée par un technicien de réseau qui a résolu le problème de signal au niveau du point de branchement. Le plaignant a reçu un dédommagement de 88€.

## 4. Dérangements des services de télécommunications groupés (pack)

### 4.1. Exemple 1

*Depuis une semaine, je n'ai plus de connexion internet ou TV. J'ai appelé et me suis rendu dans la boutique SFR de B. tous les jours, et ils m'ont, chaque fois, dit qu'un technicien était en route, jusqu'à hier, où un membre du personnel de SFR a déclaré que des câbles ont été endommagés à la suite d'un accident de travail dans un bâtiment. Depuis, le personnel de SFR ne fournit plus aucune information sur la date à laquelle la connexion sera rétablie. De plus, je suis redirigé vers le service clientèle de Telenet qui n'est au courant de rien. Cette situation est dramatique pour nous en raison d'obligations professionnelles et d'études.*

## 4.2. Résultat de la médiation

Quelques jours après la notification de la plainte, SFR a tout mis en œuvre pour résoudre la perturbation. Le plaignant attendait cependant encore une indemnisation. SFR lui a donc accordé une note de crédit pour un montant de 16,15€.

## 4.3. Exemple 2

*Je dispose d'une connexion internet et TV chez Orange. Le 5 septembre [2018] Telenet (propriétaire du réseau) a effectué des travaux d'adaptation à la connexion du câble juste devant ma porte sans nous en avoir informés à l'avance. Depuis, je n'ai plus de signal internet ou TV. J'ai contacté Orange le plus vite possible. Cela m'a pris environ 4 heures pour expliquer le problème mais j'ai finalement réussi à obtenir un rendez-vous avec un technicien. Celui-ci est venu chez moi le 6 septembre et a pu constater que Telenet avait interrompu la connexion. Il a fixé lui-même le prochain rendez-vous avec un technicien Telenet au 12 septembre. Le 11 septembre, j'ai appris par un message vocal d'Orange que le rendez-vous ne pouvait pas avoir lieu à cause d'une erreur liée à un logiciel. (...) Un nouveau rendez-vous a été pris pour le 13 septembre. J'ai dû prendre congé spécialement pour ce rendez-vous, parce que ma présence était requise, mais aucun technicien n'est venu. (...) J'ai deux enfants en secondaire qui ont impérativement besoin d'internet, je n'ai pas pu faire de télétravail et n'ai pu regarder ma série préférée.*

## 4.4. Résultat de la médiation

Dans le cadre de la plainte adressée au service de médiation, Telenet a exprimé ses regrets face à cette situation. D'autre part, Telenet souligne que Orange se doit de veiller à ce que le plaignant puisse utiliser

les services. Orange a déclaré que le problème avait finalement été résolu le 28 septembre 2018. Orange a octroyé une compensation de 49€. Le plaignant n'était pas particulièrement satisfait de cette proposition de dédommagement et a expliqué, de nouveau, les désagréments subis en raison de l'indisponibilité des services. Orange a, toutefois, maintenu sa position selon laquelle la compensation proposée est proportionnelle à la durée de la période de perturbation.

## 5. Dérangements à grande échelle

### 5.1. Exemple 1

*Je n'ai pas accès à la télévision numérique depuis deux jours, c'est-à-dire depuis le 8 janvier. Le service clientèle de Proximus est complètement injoignable. En plus d'une solution, je demande une compensation pour les jours où je n'ai pas pu profiter de la télévision.*

### 5.2. Résultat de la médiation

Proximus a déclaré que le service TV du client a été touché par une panne générale résolue entre-temps. En guise d'indemnité, Proximus a offert au plaignant un accès gratuit à quelques chaînes payantes pendant deux semaines.

### 5.3. Exemple 2

*Le 21 février 2018, nous n'avons pas pu utiliser la téléphonie et internet pendant 4 heures réparties sur la journée en raison de perturbations externes. J'attends une compensation pour les 4 heures de service défectueux. Je ne veux pas payer pour un service qui n'a (temporairement) pas pu être fourni. Dans un premier temps, Telenet ne souhaitait pas offrir de dédommagement vu que ce n'est pas prévu dans les conditions générales.*

## 5.4. Résultat de la médiation

Telenet a souligné ne pouvoir offrir une garantie de service à 100% et a, tout d'abord, maintenu que le plaignant n'avait droit à aucun dédommagement. Étant donné que le plaignant est abonné à Telenet depuis de nombreuses années, l'opérateur a finalement accepté d'offrir trois films de la TV-thèque.

## 6. Analyse

Les perturbations sur les connexions téléphoniques, les services internet, les connexions TV et les services groupés ont engendré en 2018, respectivement 331, 482, 204 et 370 plaintes auprès du service de médiation. Les récits de nombreux plaignants montrent que les services de télécoms sont indispensables et que leur dysfonctionnement, même pendant une courte période, peut avoir un impact majeur sur le travail, les études, les loisirs, le revenu professionnel et même la santé.

Différents aspects de notre vie quotidienne dépendent de plus en plus du bon fonctionnement des services de télécoms fixes et mobiles. Il n'est donc pas étonnant qu'un grand nombre d'utilisateurs s'adresse au service de médiation lorsqu'un dérangement d'un service de télécoms n'est pas rapidement résolu après un signalement à leur opérateur. De plus en plus de plaignants s'attendent également à une indemnisation en raison des désagréments occasionnés par une quelconque perturbation.

Les exemples cités montrent que les opérateurs accordent des compensations très variées pour la résolution tardive des perturbations. En outre, il apparaît que l'octroi de compensations chez certains opérateurs, en particulier chez Proximus, dépend dans une large mesure du type



de service de télécoms fixe affecté par la panne. Cette réaction reflète, dans une certaine mesure, l'application des conditions générales des opérateurs, pour autant que des modalités y aient été incluses relatives à la détermination des compensations résultant de perturbations. L'examen des conditions générales des principaux opérateurs montre que Proximus fournit, de loin, le système de dédommagement le plus favorable, lequel ne s'applique toutefois qu'aux abonnés de la téléphonie fixe.

Si Proximus ne parvient pas à résoudre un dérangement téléphonique dans le jour ouvrable qui suit la date de notification de la perturbation, le client a droit à une indemnité égale à un mois d'abonnement de téléphonie par jour de retard, sauf en cas de force majeure ou si la perturbation est due au client ou à un autre opérateur. Les conditions générales de Proximus, en revanche, ne prévoient aucune indemnisation en cas de perturbation prolongée des services internet et de télévision. Telenet prévoit, dans ses conditions générales, la possibilité de demander un crédit pour les frais d'abonnement pour la durée de l'interruption, quel que soit le type de service, dans la mesure où la perturbation ne résulte pas du client ou d'un autre opérateur. En outre, Telenet offre la possibilité de résilier le contrat sans frais en cas de perturbations « continues ». En cas de panne de « longue durée », les clients de SFR peuvent, eux, déposer une demande de compensation de 15%, proportionnellement à la durée de la perturbation et au prix de l'abonnement et dans la mesure où la perturbation est imputable à SFR.

Dans les conditions générales des autres principaux opérateurs, tels que Voo, Orange et Scarlet, le service de médiation n'a pas trouvé de dispositions sur les mécanismes de compensation en cas de perturbation quel

que soit le service de télécommunications fixe. En plus des éventuelles stipulations contractuelles concernant les indemnités dues à la suite de la résolution tardive des perturbations, des clauses de responsabilité sont également incluses dans les conditions générales des opérateurs, qui ne sont toutefois pas nécessairement applicables aux interruptions de service résultant de causes techniques et aux dommages en découlant.

## C. Recommandations

Le contrat entre un opérateur télécoms et un utilisateur repose essentiellement sur le fait que l'opérateur fournit, contre paiement, des services tels que la téléphonie, internet et la télévision. Selon les opérateurs, un tel contrat est avant tout une obligation de moyens en ce sens qu'ils fournissent le meilleur service possible et qu'une interruption de la fourniture de services due à des problèmes techniques ne peut jamais être exclue.

Cela ne change en rien le fait que les opérateurs doivent être conscients que la non-disponibilité des services de télécoms peut avoir un impact très important sur leurs clients, même si ces services ne sont pas utilisés à des fins professionnelles. Il est donc extrêmement important que les opérateurs offrent aux clients concernés la possibilité de signaler facilement les perturbations qui les affectent et qu'une solution leur soit ensuite proposée dans les meilleurs délais.

Si le dérangement ne peut pas être corrigé dans un délai raisonnable, il est conseillé de fournir aux utilisateurs une solution de télécoms alternative, telle que le transfert des appels d'une ligne fixe défectueuse vers une connexion de téléphone mobile et la mise à disposition d'internet

mobile en attendant la résolution de la connexion internet fixe.

Mise à part la recherche d'une solution technique rapide et la possibilité de solutions de remplacement pendant la période de dérangement, les utilisateurs s'attendent, de plus en plus, à une compensation lorsque leur opérateur n'est pas à même de fournir les services sans interruption. Sur la base des conditions générales des opérateurs, il apparaît qu'une indemnité ne peut pas toujours être exigée, le client lésé dépendant donc de la bonne volonté et de l'attitude commerciale de son opérateur.

Le service de médiation recommande donc aux opérateurs de mettre en place un mécanisme de compensation équitable dans le cas où leurs clients seraient affectés par un dérangement et de fournir l'indemnité prévue dans le contrat spontanément une fois le problème technique résolu.

À l'instar du système de compensation contractuellement applicable aux clients de téléphonie Proximus, il est important que le montant de l'indemnisation corresponde à la durée de la perturbation.

Cependant, il ne semble pas approprié, selon le service de médiation, de limiter la compensation aux clients affectés par une panne de téléphonie de longue durée.

Après tout, les plaintes révèlent indéniablement que les clients internet, et, dans une moindre mesure, les abonnés aux services de télévision, peuvent également être sérieusement désavantagés par une perturbation de ces services, de sorte qu'une forme de contrat de niveau de service, comprenant un mécanisme de compensation, devrait être envisagé.

# 11

## Problèmes consécutifs au décès de l'abonné

<b>A. Introduction</b>	<b>92</b>
<b>B. Problèmes liés à l'interruption des services de télécoms des utilisateurs décédés</b>	<b>92</b>
1. Exemples	92
2. Analyse	93
<b>C. Recouvrement de dettes des utilisateurs décédés</b>	<b>94</b>
1. Exemples	94
2. Analyse	94
<b>D. Conclusion</b>	<b>95</b>

## A. Introduction

En 2018, le service de médiation pour les télécommunications a également enregistré des dizaines de plaintes concernant des problèmes rencontrés par des utilisateurs avec un opérateur télécoms à la suite du décès d'un proche.

Ce sujet mérite d'être abordé car tout le monde peut être confronté au décès d'un proche et à de potentiels problèmes y afférents avec un opérateur de télécoms.

Au départ d'exemples concrets de plaintes représentatives, ce chapitre met en lumière les deux problèmes structurels les plus importants auxquels peuvent être confrontés les proches d'un utilisateur de télécoms décédé.

En conclusion de ce chapitre, nous émettons un certain nombre de suggestions en vue de réduire le nombre de ces plaintes.

## B. Problèmes liés à l'interruption des services de télécoms des utilisateurs décédés

### 1. Exemples

#### 1.1. Exemple 1

Le 16 octobre, j'ai informé tous les services publics par e-mail du décès de ma mère et leur ai demandé de cesser tous les services. Tout aurait été remis à zéro chez Telenet. Il y a quand même eu un crédit d'un peu plus de 2€. (..) Par ailleurs, Telenet a continué d'envoyer des factures à l'adresse de ma mère décédée.

#### 1.2. Résultat de la médiation

Telenet a directement contacté la plaignante pour s'excuser et a confirmé que la facturation avait été approuvée et rectifiée.

#### 1.3. Exemple 2

*Le 8 mars 2018, mon père est mort subitement. Le 9 mars, j'ai appelé Proximus pour leur signaler le décès de mon père. Ils m'ont promis de tout mettre en ordre. Quelques jours plus tard, j'ai reçu une lettre de Proximus où mon adresse e-mail était mal orthographiée. J'ai donc rappelé Proximus pour corriger cette erreur.*

*On m'a promis que je recevrais un e-mail avec les papiers nécessaires pour renvoyer le décodeur et le modem. Étant donné que cet e-mail n'arrivait pas, je les ai contactés via Facebook (trois personnes différentes). C'est de cette façon que j'ai finalement obtenu un formulaire me permettant de renvoyer le décodeur et le modem. J'ai tout envoyé le 21 mars 2018. On m'a promis que tout serait, de nouveau, arrangé. Entre-temps, je continue de recevoir des tas de factures et de papiers de Proximus. En ce moment, je suis dépassé(e). (...) Nous sommes déjà submergés par une montagne de papier, depuis le décès...*



## **Il est émotionnellement stressant pour le proche parent d'être constamment confronté à des factures injustifiées et, pendant la période de deuil, de devoir appeler le service clientèle de l'opérateur télécoms concerné ou de devoir lui écrire à maintes reprises.**

### 1.4. Résultat de la médiation

Proximus a confirmé que la connexion du client décédé a été interrompue le 30 mars 2018. La facturation contestée a été créditée par Proximus. L'opérateur a admis que l'interruption a été retardée en raison d'un problème avec sa base de données.

### 1.5. Exemple 3

*Mon partenaire est décédé le 3 février 2018. Il disposait d'un abonnement Orange avec téléphone, qui arrivait à échéance le 26 mai 2018. À la fin du mois de février 2018, je me suis rendue au magasin Orange à N. pour leur demander s'ils pouvaient arrêter l'abonnement de mon partenaire. L'employé de la boutique m'a dit qu'il ne pouvait pas le faire et que l'annulation devait se faire via le site web. Je n'ai pas réussi non plus. J'ai envoyé un document officiel via Sepastop (service payant d'annulation en ligne) et reçu une confirmation officielle*

*le 28 février 2018. J'ai ensuite reçu un appel d'Orange me demandant le numéro concerné. Et j'ai communiqué de nouveau les informations correctes. Peu de temps après, j'ai reçu un document qui devait être signé par mon partenaire. Étant donné qu'il est décédé, j'ai appelé une nouvelle fois le service clientèle. Ils m'ont présenté leurs excuses et m'ont dit qu'ils allaient tout mettre en ordre et que je ne devais plus envoyer ce document.*

*Par la suite, j'ai reçu un nouvel appel d'Orange demandant de préciser le numéro concerné... Je leur ai, de nouveau, transmis toutes les informations... Quand j'ai vu la semaine dernière que 40€ avaient encore été débités de mon compte par domiciliation, j'ai immédiatement bloqué ce paiement automatique et j'ai rappelé Orange. Après plus d'une demi-heure d'attente, ils m'ont informée que le service financier avait été prévenu et qu'ils allaient me contacter... Le numéro de mon partenaire décédé est aujourd'hui toujours actif. Une situation très stressante dans cette période difficile...*

### 1.6. Résultat de la médiation

Orange s'est excusé pour les problèmes rencontrés par la plaignante et lui a présenté ses sincères condoléances. Il a été décidé, en commun accord, qu'elle reprendrait le numéro de son partenaire. Des formulaires de transfert ont été fournis à cet effet. Au passage, la plaignante a également signalé être dérangée par le fait qu'Orange continuait d'adresser de la publicité à son partenaire décédé. Orange a déclaré que ces messages marketing ne seraient plus envoyés après la fin du transfert. De plus, Orange a renvoyé la plaignante vers la liste « Ne m'appellez plus ».

### 1.7. Exemple 4

*Le 17 juin, j'ai demandé à Proximus, en ma qualité de conseillère aux survivants, d'annuler la ligne fixe de Mme P. pour cause de décès. Cela a été effectué, mais depuis, Proximus envoie des factures mensuelles à l'adresse de Mme P. Les nouveaux résidents m'envoient ces factures et je prends ensuite contact avec le service de facturation de Proximus par téléphone. Cette procédure a déjà été effectuée cinq fois et je reçois toujours la même réponse : « c'est un problème informatique, je vais créer un fichier et crédite les factures ». Par la suite, une note de crédit est envoyée à l'adresse et peu de temps après, de nouvelles factures sont envoyées !*

### 1.8. Résultat de la médiation

Proximus a confirmé que la connexion en question a été interrompue le 17 juin. Les factures non justifiées ont été régularisées par des notes de crédit. Proximus nous a assuré que les factures ne seraient plus envoyées pour la ligne fixe concernée.

## **2. Analyse**

Le problème le plus important ressortant des plaintes concerne l'interruption des services de télécoms des abonnés décédés. Les plaintes montrent que les opérateurs ne parviennent pas à traiter efficacement la demande de résiliation des proches des utilisateurs décédés ou des conseillers aux survivants. Le fait que les opérateurs télécoms continuent de facturer l'utilisateur décédé après une demande de résiliation est tout à fait inapproprié. Le fait qu'un opérateur ne réponde pas à une



demande de résiliation est également contraire à l'article 111/3 § 1 de la loi du 13 juin 2005 sur les communications électroniques.

Lorsqu'une telle plainte d'un proche est soumise au service de médiation, les opérateurs ne manquent pas de régulariser la situation immédiatement en créditant la facturation injustifiée et en présentant leurs excuses au proche.

Bien entendu, nous devons tenir compte de l'aspect spécifique d'une demande de résiliation de l'abonnement d'un utilisateur décédé formulée par un proche. En principe, les opérateurs télécoms n'acceptent les demandes de résiliation que si elles sont soumises par le client lui-même, afin d'éviter les abus, ce qui n'est évidemment pas possible en cas de décès. Sur base des plaintes soumises au service de médiation, nous pouvons affirmer que des problèmes peuvent survenir si un proche survivant ou un funérarium tente de résilier le service de télécoms d'une personne décédée : la demande de résiliation n'est pas acceptée. Il est compréhensible que les opérateurs veuillent assurer un contrôle de l'identité du demandeur et veiller à ses bonnes intentions. Dans ce contexte, la demande d'un certificat de décès nous semble généralement justifiée.

Parfois, les opérateurs vont cependant jusqu'à demander la signature du défunt (voir la troisième plainte citée), ce qui est absurde et déplacé. De plus, le dysfonctionnement des services de première ligne et de leur communication en cas de signalement d'un problème à la suite d'un décès semble récurrent dans les plaintes.

## C. Recouvrement de dettes des utilisateurs décédés

### 1. Exemples

#### 1.1. Exemple 1

*J'ai reçu une lettre d'un bureau de recouvrement concernant une dette de mon fils G. pour une facture Orange impayée du 15 septembre 2009 d'un montant de 43€, entre-temps portée à 115,51€. J'ai directement contacté le bureau de recouvrement pour leur signaler que nous n'avions jamais reçu de rappel pour cette facture, que mon fils était décédé le 7 août 2009 et que je trouvais scandaleux de recevoir ce courrier de la part d'un bureau de recouvrement presque neuf ans plus tard. Ils m'ont répondu, tout en présentant leurs excuses, que ce dossier allait être classé. À ma grande surprise, j'ai reçu le 9 avril 2018 une lettre de rappel avec une mise en demeure de payer ce montant.*

*Après un nouvel appel téléphonique et la même explication, j'ai été brièvement informé qu'une preuve, soit un extrait de l'acte de décès, était nécessaire. Apparemment, Orange suppose qu'un parent qui a perdu son enfant il y a presque neuf ans, pourrait mentir pour éviter de payer.*

#### 1.2. Résultat de la médiation

Orange a admis que le dossier en question a été transféré à tort au bureau de recouvrement. À la suite de la plainte introduite auprès du service de médiation, le dossier a immédiatement été clôturé. Orange a présenté ses excuses au plaignant.

#### 1.3. Exemple 2

*Je suis très surpris qu'Intrum ait reçu une créance. D'une part, Proximus est au courant du décès de ma mère (le 25 décembre 2017) depuis le 16 janvier 2018. J'en ai la preuve écrite.*

*D'autre part, la facture en question a été payée le 22 février 2018. Le paiement a été effectué après un rappel de paiement par Proximus, puisque les comptes bancaires ont été bloqués après sa mort et qu'aucun ordre de domiciliation n'a été exécuté.*

#### 1.4. Résultat de la médiation

Proximus a annoncé que le paiement de la facture impayée et le transfert du dossier au bureau de recouvrement avaient dû se croiser. En accord avec Intrum, il a été décidé de ne pas imputer de frais de recouvrement au plaignant. De plus, Proximus a présenté ses excuses pour les désagréments occasionnés.

### 2. Analyse

Le service de médiation est régulièrement sollicité dans le cadre de litiges entre des proches de clients décédés et les opérateurs télécoms suite à la réception d'une créance par un bureau de recouvrement. En cas de décès, le compte bancaire du client est bloqué et l'ordre de domiciliation ne peut être exécuté.

Compte tenu du contexte, la facture de télécoms du défunt peut ne pas être payée à temps, ce qui peut entraîner l'imputation de frais de recouvrement. Ce problème est donc également lié aux délais de paiement des factures. Les plaintes révèlent que les opérateurs

ne tiennent pas toujours compte des circonstances particulières d'un décès.

Dans un tel contexte, il serait opportun que les opérateurs accordent, exceptionnellement, un délai de paiement plus long et suspendent la procédure de recouvrement pendant une période raisonnable. De telles mesures témoigneraient déjà d'un sentiment de convivialité et d'empathie envers les clients au vu de la situation difficile dans laquelle se trouvent les plaignants.

D'autre part, les opérateurs doivent veiller à ce que leurs services clientèle soient toujours efficaces et à ce qu'ils respectent leurs engagements en cas de décès, ce qui n'est pas toujours le cas, comme l'illustre le premier exemple cité.

Les plaintes soumises au service de médiation conduisent ainsi à une solution rapide et appropriée, c'est-à-dire la suspension de la procédure de recouvrement sans frais pour les plaignants.

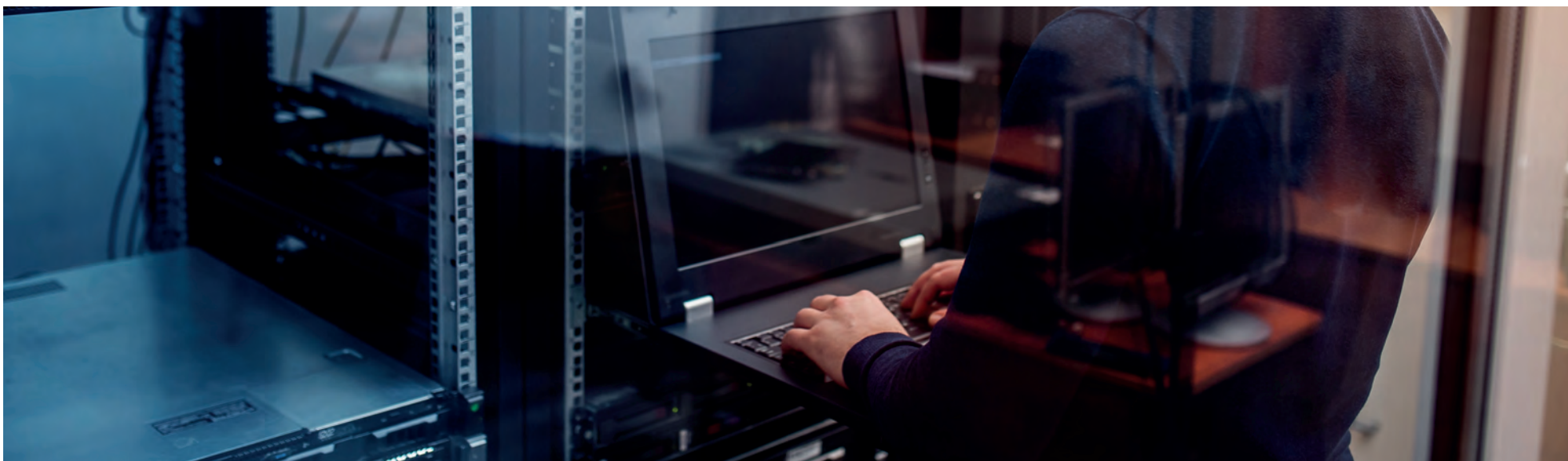
## D. Conclusion

Les plaintes introduites par les proches d'utilisateurs décédés sont un sujet sensible. Le manque d'empathie et l'attitude inappropriée de certains opérateurs, en cas de décès, semblent récurrents dans les dizaines de plaintes reçues chaque année par le service de médiation concernant des problèmes à la suite d'un décès. Les demandes de résiliation ne sont pas toujours accordées. L'opérateur télécoms ne tient pas suffisamment compte

du blocage du compte bancaire du client décédé et de l'impossibilité qui en résulte d'effectuer le paiement par domiciliation.

Le délai de paiement de la facture finale n'est pas prolongé et la communication au client n'est pas adaptée à la situation avec toutes les conséquences qui en résultent.

En cas de décès, les procédures appliquées par les opérateurs concernant, entre autres, les demandes de résiliation, les délais de paiement et la communication aux proches requérants nécessitent parfois une dérogation.



# Règlement de procédure

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

## Chapitre I : Définitions

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

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

**Entreprise de télécommunications (ci-après « entreprise »)** : tout opérateur ; toute personne confectionnant, vendant ou distribuant un annuaire ; toute personne fournissant un service de renseignements téléphonique ; toute personne exploitant des systèmes de communications électroniques ; toute personne

fournissant au public des services de cryptographie et toute personne offrant d'autres activités en matière de communications électroniques ; au sens de la loi du 13 juin 2005 relative aux communications électroniques.

**Plainte** : tout litige survenant entre un utilisateur final et une entreprise de télécommunications relatif à l'exécution d'un contrat de vente ou de service ou à l'utilisation d'un produit, ce incluant les litiges de consommation.

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

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

## Chapitre II : Traitement des plaintes par les entreprises de télécommunications

### Article 1 : Service interne de traitement des plaintes

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

### Article 2 : Délai et Traitement des plaintes par les entreprises

L'entreprise répond aux plaintes dans les plus brefs délais et fait preuve de diligence pour trouver une solution satisfaisante.

Lorsqu'une plainte ne trouve pas de solution, dans un délai raisonnable, l'entreprise fournit, de sa propre initiative, à l'utilisateur final, les coordonnées du service de médiation pour les télécommunications et précise que ce service est une entité qualifiée.

Ces informations sont fournies sur support papier ou sur un autre support durable.

## Chapitre III : Le service de médiation pour les télécommunications

### Article 3 : Nature du service de médiation pour les télécommunications

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

télécommunications. Dans les limites de ses attributions, le service de médiation ne reçoit d’instruction d’aucune autorité.

#### **Article 4 : Compétences du service de médiation pour les télécommunications**

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

- 1° examiner toutes les plaintes des utilisateurs finals ayant trait aux activités des entreprises de télécommunications ;
- 2° s’entremettre pour faciliter un compromis à l’amiable des différends entre les entreprises et les utilisateurs finals ;
- 3° adresser une recommandation aux entreprises au cas où un compromis à l’amiable ne peut être trouvé; une copie de la recommandation est adressée au plaignant;
- 5° orienter au mieux de leur intérêt les utilisateurs finals qui s’adressent à lui par écrit ou oralement;
- 6° émettre, à la demande du Ministre qui a les Télécommunications dans ses attributions, du ministre qui a la protection de la consommation dans ses attributions ou de l’Institut belge des Services postaux et des Télécommunications ou du Comité consultatif pour les Télécommunications (ou des ministres des Communautés qui ont les programmes de radiotélévision dans leurs compétences et des régulateurs des Communautés en matière de programmes de radiotélévision qui relèvent de la compétence du service de médiation pour les télécommunications), des avis dans le cadre de ses missions;
- 7° examiner la demande de toute personne se prétendant victime d’une utilisation malveillante d’un réseau ou d’un service de communications électroniques visant à obtenir communication de l’identité et de

l’adresse des utilisateurs de réseaux ou de services de communications électroniques l’ayant importunée, pour autant que ces données sont disponibles. Ce type de demande n’est toutefois pas soumis au présent règlement de procédure.

8° collaborer avec :

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

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

#### **Article 5 : Saisine du service de médiation pour les télécommunications**

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

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

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

#### **Article 7 : Demande complète**

Dès que le service de médiation pour les télécommunications dispose de tous les documents nécessaires à l’examen de la recevabilité de la demande, il informe les parties de la réception de la demande complète ainsi que de la date de réception. Le cas échéant, la requête préalable introduite auprès du service chargé, au sein de l’entreprise concernée, du traitement des plaintes ainsi que l’éventuelle suite y réservée doivent être annexées à la demande de règlement extrajudiciaire adressée au service de médiation pour les télécommunications. À défaut, l’utilisateur final est invité, sur support durable, à compléter son dossier.

#### **Article 8 : Irrecevabilité de la demande de règlement extrajudiciaire**

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

- 1° lorsque la plainte en question n’a pas été préalablement



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

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

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

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

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

#### **Article 10 : Moyens d'échanges d'informations**

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

#### **Article 11 : Délais**

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

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

Les parties disposent d'un délai de 10 jours calendrier pour communiquer leurs points de vue (sauf disposition contraire dans le cas où un protocole d'accord a déjà été conclu avec une entreprise). Ce même délai sera

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

#### **Article 12 : Clôture du dossier**

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

Si un règlement amiable ne peut pas être obtenu, le service de médiation pour les télécommunications en informe les parties par écrit ou sur un autre support durable et peut formuler une recommandation à l'entreprise concernée, avec copie au demandeur. L'entreprise concernée dispose d'un délai de 20 jours ouvrables pour motiver sa décision au cas où elle ne suivrait pas la recommandation. La décision motivée est envoyée au plaignant et au service de médiation. Après l'expiration du délai de 20 jours ouvrables, le service de médiation envoie un rappel à l'entreprise concernée. Celle-ci dispose d'un délai de vingt jours ouvrables pour tout de même motiver sa décision au cas où elle ne suivrait pas la recommandation. La décision motivée est envoyée au plaignant et au service de médiation. Par le non-respect des délais précités, l'entreprise concernée s'engage à exécuter la recommandation pour ce qui est de l'intervention spécifique et personnelle au plaignant concerné.

#### **Article 13 : Recours éventuel à un expert**

Si la complexité de la demande le requiert, le service de médiation pour les télécommunications peut se faire

assister par des experts. Ce recours éventuel n'occasionne aucun frais pour les parties.

#### **Article 14 : Prérogatives du service de médiation pour les télécommunications**

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

#### **Article 15 : Confidentialité**

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

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

#### **Article 16 : Impartialité**

Le service de médiation est composé de deux membres ; ils appartiennent à un rôle linguistique différent. Le service de médiation agit en tant que collège. Chaque membre du collège des Médiateurs communique sans délai, à l'autre membre, toute circonstance susceptible d'affecter ou de pouvoir affecter son indépendance ou son impartialité ou de donner lieu à un conflit d'intérêts avec l'une ou l'autre partie à une procédure de règlement extrajudiciaire d'un litige dont il est chargé. L'autre

membre peut alors prendre en charge le traitement de la demande de règlement extrajudiciaire d'un litige. Si cela n'est pas possible, l'entité propose aux parties de soumettre le litige à une autre entité qualifiée pour le traiter ; s'il s'avère impossible de soumettre le litige à une autre entité qualifiée, cette impossibilité est portée à la connaissance des parties qui peuvent s'opposer à la continuation de la procédure par la personne physique qui se trouve dans les circonstances décrites.

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

#### **Article 17 : Suspension des délais de prescription**

Si l'utilisateur final est un consommateur, les délais de prescription de droit commun sont suspendus à partir de la date de réception de la demande complète. La suspension court jusqu'au jour où le service de médiation pour les télécommunications communique aux parties :

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

#### **Article 18 : Suspension des procédures de recouvrement**

Dès que l'entreprise est informée de la réception par le service de médiation pour les télécommunications de la demande complète, elle suspend toute procédure de recouvrement, pour une durée maximale de 4 mois

ou jusqu'à ce que le service de médiation formule une recommandation ou jusqu'à ce qu'on se mette d'accord sur un règlement transactionnel.

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

#### **Article 19 : Gratuité**

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

#### **Article 20 : Retrait de la plainte**

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

#### **Article 21 : Représentation**

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

# Budget

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

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

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

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

précédente par l'ensemble des entreprises concernées pour les activités rentrant dans le champ de compétence du service de médiation.

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

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

## Recettes

Remboursement et Participation du secteur	2.582.833 €
---	-------------

## Dépenses

### Dépense de personnel

Traitements & Allocations	1.706.600 €
Interventions liées au personnel	506.000 €

### Frais de fonctionnement

Loyer et Entretien	100.000 €
Travaux d'entretien	6.000 €
Entretien des véhicules	33.000 €
Assurances	9.000 €
Impôts	42.000 €
Organisations de coordination	1.000 €
Informatique	35.000 €
Travaux par des tiers	642.600 €
Formation	26.000 €
Missions à l'étranger	8.000 €
Téléphone-Courrier-Transport	85.000 €

### Dépense d'investissement

Matériel de bureau	26.000 €
Matériel Informatique	82.000 €
Matériel Technique	0 €
Achat de Véhicules	0 €

<b>Total</b>	<b>3.308.200 €</b>
--------------	--------------------

# Portail internet [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be)

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

Nous reprenons ci-après quelques informations utiles disponibles sur le site [www.ombudsman.be](http://www.ombudsman.be).

Le terme « ombudsman/médiateur » vient du Suédois et signifie littéralement « celui qui parle au nom d'autrui ». À l'origine, l'ombudsman était un fonctionnaire indépendant nommé par le Parlement.

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

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

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

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

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

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

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

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





**Service de médiation pour  
les télécommunications**

Boulevard du Roi Albert II 8 boîte 3  
1000 Bruxelles  
Tél. : 02 223 06 06 | Fax : 02 219 77 88 |  
E-mail : [plaintes@mediateurtelecom.be](mailto:plaintes@mediateurtelecom.be)

[www.mediateurtelecom.be](http://www.mediateurtelecom.be)